

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI VIU TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE E-
SERVQUAL**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Disusun Oleh :

Riska Pertiwi Ningrum

8040190365

Untuk Persyaratan Penelitian Dan Penulisan Tugas Akhir
Sebagai Akhir Proses Studi Strata 1

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA
2022**

IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

1. Judul Proposal : Analisis Kualitas Layanan Aplikasi VIU Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *E-Servqual*
2. Program Studi : Sistem Informasi
3. Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)
4. Peneliti :
 - a. Nama Lengkap : Riska Pertiwi Ningrum
 - b. NIM : 8040190365
 - c. Jenis Kelamin : Perempuan
 - d. Alamat : Jln. Koprak Hambali No. 117 Rt. 10 Paal Merah
 - e. No. Telepon : 0895622076739
 - f. Email : riskaapertiwii@gmail.com

1. LATAR BELAKANG

Seiring dengan berkembangnya waktu, internet mengalami perkembangan yang cukup signifikan. Penggunaan teknologi internet di dunia selalu meningkat setiap tahunnya dan saat ini internet sudah menjadi kebutuhan. Berdasarkan Digital 2020 terungkap bahwa pengguna internet di seluruh dunia telah mencapai angka 4,5 milyar orang, meningkat 7 persen (298 juta pengguna baru) dibandingkan dengan Januari 2019. Angka ini menunjukkan bahwa pengguna internet telah mencapai lebih dari 60 persen penduduk dunia atau lebih dari separuh populasi bumi. Begitu pula di Indonesia, hingga 2020 pengguna internet di Indonesia mencapai 175,4 juta. Dibandingkan tahun sebelumnya, ada kenaikan 17% atau 25 juta pengguna internet di negeri ini. Berdasarkan total populasi Indonesia yang berjumlah 272,1 juta jiwa, maka itu artinya 64% setengah penduduk RI telah merasakan akses ke dunia maya.

Tingginya tingkat penggunaan internet melalui perangkat mobile, berdampak pula pada kecenderungan masyarakat dalam menikmati konten hiburan. Salah satu layanan yang dikenal saat ini adalah layanan streaming video atau biasa disebut Viu. Viu adalah layanan video over-the-top yang dioperasikan oleh PCCW Media, anak perusahaan PCCW. Debutnya di Hong Kong, Viu menyediakan serial drama Asia, terutama drama Korea, program variasi anime dan berita hiburan. Pada Desember 2018, Viu memiliki 30 juta pengguna aktif setiap bulannya. Tidak seperti televisi pada umumnya, dimana kita harus menunggu konten sesuai jadwal tayang. Viu memungkinkan kita untuk menikmati, mengunduh, dan memilih konten yang kita inginkan kapanpun dan melalui perangkat apapun.

Perkembangan dunia hiburan (*entertainment*) terjadi secara pesat di berbagai belahan dunia, tak terkecuali di Indonesia. Maraknya perkembangan dunia hiburan tidak terlepas dari dukungan media elektronik dan teknologi. Seiring dengan kemajuan elektronik dan teknologi, dunia hiburan juga menjadi semakin maju. Berbagai jenis acara-acara yang ditampilkan pada media massa pun sangat mudah disaksikan oleh para penggemarnya. Media massa dan stasiun TV berlomba untuk menampilkan acara-

acara atau siaran-siaran yang menarik perhatian para pemirsa, seperti Talk Show, film, sinetron, drama Asia dan yang lainnya. [1]

Indonesia bahkan dunia sudah memasuki revolusi industri 4.0 yang mulai revolusi internet atau yang disebut juga *internet of things*. *Internet of things* merupakan hasil perkembangan ilmu pengetahuan yang berpengaruh pada teknologi. Salah satunya adalah handphone yang saat ini sudah berkembang menjadi smartphone. Smartphone sekarang bukan sesuatu barang yang mewah bagi masyarakat terutama di Indonesia. Hal ini ditandai dengan semakin beragamnya produk smartphone, banyaknya fasilitas dan layanan untuk pelanggan, juga meningkatnya kebutuhan masyarakat. Saat ini smartphone dapat digunakan untuk berbagai hal. Tidak hanya sekedar untuk berkomunikasi namun mulai mencari informasi, bekerja, juga mencari hiburan dapat dilakukan dengan menggunakan smartphone.[2]

Indonesia merupakan salah satu Negara dengan potensi pertumbuhan layanan hiburan Viu yang sangat besar, Ketua Umum Asosiasi Produser Film Indonesia (APROFI) Fauzan Zidni juga menilai adanya aplikasi Viu memberikan potensi besar bagi industry film tanpa meninggalkan fokus utama di bioskop. Produser yang memanfaatkan aplikasi dapat menerima tambahan pendapatan dari hasil penjualan lisensi penayangan film. [3]

Namun dalam pengoperasiannya ada beberapa keluhan yang disampaikan oleh para pengguna melalui *feedback* yang diberikan pada halaman *Google Playstore*, permasalahan yang dikeluhkan pengguna yaitu video yang sudah terdownload tidak bisa diputar jika data internet tidak menyala padahal telah langganan VIP Viu, iklan yang terlalu banyak disetiap menit, mencari film di Viu versi web ada tapi jika di aplikasi tidak dapat ditemukan padahal telah menulis judul yang sama, subtitle lambat beberapa detik.

Untuk mengetahui adanya permasalahan diatas, yang terjadi ketika pengguna menggunakan aplikasi Viu, permasalahan tersebut akan mempengaruhi kualitas

layanan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dari aplikasi Viu dengan menggunakan metode *E-Servqual* menurut persepsi dari para pengguna situs tersebut. Selain itu, hasil dari analisis yang dilakukan terhadap penilaian atribut kualitas aplikasi Viu yang kemudian dapat menjadi *feedback* atau umpan balik bagi perusahaan sebagai indikator dalam menentukan kualitas mana saja yang telah sesuai dengan keinginan pengguna dan mana saja yang membutuhkan perbaikan bagi kemajuan aplikasi perusahaan dimasa yang akan datang

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti mengambil judul “**Analisis Kualitas Layanan Aplikasi VIU Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *E-Servqual***”

2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti uraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: apakah ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Viu?

3. BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengukuran hanya pada Aplikasi Viu
2. Responden dari penelitian ini yaitu pengguna aplikasi Viu di Provinsi Jambi, Pengumpulan data menggunakan Kuesioner dengan bantuan *Google Form*
3. Penelitian ini menggunakan metode *E-Service Quality*
4. Penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS

4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain;

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Viu
2. Memberikan Rekomendasi perbaikan pada aplikasi Viu berdasarkan hasil analisis untuk meningkatkan kepuasan pengguna (*user*)

4.2 Manfaat Penelitian

Berdasarkan peninjauan yang telah dilakukan peneliti dalam menyusun penelitian ini maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi penulis, penelitian ini sebagai penambah wawasan dan pengetahuan, khususnya untuk penelitian yang sedang dilakukan saat ini.
2. Bagi pihak Viu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, sehingga dapat meningkatkan loyalitas penggunaan serta kepuasan pengguna aplikasi Viu.
3. Bagi pembaca, penelitian ini dapat dijadikan pembelajaran dan referensi untuk penelitian yang sejenis.

5. LANDASAN TEORI

Pada bagian ini memuat konsep-konsep teoritis yang digunakan sebagai kerangka atau landasan untuk menjawab masalah penelitian. Pembahasan pada bagian ini, difokuskan pada literatur-literatur yang membahas konsep teoritis yang relevan dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian

5.1 Pengertian Analisis

Menurut kamus besar bahasa Indonesia “ Analisis adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antara bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan “. Menurut nana sudjana “ Analisis adalah usaha memilah suatu integritas menjadi unsur-unsur atau bagian-bagian sehingga jelas hirarkinya dan atau susunannya “. Menurut Abdul Majid “ Analisis adalah (kemampuan menguraikan) adalah menguraikan satuan menjadi unit-unit terpisah, membagi

satuan menjadi sub-sub atau bagian, membedakan antara dua yang sama, memilih dan mengenai perbedaan (diantara beberapa yang dalam satu kesatuan)”. [4]

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa analisis adalah suatu kegiatan untuk menemukan temuan baru terhadap objek yg akan diteliti ataupun diamati oleh peneliti dengan menemukan bukti-bukti yg akurat pada objek tersebut.

5.2 Pengertian Kualitas Layanan

5.2.1 Pengertian Kualitas

Menurut Ariani menyatakan bahwa Kualitas merupakan bagian dari semua fungsi usaha. Kualitas memerlukan proses perbaikan yang terus menerus, yang dapat diukur, baik secara individual, organisasi maupun korporasi. Kualitas harus bersifat menyeluruh, baik produk maupun prosesnya. Kualitas produk meliputi kualitas bahan baku dan barang jadi, sedangkan kualitas proses meliputi segala sesuatu yang berhubungan proses produksi.[5]

pengertian kualitas menurut *American Society for Quality* yang dikutip oleh Heizer dan Render adalah keseluruhan corak dan karakteristik dari produk atau jasa yang berkemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang tampak jelas maupun yang tersembunyi.[6]

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah kecocokan penggunaan produk untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

5.2.2 Layanan

Menurut Kotler pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak yang lain, yang dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.[7]

Pelayanan adalah suatu aktivitas berupa tindakan atau perlakuan kepada pihak lain (konsumen) yang mengakibatkan perubahan dan manfaatnya dapat dirasakan.

5.2.3 Kualitas Layanan

Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai segala sesuatu yang memfokuskan pada usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang disertai dengan ketepatan dalam menyampaikannya, sehingga tercipta kesesuaian yang seimbang dengan harapan pelanggan [8]

5.3 Aplikasi

Pengertian Aplikasi Menurut Jogiyanto adalah penggunaan dalam suatu komputer, instruksi (instruction) atau pernyataan (statement) yang disusun sedemikian rupa sehingga komputer dapat memproses input menjadi output. Pengertian Aplikasi Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah penerapan dari rancang sistem untuk mengolah data yang menggunakan aturan atau ketentuan bahasa pemrograman tertentu. Aplikasi adalah suatu program komputer yang dibuat untuk mengerjakan dan melaksanakan tugas khusus dari pengguna. Menurut Wikipedia Aplikasi adalah suatu subkelas perangkat lunak komputer yang memanfaatkan kemampuan komputer langsung untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan pengguna.[9]

Aplikasi adalah Program siap pakai yang dapat digunakan untuk menjalankan perintah-perintah dari pengguna aplikasi tersebut dengan tujuan mendapatkan hasil yang lebih akurat sesuai dengan tujuan pembuatan aplikasi tersebut, aplikasi mempunyai arti yaitu pemecahan masalah menggunakan salah satu teknik pemrosesan data aplikasi yang biasanya berpacu pada sebuah komputansi yang diinginkan atau diharapkan maupun pemrosesan data yang diharapkan.

5.4 Aplikasi Viu

Aplikasi Viu adalah layanan video *over-the-top* (OTT) yang dioperasikan oleh PCCW Media, anak perusahaan PCCW. Debutnya di Hong Kong, Viu menyediakan serial drama Asia, terutama drama Korea, program variasi anime dan

berita hiburan. Pada Desember 2018, Viu memiliki 30 juta pengguna aktif setiap bulannya.

PCCW Media memiliki Now TV, IPTV pertama di Hong Kong dan MOOV, platform musik OTT pertama di Hong Kong. Pada tanggal 26 Oktober 2015, Viu diluncurkan di Hong Kong. Dimulai sebagai freemium, Viu menyediakan layanan premium dengan rencana berlangganan.

Pada bulan Juni 2017, Viu tersedia di Hong Kong, Singapura, Malaysia, India, Indonesia, Filipina, Thailand, Mongolia, Uni Emirat Arab, Arab Saudi, Qatar, Kuwait, Oman, Bahrain, Mesir dan Yordania.

Viu Indonesia diluncurkan pada tanggal 26 Mei 2016 setelah peluncuran Viu Malaysia dan Viu India pada tanggal 4 Maret 2016. Viu Filipina diluncurkan pada tanggal 17 November 2016.

5.5 Kepuasan Pengguna

Kepuasan penggunaan informasi merupakan sikap multidimensional dari pengguna terhadap aspek-aspek yang berbeda dalam sistem informasi (Bayley dalam Guimaraes, Staples, dan McKeen). Definisi lain kepuasan penggunaan sistem informasi adalah seberapa jauh informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan informasi yang mereka butuhkan (Ives et al dalam Guimaraes, Staples, dan McKeen). Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna menggambarkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dengan adanya suatu sistem dimana tempat orang tersebut turut berpartisipasi dalam pengembangannya.[10]

Kepuasan penggunaan merupakan penilaian menyangkut apakah kinerja suatu sistem informasi itu relatif bagus atau jelek, dan juga apakah sistem informasi yang disajikan cocok atau tidak cocok dengan tujuan pemakainya. Secara umum kepuasan pengguna adalah hasil yang dirasakan pengguna mengenai kinerja suatu sistem yang dioperasikan sesuai dengan harapan mereka. Pengguna merasa puas apabila harapan mereka terpenuhi.

5.6 E-Servqual

Electronic Service Quality (E-Servqual) merupakan salah satu metode untuk mengukur kualitas suatu layanan. *E-Servqual* dikembangkan untuk mengevaluasi suatu pelayanan yang diberikan pada jaringan internet. *E-Service quality* didefinisikan sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien (Jonathan).[11]

6. METODOLOGI PENELITIAN

a. Alat dan bahan penelitian

Adapun alat bantu dalam penelitian ini menggunakan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) untuk membantu dalam melakukan penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Perangkat keras (*hardware*)

Dibutuhkan perangkat keras dalam analisis aplikasi ini. perangkat keras berfungsi untuk menjalankan perangkat lunak. Perangkat keras terdiri dari:

- a. Laptop dengan Processor Intel Core i3-7020U, CPU 2.3GHz
- b. RAM 4 GB

2. Perangkat lunak (*software*)

Perangkat lunak digunakan sebagai alat bantu dalam menyusun dan menghitung data, antara lain:

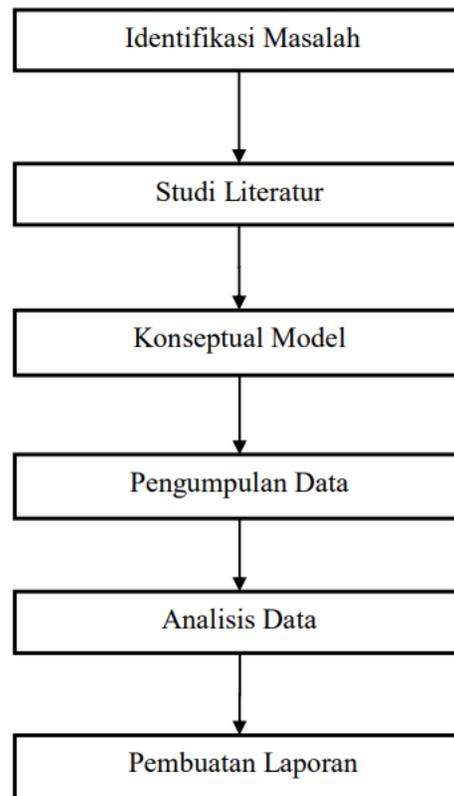
- a. *System* Operasi: Windows 2010
- b. *Microsoft Office Word* 2010
- c. SPSS versi 25
- d. *Mendeley desktop*

b. Metode Penelitian

1. Kerangka Kerja Penelitian

Untuk membantu dalam penyusunan penelitian ini, maka perlu adanya susunan kerangka kerja (*frame work*) guna memperjelas tahapan-tahapan

atau sistematika yang akan dilakukan dalam menyelesaikan masalah yang dibahas. Adapun kerangka kerja penelitian yang dibahas adalah sebagai berikut :



Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian

Berdasarkan kerangka kerja penelitian yang telah digambarkan diatas, maka dapat diuraikan pembahasan masing-masing tahap dalam penelitian adalah sebagai berikut :

a. Identifikasi Masalah

Pada tahap identifikasi masalah diharapkan peneliti dapat memahami masalah yang diteliti. Tahapan awal yang dilakukan adalah merumuskan masalah, menjelaskan batasan masalah agar penelitian ini

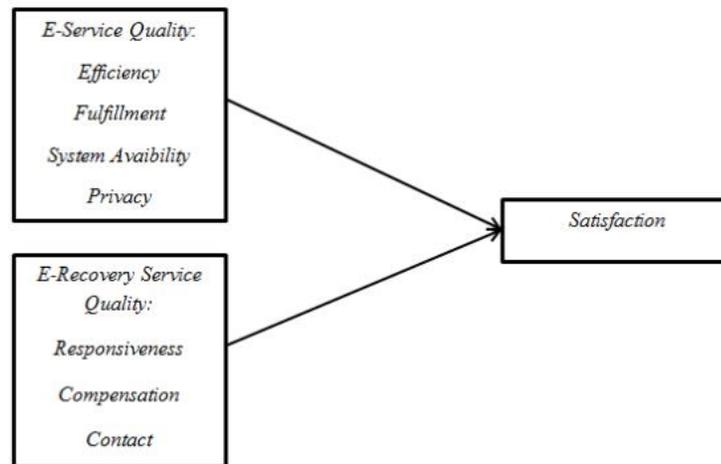
terarah pada tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan Viu terhadap kepuasan pengguna dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *E-Service Quality* terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Viu.

b. Studi Literatur

Pada tahap ini penulis menambah wawasan pengetahuan guna memahami konsep serta teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, bersumber pada buku, jurnal serta artikel ilmiah yang diperoleh dari internet.

c. Konseptual Model

Pada tahapan ini diawali dengan identifikasi faktor yang diperoleh dari kegiatan studi literatur. Langkah berikutnya adalah membuat konseptual model yang menggambarkan hubungan antar kualitas layanan yang diberikan Viu terhadap kepuasan pengguna Viu. Dalam penelitian ini ditetapkan bahwa kepuasan pengguna yang dalam hal ini adalah pengguna aktif Viu sebagai sample penelitian menjadi variabel terikat (*dependent variables*). Sedangkan untuk variabel bebas (*independent variables*) adalah dimensi layanan *E-Servqual*. Berikut konseptual model dalam penelitian ini :



(Sumber: Yuniarti, F. (2015), p. 189).

Gambar 3.2 Konseptual Model

Pengaruh *E - Service Quality* terhadap *E - Satisfaction*

E - Service Quality merupakan gabungan kualitas layanan berbasis internet yang terdiri dari *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, *privacy*. Dimana pelanggan akan merasa lebih efisien di dalam melakukan transaksi dari sisi waktu maupun biaya, demikian pula ketersediaan informasi dan kelancaran transaksi menjadi pilihan pelanggan untuk bertransaksi melalui ketersediaan fasilitas system dan jaringan internet yang memadai serta adanya jaminan kerahasiaan data pelanggan (Komara).

Pengaruh *E-recovery Service Quality* terhadap *E - Satisfaction*

Kualitas layanan jasa kepada pelanggan tidak selamanya dapat memuaskan pelanggan. Banyak terdapat kegagalan layanan yang menimbulkan ketidakpuasan. Oleh karena itu perusahaan harus memulihkan layanan tersebut. Pemulihan jasa layanan berbasis internet merupakan salah satu determinan signifikan kepuasan, loyalitas dan retensi pelanggan (Komara)

Berdasarkan konseptual model penelitian ini maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

Hipotesis 1 : Terdapat pengaruh antara variabel *e- service quality* (X1) terhadap kepuasan pengguna Viu (Y).

Hipotesis 2 : Terdapat pengaruh antara variabel *e-recovery service quality* (X2) terhadap kepuasan pengguna Viu (Y).

Hipotesis 3 : Terdapat pengaruh secara simultan antara *e-service quality* dan *e-recovery service quality* (X3) terhadap kepuasan pengguna Viu (Y).

d. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara online menggunakan google form guna penghematan biaya, waktu dan jenis responden yang didapat beragam. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Viu secara aktif untuk mengetahui tingkat perspektif dan ekspektasi yang dirasakan pengguna pada layanan yang diberikan oleh Viu dengan menggunakan skala likert.

e. Analisis Data

Untuk menganalisis data yang telah didapat, peneliti menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Regresi linear berganda digunakan dalam penelitian ini karena untuk mengetahui pengaruh antara satu atau beberapa variabel terhadap satu buah variabel.

f. Pembuatan Laporan

Merupakan tahapan akhir setelah melakukan analisis maka dibuat kesimpulan terhadap seluruh kegiatan analisis yang telah dilakukan dengan mengembangkan dalam bentuk bab yang relevan dan terarah sesuai pokok permasalahan yang ada.

c. Populasi Dan Sampel

Populasi

Populasi adalah suatu kelompok atau kumpulan subjek atau objek yang akan dikenai generalisasi hasil penelitian. Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah pengguna (user) dari aplikasi Zenly dimana jumlah populasi pengguna aplikasi Zenly tidak diketahui dengan pasti jumlahnya.

Sampel

Sampel (sample) adalah sebagian dari populasi. Sampel terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengambilan sampel Non-Probability Sampling dengan metode Purposive Sampling, dimana teknik pengambilan sampel ini digunakan karena didalam penelitian tidak diketahui jumlah populasi yang akan diteliti. Pengambilan sampel ini dipilih berdasarkan kriteria, adapun kriteria yang terdapat dalam metode Purposive Sampling yaitu :

1. Responden adalah pengguna aplikasi Zenly.
2. Responden harus mengetahui tentang bagaimana cara menggunakan fitur – fitur yang ada pada aplikasi Zenly.

Rumus yang akan digunakan untuk menentukan jumlah sampel dengan menggunakan Rao Purba :

$$n = \frac{z^2}{4(moe)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sample

z = Tingkat keyakinan dalam penentuan sampel (95%=1,96)

Moe = Margin of error kesalahan maksimum yang bisa ditolerir sebesar 10% atau 0,10.

Apabila dilakukan perhitungan menggunakan rumus diatas, maka jumlah minimum sampel yang diperoleh adalah :

$$n = \frac{196^2}{4(0,10)^2} = \frac{3,8416}{0,04} = 96,04$$

Berdasarkan perhitungan rumus diatas, jumlah sampel yang seharusnya digunakan adalah sebanyak 96 responden. Namun dalam penelitian ini sampel ditentukan menjadi 100 responden untuk mengantisipasi kuisisioner yang tidak dapat digunakan dalam penelitian ini.

7. JADWAL PENELITIAN

| No | Kegiatan | Bulan ke - | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|-------------------|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | | | | 2 | | | | 3 | | | | 4 | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Penentuan Topik | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. | Studi Literatur | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | |
| 3. | Perumusan Masalah | ■ | ■ | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | |
| 4. | Pengumpulan Data | ■ | ■ | | | | | ■ | ■ | ■ | | | | | | | |
| 5. | Analisis Sistem | ■ | ■ | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | |
| 6. | Pembuatan Laporan | ■ | ■ | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ |

8. DAFTAR PUSTAKA

- [1] J. Natalia and D. Br Ginting, “Analisis Pengaruh Kelengkapan Fitur, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Penggunaan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi Viu,” *Media Inform.*, vol. 17, no. 3, pp. 148–164, 2018, doi: 10.37595/mediainfo.v17i3.19.

- [2] V. M. Setianingrum, "Pengaruh Penawaran Paket Data VideoMAX Telkomsel Terhadap Intensitas Menonton Menggunakan Aplikasi HOOQ dan Viu (Studi Pada Pengguna Paket Data Provider Telkomsel Di Surabaya) Arianti Nurrachma," *Commer. Vol. 3 Nomor 3 Tahun 2021, 106-113 Pengaruh*, vol. 3, pp. 106–113, 2021.
- [3] N. A. Yasmin, "Analisis Komparatif Penerimaan Aplikasi Video On Demand Menggunakan Technology Acceptance Model," *News.Ge*, p. <https://news.ge/anakliis-porti-aris-qveynis-momava>, 20189.
- [4] Robby Julius Ginting, "Analisis Kesulitan Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Matematika Materi Pecahan Biasa Kelas Iv Sd Internasional Putri Deli T.a 2018/2019," *Digit. Repos. Univers. Qual.*, pp. 5–13, 2019, [Online]. Available: <http://portaluniversitasquality.ac.id:55555/id/eprint/490>
- [5] H. Maros and S. Juniar, "濟無No Title No Title No Title," no. 2012, pp. 1–23, 2016.
- [6] H. Tannady and C. Chandra, "Analisis Pengendalian Kualitas dan Usulan Perbaikan pada Proses Edging di PT Rackindo Setara Perkasa dengan Metode Six Sigma," *Jiems (Journal Ind. Eng. Manag. Syst.*, vol. 9, no. 2, pp. 123–139, 2017, doi: 10.30813/jiems.v9i2.43.
- [7] Y. CASAFRANCA LOAYZA, "No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title," no. 1, pp. 1–26, 2018.
- [8] D. Astuti and F. N. Salisah, "Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual (Studi Kasus : Lejel Home Shopping Pekanbaru)," *J. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. Vol.2, no. No.1, Februari 2016, p. hal.44-49, e-ISSN 2502-8995 p-ISSN 2460-8181, 2016, [Online]. Available: <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/RMSI/article/view/1784>
- [9] H. Abdurahman and A. R. Riswaya, "Aplikasi Pinjaman Pembayaran Aplikasi Pinjaman Pembayaran Secara Kredit Pada Bank Yudha Bhakti STMIK Mardira Indonesia, Bandung," *J. Comput. Bisnis*, vol. 8, no. 2, pp. 61–69, 2014.
- [10] E. O. T. Setyowati and A. D. Respati, "Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Computer Self Efficacy, Dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi," *J. Ris. Akunt. dan Keuang.*, vol. 13, no. 1, p. 63, 2017, doi: 10.21460/jrak.2017.131.281.
- [11] P. N. Lhokseumawe, K. Pengantar, rahayu deny danar dan alvi furwanti Alwie, A. B. Prasetyo, and R. Andespa, "Tugas Akhir Tugas Akhir," *J. Ekon.*

Vol. 18, Nomor 1 Maret 201, vol. 2, no. 1, pp. 41–49, 2020.