



**ANALISIS *CONTINUANCE USE INTENTION* PADA LAYANAN  
*VIDEO ON DEMAND* DISNEY+ HOTSTAR MENGGUNAKAN  
*EXPECTATION-CONFIRMATION MODEL***

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada  
Program Studi Sistem Informasi



Oleh:

**RAHMA SANI NAHAMPUN**  
**12050321674**



**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU**

**2024**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**ANALISIS *CONTINUANCE USE INTENTION* PADA LAYANAN  
*VIDEO ON DEMAND* DISNEY+ HOTSTAR MENGGUNAKAN  
*EXPECTATION-CONFIRMATION MODEL***

**TUGAS AKHIR**

Oleh:

**RAHMA SANI NAHAMPUN**  
**12050321674**

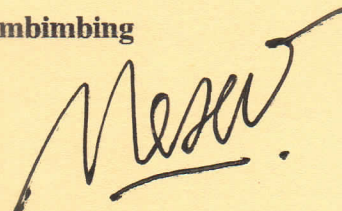
Telah diperiksa dan disetujui sebagai Laporan Tugas Akhir  
di Pekanbaru, pada tanggal 16 Juli 2024

**Ketua Program Studi**



**Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.**  
**NIP. 198307162011011008**

**Pembimbing**



**Nesdi Evrilyan Rozanda, S.Kom., M.Sc.**  
**NIP. 197104072000031001**

## LEMBAR PENGESAHAN

### ANALISIS *CONTINUANCE USE INTENTION* PADA LAYANAN *VIDEO ON DEMAND* DISNEY+ HOTSTAR MENGGUNAKAN *EXPECTATION-CONFIRMATION MODEL*

#### TUGAS AKHIR


Oleh:

**RAHMA SANI NAHAMPUN**  
**12050321674**

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer  
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
di Pekanbaru, pada tanggal 4 Juni 2024

Pekanbaru, 4 Juni 2024

Mengesahkan,

Dekan  
  
**Dr. Hartono, M.Pd.**  
NIP. 196403011992031003

Ketua Program Studi

  
**Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.**  
NIP. 198307162011011008


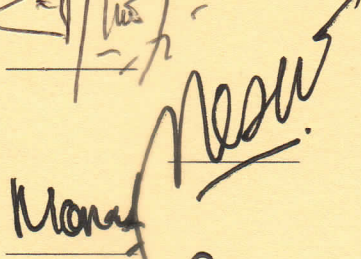
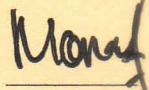
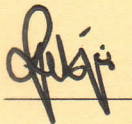
#### DEWAN PENGUJI:

Ketua : Arif Marsal, Lc., MA.

Sekretaris : Nesdi Evrilyan Rozanda, S.Kom., M.Sc.

Anggota 1 : Mona Fronita, S.Kom., M.Kom.

Anggota 2 : Febi Nur Salisah, S.Kom., M.Kom.

Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

### LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rahma Sani Nahampun

NIM : 12050321674

Tempat/Tgl. Lahir : Pekanbaru / 21 September 2002

Fakultas/Pascasarjana : Sains dan Teknologi

Prodi : Sistem Informasi

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*:

Analisis Continuance Use Intention Pada Layanan Video On Demand  
Disney+ Hotstar Menggunakan Expectation-Confirmation Model

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 18 Juli 2024

Yang membuat pernyataan

  
Rahma Sani Nahampun

NIM: 12050321674

\*Pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



## LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada peneliti. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin peneliti dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

© Hak Cipta Dituliskan oleh UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 4 Juni 2024

Yang membuat pernyataan,

**RAHMA SANI NAHAMPUN**

**NIM. 12050321674**

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## LEMBAR PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang*

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

*Alhamdulillah Rabbil 'Alamiin, sebagai bentuk rasa syukur atas segala nikmat, rahmat, serta karunia yang telah Allah berikan tanpa ada kekurangan sedikitpun. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan alam yakni Nabi Muhammad Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam yang telah membimbing umatnya dari zaman jahiliyah menuju zaman yang penuh ilmu pengetahuan.*

Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada orang yang sangat berarti dalam kehidupan saya sebagai salah satu bentuk bakti serta pengukir senyum diwajah orang tua tercinta. Kepada Ayah dan Mama, terima kasih atas kasih sayang yang tak terhingga, doa yang tiada henti, dan bimbingan yang tiada tara. Terima kasih telah menjadi kompas moral yang selalu menuntun saya ke jalan yang benar. Semoga Tugas Akhir ini menjadi salah satu hadiah terindah yang bisa saya berikan, sebagai tanda bahwa saya telah berusaha sebaik mungkin untuk membanggakan mereka. Doa dan restu mereka adalah kekuatan terbesar saya. Semoga Allah senantiasa selalu memberikan kesehatan dan perlindungan untuk ayah dan mama, *Aamiin Ya Rabbal'Alamiin*. Terima kasih juga saya ucapkan kepada abang dan kakak saya yang selalu memberikan dukungan kepada saya.

Terima kasih kepada Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu pengetahuan, motivasi, dan kebaikan selama perkuliahan. Terima kasih juga kepada sahabat terdekat dan teman seperjuangan saya. Terima kasih telah mewarnai masa perkuliahan saya dengan tawa, canda, dan semangat yang tiada lelah. Semoga kita semua selalu diberikan kemudahan, rahmat, serta karunia-Nya, *Aamiin Ya Rabbal'Alamin*.

*Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Sale Islamic University of Sultan Syarif Kasim

UIN SUSKA RIAU



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.*

*Alhamdulillah Rabbil 'Alamin*, bersyukur kehadirat Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. *Shalawat* serta salam kita ucapkan kepada Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam* dengan mengucapkan *Allahumma Sholli'ala Sayyidina Muhammad Wa'ala Ali Sayyidina Muhammad*. Tugas Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Komputer di Program Studi Sistem Informasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada penulisan Tugas Akhir ini, terdapat beberapa pihak yang sudah berkontribusi dan mendukung peneliti baik berupa materi, moril, dan motivasi. Peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hairunas, M.Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Ibu Siti Monalisa, ST., M.Kom sebagai Sekretaris Program Studi Sistem Informasi.
5. Bapak Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom sebagai Kepala Laboratorium Program Studi Sistem Informasi yang telah memberi arahan, saran, dan nasihatnya yang bermanfaat.
6. Bapak Nesdi Evrilyan Rozanda, S.Kom., M.Sc sebagai Dosen Pembimbing Tugas Akhir sekaligus Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan saran, nasihat, serta motivasi kepada peneliti dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Bapak Arif Marsal, Lc., MA sebagai Ketua Sidang Tugas Akhir peneliti yang telah memberikan arahan, saran, dan nasihatnya yang bermanfaat.
8. Ibu Mona Fronita, S.Kom., M.Kom sebagai Penguji 1 Sidang Tugas Akhir peneliti yang telah memberikan arahan, saran, dan nasihatnya yang bermanfaat.
9. Ibu Febi Nur Salisah, S.Kom., M.Kom sebagai Penguji 2 Sidang Tugas Akhir peneliti yang telah memberikan arahan, saran, dan nasihatnya yang bermanfaat.
10. Seluruh Dosen Program Studi Sistem Informasi yang senantiasa membantu peneliti dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan Tugas Akhir

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta dilindungi undang-undang UIN SUSKA RIAU State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



ini.

11. © **Hak cipta milik UIN Suska Riau** Cinta pertama saya, Ayahanda Agus Prahman Nahampun dan pintu surga saya Mama Rosmawan Hutabarat. Terima kasih telah mendidik peneliti, memberikan motivasi, dan doa hingga peneliti dapat menyelesaikan studi sampai sarjana.
12. Abang dan Kakak tercinta, Aswin Syafi'i Nahampun dan Putri Rika Sari Nahampun. Terima kasih atas semangat, doa, dan dukungan secara moril maupun material yang selalu diberikan kepada peneliti.
13. Kepada Sabrina Kurnia, Nurrisqi Alifiani, Tiyah Fadhillah, Dinda Azzura Salsabila, dan Wirdatul Fitri, sahabat peneliti sejak SMA hingga sekarang yang telah memberikan motivasi dan semangat kepada peneliti.
14. Kepada teman seperjuangan, Della Harmutika, Muthia Kamila, Desvita Rahmadani, Nadila Gusrialni Fitri, Dhea Dwi Aprilia, dan Indah Ramadhani, terima kasih telah menjadi bagian terbaik dari perjalanan kuliah peneliti.
15. Kepada teman kecil peneliti, Muhammad Shoffi Alfian, Mariana Ritonga, dan Indah Resmansari Hasugian, terima kasih selalu memberikan dukungan dan semangat kepada peneliti.

Peneliti menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan Laporan Tugas Akhir ini dapat menghubungi peneliti melalui email 12050321674@students.uin-suska.ac.id. Semoga laporan ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya, *Aamiin*.

*Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.*

Pekanbaru, 16 Juli 2024

Peneliti,

**RAHMA SANI NAHAMPUN**

**NIM. 12050321674**

UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**ANALISIS *CONTINUANCE USE INTENTION* PADA LAYANAN  
VIDEO ON DEMAND DISNEY+ HOTSTAR MENGGUNAKAN  
*EXPECTATION-CONFIRMATION MODEL***

**RAHMA SANI NAHAMPUN**  
**NIM: 12050321674**

Tanggal Sidang: 4 Juni 2024  
Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

**ABSTRAK**

Sejak beroperasi di Indonesia pada 5 September 2020, Disney+ Hotstar merupakan layanan *streaming* berlangganan yang terus menghadapi persaingan ketat dari penyedia lainnya. Keluhan dan kritik dari pengguna mengakibatkan penurunan jumlah pelanggan. Penelitian ini bertujuan menganalisis niat penggunaan berkelanjutan pada layanan *streaming* berbayar Disney+ Hotstar di Pekanbaru dan mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhinya berdasarkan model yang diajukan. Model utama penelitian ini adalah *Expectation Confirmation Model* (ECM) dengan penambahan variabel kepercayaan, persepsi nilai dan kebiasaan. Metode PLS-SEM dengan bantuan *tools* SmartPLS 4 digunakan untuk menganalisis survei *online* terhadap responden. Telah dibuktikan bahwa kebiasaan dan nilai yang dirasakan memiliki dampak besar terhadap niat untuk terus menggunakan produk dan kesenangan serta manfaat yang dirasakan sangat dipengaruhi oleh konfirmasi. Hasil penelitian ini memberikan peluang untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang kelangsungan jangka panjang Disney+ Hotstar di Pekanbaru.

**Kata Kunci:** Disney+ Hotstar, *Expectation Confirmation Model* (ECM), Kebiasaan, Kepercayaan, Niat Penggunaan Berkelanjutan, Persepsi Nilai.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**ANALYSIS OF CONTINUANCE USE INTENTION IN DISNEY+  
HOTSTAR VIDEO ON DEMAND SERVICE USING THE  
EXPECTATION-CONFIRMATION MODEL**

**RAHMA SANI NAHAMPUN  
NIM: 12050321674**

*Date of Final Exam: June 4<sup>th</sup> 2024  
Graduation Period:*

*Department of Information System  
Faculty of Science and Technology  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau  
Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru*

**ABSTRACT**

*Beginning operations in Indonesia on September 5 2020, Disney+ Hotstar may be a membership gushing benefit that proceeds to confront intense competition from other suppliers. Complaints and criticism from clients come about in a diminish within the number of clients. This investigate points to analyze continuation utilize deliberate or purposeful to proceed utilizing the paid spilling benefit Disney+ Hotstar in Pekanbaru and find out what components impact it based on the proposed demonstrate. The most demonstrate of this inquire about is the Desire Affirmation Show (ECM) by including the factors believe, seen esteem and propensity. The PLS-SEM strategy with the SmartPLS 4 instruments was utilized to analyze the online study of respondents. It has been demonstrated that propensity and perceived esteem have a expansive affect on the purposeful to proceed employing a item, which seen satisfaction and convenience are emphatically impacted by affirmation. The comes about of this inquire about give an opportunity to pick up a more profound understanding of the long-term reasonability of Disney+ Hotstar in Pekanbaru.*

**Keywords:** *Continuance Use Intention, Disney+ Hotstar, Expectation Confirmation Model, Habit, Perceived Value, Trust.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah;  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta milik UIN Suska Riau

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang . . . . .	1
1.2 Perumusan Masalah . . . . .	3
1.3 Batasan Masalah . . . . .	3
1.4 Tujuan . . . . .	3
1.5 Manfaat . . . . .	3
1.6 Sistematika Penulisan . . . . .	4
2 LANDASAN TEORI	5
2.1 Analisis . . . . .	5
2.2 Subscription Video on Demand . . . . .	5
2.3 Expectation Con rmation Mode (ECM) . . . . .	5
2.4 Perceived Usefulness (PEU) . . . . .	6
2.5 Con rmation (C) . . . . .	7
2.6 Satisfactor(S) . . . . .	7



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.7	<i>Continuance Use Intention (CUI)</i> . . . . .	7
2.8	<i>Trust (T)</i> . . . . .	8
2.9	<i>Perceived Value (PV)</i> . . . . .	8
2.10	<i>Habit (H)</i> . . . . .	9
2.11	Penelitian Kuantitatif . . . . .	9
2.12	<i>Purposive Sampling</i> . . . . .	9
2.13	<i>Partial Least Square-Structure Equation Modelling (PLS-SEM)</i> . .	10
2.14	Penelitian Terdahulu . . . . .	10
<b>3</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	<b>13</b>
3.1	Alur Metodologi Penelitian . . . . .	13
3.2	Tahap Perumusan Masalah . . . . .	13
3.3	Model dan Hipotesis Penelitian . . . . .	14
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian . . . . .	15
3.5	Pengumpulan Data . . . . .	15
3.6	Analisis Data . . . . .	15
3.7	Interpretasi Hasil . . . . .	16
3.8	Kesimpulan dan Saran . . . . .	16
<b>4</b>	<b>HASIL DAN ANALISIS</b>	<b>17</b>
4.1	Analisis Responden . . . . .	17
4.1.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin . . . . .	17
4.1.2	Responden Berdasarkan Usia . . . . .	17
4.1.3	Responden Berdasarkan Domisili . . . . .	18
4.1.4	Responden Berdasarkan Pekerjaan . . . . .	18
4.1.5	Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku Perbulan .	19
4.1.6	Responden Berdasarkan Waktu Berlangganan . . . . .	19
4.2	Analisis Data . . . . .	20
4.3	Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) . . . . .	20
4.3.1	Validitas Konvergen . . . . .	21
4.3.2	Uji Reabilitas . . . . .	21
4.3.3	<i>Average Variance Extraced (AVE)</i> . . . . .	22
4.3.4	Validitas Diskriminan . . . . .	23
4.4	Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) . . . . .	23
4.4.1	Hasil <i>R-Square</i> . . . . .	23
4.4.2	Hasil Uji <i>T-test</i> . . . . .	24
4.5	Hasil Uji Hipotesis . . . . .	24



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

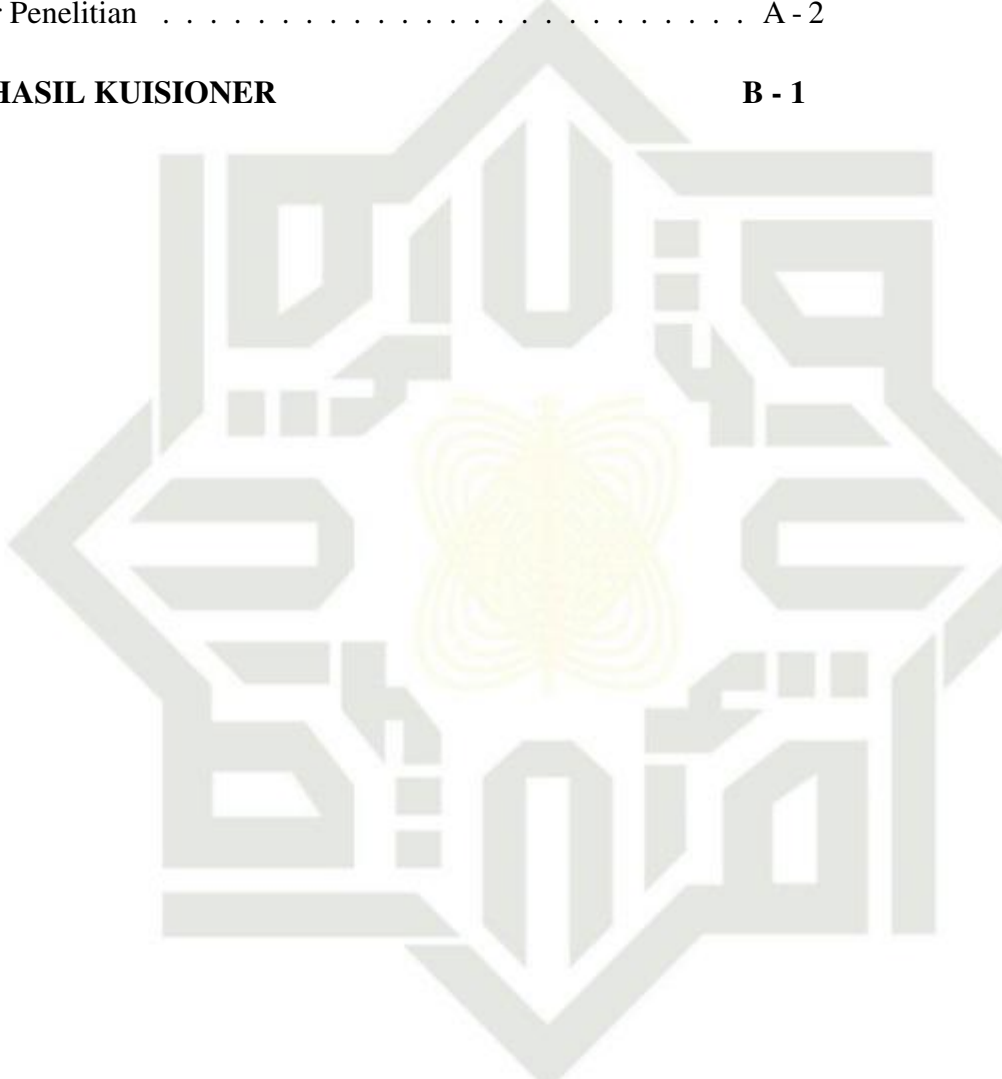
<b>5</b>	<b>PENUTUP</b>	<b>28</b>
5.1	Kesimpulan . . . . .	28
5.2	Saran . . . . .	28

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN A KUISIONER A - 1**

A.1	Kuesioner <i>Continuance Use Intention</i> Pada Layanan Streaming Berbayar Disney+ Hotstar di Pekanbaru . . . . .	A - 1
A.2	Identitas Responden . . . . .	A - 1
A.3	Kuisisioner Penelitian . . . . .	A - 2

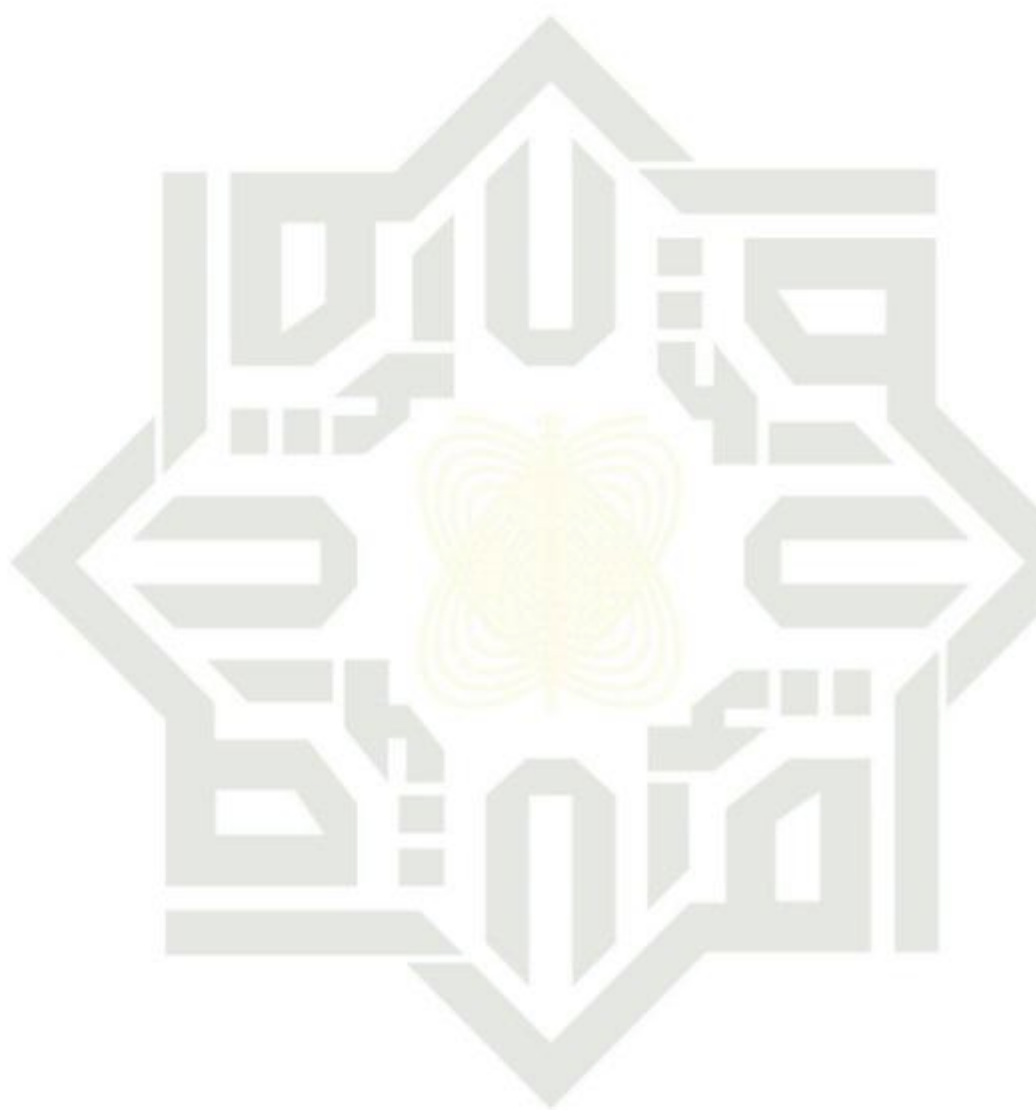
**LAMPIRAN B HASIL KUISIONER B - 1**



UIN SUSKA RIAU

## DAFTAR GAMBAR

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau		
2	<i>Expectation Confirmation Model (ECM)</i> . . . . .	6
3.1	Alur Metodologi Penelitian . . . . .	13
3.2	Model Penelitian . . . . .	14
4.1	<i>Path Diagram</i> . . . . .	20
4.2	<i>Output SmartPLS</i> . . . . .	21



UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  - Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR TABEL

21	Penelitian Terdahulu . . . . .	10
4.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin . . . . .	17
4.2	Data Responden Berdasarkan Usia . . . . .	17
4.3	Data Responden Berdasarkan Domisili . . . . .	18
4.4	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan . . . . .	18
4.5	Data Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku Perbulan . . . . .	19
4.6	Data Responden Berdasarkan Waktu Berlangganan . . . . .	20
4.7	Hasil Uji Reabilitas . . . . .	21
4.8	Hasil Uji AVE . . . . .	22
4.9	Validitas Diskriminan . . . . .	23
4.10	Hasil R-Square . . . . .	24
4.11	Hasil Uji T-test . . . . .	24
4.12	Hasil Uji Hipotesis . . . . .	24

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR SINGKATAN

AVE	: <i>Average Variance Extraced</i>
C	: <i>Confirmation</i>
CUI	: <i>Continuance Use Intention</i>
ECM	: <i>Expectation Confirmation Model</i>
ECT	: <i>Expectation Confirmation Theory</i>
H	: <i>Habit</i>
H	: <i>Hipotesis</i>
IS	: <i>Information System</i>
MIA	: <i>Matematika Ilmu Alam</i>
No	: <i>Nomor</i>
PBUD	: <i>Penelusuran Bibit Unggul Daerah</i>
PEU	: <i>Perceived Usefulness</i>
PLS	: <i>Partial Least Square</i>
PNS	: <i>Pegawai Negeri Swasta</i>
PV	: <i>Perceived Value</i>
Rp	: <i>Rupiah</i>
S	: <i>Satisfaction</i>
SEM	: <i>Structure Equation Modelling</i>
SI	: <i>Sitem Informasi</i>
SMA	: <i>Sekolah Menengah Atas</i>
SMP	: <i>Sekolah Menengah Pertama</i>
SVoD	: <i>Subcription Video on Demand</i>
T	: <i>Trust</i>
TCT	: <i>Technology Confirmation Theory</i>
TI	: <i>Teknologi Informasi</i>
TK	: <i>Taman Kanak-Kanak</i>
VIF	: <i>Variance Inflating Factor</i>
Warkop DKI	: <i>Warung Kopi Daerah Khusus Ibukota</i>

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif K

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Perubahan dalam perilaku manusia dalam mencari hiburan melalui internet atau yang lebih dikenal sebagai *Subscription Video on Demand (SVoD)* telah membuat menonton film menjadi pilihan yang semakin populer. SVoD adalah layanan dimana pengguna membayar biaya langganan untuk dapat mengakses konten secara bebas (Fadhilah dan Hasbi, 2023). Salah satu aplikasi layanan SVoD yang populer yaitu Disney+ Hotstar. Disney+ menempati posisi kedua sebagai aplikasi SVoD favorit dengan jumlah pengguna sebanyak 62% dibandingkan Netflix dengan persentase pengguna mencapai 69% (Pangestu dan Tranggono, 2022). Hal ini mengindikasikan bahwa minat masyarakat terhadap *streaming video online* yaitu Disney+ Hotstar masih berada dibawah Netflix. Persaingan aplikasi *streaming* film yang semakin meningkat dapat menjadi penyebab penurunan jumlah pelanggan *streaming video online* Disney+ Hotstar.

Disney+ Hotstar merupakan anak perusahaan dari *The Walt Disney Company*. Disney+ Hotstar dikenal sebagai Hotstar di luar India dan Asia Tenggara. Layanan ini awalnya dikenal sebagai Hotstar pada tahun 2015 sebelum diakuisisi oleh Disney+ pada bulan April 2020. Khusus di Indonesia layanan ini mulai beroperasi pada 5 September 2020 (Pangestu dan Tranggono, 2022). Disney+ Hotstar memberikan akses ke berbagai konten film berkualitas yang berasal dari beberapa studio film terkemuka di dunia, seperti Disney, Pixar, Marvel, Lucasfilm (*Star Wars*), *National Geographic*, dan banyak lainnya. Selain menyediakan film-film internasional, platform ini juga menghadirkan ratusan film Indonesia seperti Warkop DKI dan Doyok & Kadir (Scortionda, Sari, dan Besra, 2023).

Jumlah pelanggan Disney+ Hotstar turun dari 164,2 juta menjadi 146,7 juta dengan kerugian sebesar 11,7 juta pada 1 Juli 2023. Jumlah Pelanggan di Amerika Serikat dan Kanada menurun lebih dari dua kali lipat menjadi 46 juta. Ini kedua kalinya Disney+ Hotstar mengalami penurunan (Aminda, Saidani, dan Aditya, 2022). Penurunan pelanggan menjadi titik awal dalam memahami faktor berkelanjutan dalam niat penggunaan layanan *streaming* berbayar Disney+ Hotstar. Disney+ Hotstar sebagian besar terjadi penurunan langganan di India, yaitu dari 52,9 juta menjadi 40,4 juta sejak kehilangan hak siar *streaming* untuk *Indian Premier League* pada bulan Desember tahun lalu. Layanan ini mencapai puncaknya dengan 61,3 juta pelanggan pada kuartal terakhir tahun 2022 (Wahyufebrian dkk., 2023).

Peneliti melakukan survei awal dengan membagikan kuesioner kepada 30

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim II

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



pengguna Disney+ Hotstar di Pekanbaru melalui media sosial WhatsApp pada tanggal 13 November hingga 25 November. Hasil survei menunjukkan bahwa pengguna Disney+ Hotstar mengalami sejumlah kendala seperti keterlambatan *subtitle*, ketidakstabilan kualitas video, kesulitan dalam proses *login*, halaman tidak bisa dibuka serta kendala non-teknis seperti harga yang dinilai tidak kompetitif dan ketidaklengkapannya dalam konten film.

Data survei ini didukung oleh ulasan negatif dari pengguna aplikasi Disney+ Hotstar yang diperoleh dari Google Play Store. Contohnya Ikasyah mengkritik kenaikan biaya langganan yang dianggap terlalu tinggi, sementara Refyandy mencatat bahwa pembaruan aplikasi tidak memberikan perbaikan signifikan. Ulasan lain menunjukkan bahwa aplikasi sering mengalami *bug*, kualitas video tidak stabil, biaya langganan mahal, dan respon yang kurang memuaskan dari pihak Disney+ Hotstar terhadap laporan masalah. Kritik ini menunjukkan ketidakpuasan pengguna sehingga perlu dilakukan perbaikan agar pengalaman menggunakan Disney+ Hotstar menjadi lebih baik di masa depan.

Memahami faktor-faktor yang memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan sangat penting untuk kesuksesan perusahaan. Faktor-faktor ini membantu merancang strategi untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah pengguna. Bhattacherjee menciptakan *Expectation Confirmation Model* (ECM) yaitu sebuah kerangka kerja sistem informasi yang sering digunakan untuk mengukur niat penggunaan berkelanjutan. Model ini didasarkan pada *Expectation Confirmation Theory* (ECT) yang diajukan oleh Oliver pada 1980. Pemilihan ECM didasari oleh fokusnya pada motivasi psikologis pengguna setelah fase awal penggunaan sistem informasi untuk menjelaskan penggunaan berkelanjutan sistem informasi (Hilmy, 2023).

Penelitian oleh Akbar pada tahun 2022 ditemukan bahwa kepercayaan berdampak positif pada pembelian dan penggunaan kembali layanan SVoD. Ketika pelanggan mempercayai layanan SVoD, mereka yakin layanan tersebut dapat diandalkan dan bermanfaat (Akbar, Fakhri, dan Pradana, 2021). Selain itu, *Perceived Value* juga merupakan faktor penting *Continuance Use Intention*. Semakin besar manfaat yang dirasakan dan diperoleh oleh pengguna, niat untuk membeli akan meningkat (Hao, Shao, dan Ma, 2019).

*Habit* juga dinilai sebagai faktor penting dalam memprediksi perilaku penggunaan teknologi (Yuliana, Astuti, dan Afrianty, 2020). Berdasarkan *Habit Theory*, kebiasaan berperan penting dalam memprediksi perilaku penggunaan teknologi. Ketika pengguna memiliki kebiasaan positif terhadap suatu layanan, hal ini tidak hanya mencerminkan kepuasan mereka terhadap pengalaman penggunaan,

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



tetapi juga meningkatkan niat mereka untuk terus menggunakan layanan tersebut di masa mendatang (Shafly, 2020). Oleh karena itu, peneliti memutuskan mengadopsi variabel *trust*, *perceived value*, dan *habit*. Berdasarkan informasi yang telah disampaikan, peneliti melakukan analisis niat penggunaan berkelanjutan layanan streaming berbayar Disney+ Hotstar menggunakan *Expectation Confirmation Model* (ECM) di Pekanbaru.

### 1.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan berkelanjutan (*Continuance Use Intention*) pada Disney+ Hotstar di Pekanbaru.

### 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah Tugas Akhir ini adalah:

1. Penelitian berfokus pada pengguna Disney+ Hotstar di Pekanbaru yang telah berlangganan setidaknya selama tiga bulan.
2. Model penelitian yaitu *Expectation Confirmation Model* (ECM) dengan menambahkan variabel *Trust* (T), *Perceived Value* (PV), dan *Habit* (H) dalam analisis.
3. Metode penelitian kuantitatif dengan teknik *purposive sampling* digunakan untuk pendistribusian kuesioner.
4. Pengumpulan data dilakukan secara *online* melalui layanan *google form* dan disebarluaskan melalui media sosial seperti WhatsApp, Instagram, Twitter, dan Facebook.
5. Metode analisis data yang digunakan adalah pendekatan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) menggunakan aplikasi SmartPLS 4.

### 1.4 Tujuan

Tujuan Tugas Akhir ini adalah:

1. Untuk mengukur niat kelanjutan pengguna terhadap layanan *streaming* berbayar Disney+ Hotstar dengan menggunakan metode ECM yang diperluas dengan tiga variabel tambahan.
2. Untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi niat kelanjutan pengguna terhadap layanan *streaming* berbayar Disney+ Hotstar.

### 1.5 Manfaat

Manfaat Tugas Akhir ini adalah:

1. Dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pengguna

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 UIN Suska Riau  
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk tetap menggunakan layanan *streaming* berbayar Disney+ Hotstar.

2. Dapat memahami cara Disney+ Hotstar dalam meningkatkan pengalaman pengguna, layanan, dan strategi pemasaran guna memberikan nilai tambah yang lebih besar kepada pelanggan mereka.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan adalah sebagai berikut:

#### **BAB 1. PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan.

#### **BAB 2. LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan tentang analisis, *subscription video on demand*, *expectation confirmation model*, penelitian kuantitatif, *purposive sampling*, *partial least square-structure equation modelling*, dan penelitian terdahulu.

#### **BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang alur metodologi penelitian, tahap perumusan masalah, model dan hipotesis penelitian, populasi dan sampel penelitian, pengumpulan data, analisis data, interpretasi hasil, serta kesimpulan dan saran.

#### **BAB 4. HASIL DAN ANALISIS**

Bab ini berisi tentang analisis responden, analisis data, model pengukuran, model struktural, dan hasil uji hipotesis.

#### **BAB 5. PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari penelitian Tugas Akhir ini yang dibuat untuk memberikan saran kepada pembaca sehingga dapat dikembangkan lagi kedepannya.



## BAB 2

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Analisis

Analisis mencakup penguraian subjek atau substansi yang kompleks menjadi komponen-komponen yang lebih kecil untuk meningkatkan pemahaman (Faizal, Intan, dan Firmansyah, 2021). Analisis adalah proses kognitif yang bertujuan untuk membedah keseluruhan menjadi elemen-elemen yang dapat diidentifikasi, memahami keterkaitannya, dan memahami fungsi masing-masing dalam konteks yang lebih luas (Septiani, Aribbe, dan Diansyah, 2020). Analisis dapat disimpulkan sebagai proses yang berorientasi pada pengembangan yang kompleks untuk memiliki pemahaman yang lebih baik.

#### 2.2 *Subscription Video on Demand*

*Subscription Video on Demand* adalah layanan *streaming* atau sistem penyampaian konten *online* yang memungkinkan pengguna memilih dan menonton video melalui jaringan sebagai bagian dari sistem interaktif. Layanan ini memungkinkan pengguna menonton langsung atau mengunduh video melalui perangkat apapun (Samyath dkk., 2022). Dengan pembayaran berkala pengguna dapat menonton berbagai tayangan sesuai keinginan tanpa batasan dan memberikan fleksibilitas dalam menyesuaikan preferensi hiburan mereka dengan periode langganan yang ditetapkan (Widyaningrum, 2022).

Layanan SVoD tersedia dalam dua model, yaitu layanan *streaming* film berbayar dan layanan *streaming* tanpa biaya yang memberikan akses ke berbagai pilihan konten multimedia. SVoD memberikan fleksibilitas kepada penonton untuk menyesuaikan preferensi hiburan secara individual (Libriani, Ruliana, dan Yulianto, 2020). Salah satu keunggulan dari layanan berlangganan *Subscription Video on Demand* (SVoD) adalah kemudahan bagi pengguna untuk mengakses puluhan ribu konten menarik yang dapat ditonton kapan saja dan di mana saja sesuai keinginan (Pratiwi dkk., 2022).

#### 2.3 *Expectation Confirmation Model (ECM)*

Model *Expectation Confirmation Model* (ECM) yang dikembangkan oleh Bhattacharjee pada tahun 2001 merupakan hasil pengembangan dari *Expectation Confirmation Theory* (ECT) yang sebelumnya diusulkan oleh Oliver. ECT bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara kepuasan pelanggan dengan proses pembelian tergantung pada konfirmasi dari harapan awal. Hal ini berdampak pada keputusan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang produk atau jasa tersebut

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu karya.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

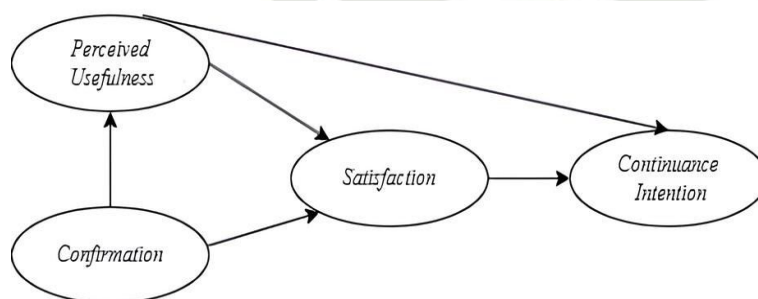
© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang UIN Suska Riau

Staf ISAMC Universitas Sultan Syarif Kasim II



(Hardanti, Sutrisno, Saraswati, dan Prastiwi, 2024). Teori ECT cenderung lebih fokus pada harapan pra-penggunaan suatu produk atau layanan dari pelanggan daripada pada persepsi manfaat yang dirasakan (Satria, 2022). Adaptasi ECT yang diusulkan oleh Bhattacharjee memodifikasi model asli dengan memfokuskan harapan pengguna menjadi persepsi kegunaan yang dirasakan.

Secara khusus, ECT menyoroti kelanjutan penggunaan produk dan layanan Teknologi Informasi (TI). Bhattacharjee mengajukan beberapa perluasan dan modifikasi terhadap model ECT yang asli. Modifikasi yang diajukan adalah menggantikan ekspektasi dalam ECT dengan manfaat yang dirasakan. Menurut Bhattacharjee, harapan pasca-penggunaan dapat mengalami perubahan seiring waktu (Chen, Yen, dan Peng, 2018). Perbedaan antara kegunaan yang dirasakan dan harapan berasal dari dampak yang konsisten dari pengguna dalam berbagai tahap penggunaan teknologi informasi (Maf'ula, Pebrianggara, dan Yulianto, 2024). Indikator lain seperti konfirmasi, kepuasan, dan niat untuk melanjutkan merupakan contoh model yang dikembangkan oleh Bhattacharjee untuk meningkatkan penggunaan TI. Hubungan antara keempat variabel tersebut dapat dilihat pada Gambar 2.1.



**Gambar 2.1.** *Expectation Confirmation Model (ECM)*  
(Bhattacharjee, 2001)

Manfaat yang dirasakan mampu memengaruhi kepuasan karena ekspektasi atau manfaat yang dirasakan menjadi dasar bagaimana pengguna mengevaluasi teknologi informasi dan menentukan reaksi evaluatif atau kesenangan mereka. Konfirmasi bahwa suatu produk atau layanan sesuai dengan harapan pengguna akan meningkatkan kebahagiaan pengguna, memperjelas hubungan antara variabel konfirmasi, dan kepuasan dalam model ECM. Rasa puas ini dapat mendorong pengguna untuk terus menggunakan produk atau layanan yang sama di masa depan.

**2.4 Perceived Usefulness (PEU)**

*Perceived Usefulness* adalah persepsi seseorang tentang keyakinan bahwa menggunakan suatu sistem akan memberikan dampak positif terhadap kinerja yang tercermin dalam manfaat teknologi untuk meningkatkan prestasi kerja pengguna

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



tanpa memandang latar belakang atau peran mereka (Sulivyo, 2022). Persepsi kegunaan ini merupakan dasar penting dalam psikologi pengguna karena memengaruhi evaluasi emosional terhadap teknologi dan berperan dalam pengambilan keputusan terkait adopsi teknologi (Wijaya dan Setiawan, 2022). *Perceived usefulness* dapat disimpulkan sebagai keyakinan bahwa teknologi meningkatkan kinerja individu dan memengaruhi sikap serta keputusan pengguna terhadap teknologi informasi tersebut.

### 2.5 Confirmation (C)

*Confirmation* didefinisikan sebagai evaluasi objektif oleh pengguna terhadap perbedaan antara pengalaman yang diharapkan dan pengalaman aktual (Al Islami, 2023). *Expectation Confirmation Theory* (ECT) menjelaskan bahwa tingkat kepuasan dipengaruhi oleh perbandingan antara harapan awal dan diskonfirmasi yang terjadi. Secara harfiah, diskonfirmasi mencerminkan perbedaan antara harapan pengguna dan kinerja yang dirasakannya. Bhattacharjee mengajukan argumen bahwa konfirmasi yang bersifat positif berkaitan erat dengan kepuasan pengguna terkait penggunaan Sistem Informasi (SI), karena hal tersebut mencerminkan pencapaian manfaat yang diharapkan dari penggunaan SI. Sebaliknya, diskonfirmasi mengindikasikan ketidakmampuan untuk memenuhi harapan. Bhattacharjee menyatakan bahwa konfirmasi memiliki dampak positif pada tingkat kepuasan dan persepsi manfaat yang diperoleh dari penggunaan SI (Saputra dan Sumar, 2023).

### 2.6 Satisfaction (S)

Kepuasan adalah evaluasi dari pengalaman awal pengguna pada suatu layanan. Penilaian ini berkisar dari sentimen yang menguntungkan atau kepuasan hingga sikap apatis atau emosi negatif seperti ketidakbahagiaan (Putra, Athaullah, dan Yusuf, 2023). Kepuasan adalah topik yang sangat menarik dalam penelitian sistem informasi. Menurut teori harapan-konfirmasi, kepuasan mencerminkan keadaan psikologis pengguna sebagai hasil dari penilaian kognitif terhadap ketidakpastian yakni perbedaan antara harapan awal dan pengalaman aktual (Hasibuan dan Pratiwi, 2021).

### 2.7 Continuance Use Intention (CUI)

Niat berkelanjutan merujuk pada keputusan pengguna ketika melakukan pembelian ulang layanan (Kristianingsih dan Edastama, 2024). Selanjutnya dalam konteks Sistem Informasi, kelanjutan penggunaan dikenal sebagai adopsi penggunaan produk atau layanan secara terus menerus (Lestari dan Soesanto, 2020). Munculnya keinginan berkelanjutan dari pengguna aplikasi SVoD menjadi suatu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



harapan. Semakin optimal keinginan berkelanjutan para pengguna aplikasi, perusahaan dapat meraih keuntungan yang signifikan tanpa memerlukan pengeluaran tambahan untuk kegiatan promosi. Tingkat ketertarikan yang minim dari pengguna terhadap aplikasi SVoD memiliki dampak pada keputusan pengguna dalam menggunakan layanan tersebut. Perusahaan dapat kehilangan kesempatan jika pengguna hanya sekali mencoba aplikasi tanpa memiliki niat untuk melakukan berlangganan ulang (Riztyawan, Rahayu, dkk., 2023).

## 2.8 *Trust (T)*

Kepercayaan dikonseptualisasikan sebagai keyakinan bahwa pihak lain akan bertindak sesuai dengan perilaku yang benar seperti kemurahan hati, integritas, dan kemampuan (Utami, Rahayu, dkk., 2022). Kepercayaan juga dapat dikonseptualisasikan sebagai keyakinan bahwa perilaku seseorang akan bersifat dapat diprediksi. Kepercayaan menjadi hal yang terkait erat dengan sebagian besar interaksi sosial dan ekonomi yang mencakup ketidakpastian. Konsep ini diterapkan dalam berbagai bidang penelitian. Menurut Mayer, kepercayaan didefinisikan sebagai keyakinan terhadap individu atau pihak lain bahwa mereka akan bertindak secara bertanggung jawab secara sosial, sehingga orang tersebut dapat menggunakan kepercayaan tersebut tanpa khawatir dimanfaatkan dalam peluang yang ada. Kepercayaan konsumen juga diartikan sebagai harapan yang dimiliki oleh konsumen bahwa penyedia layanan dapat diandalkan dan memenuhi janjinya (Jiang dan Lau, 2021).

## 2.9 *Perceived Value (PV)*

*Perceived value* adalah kualitas dan biaya atau konsekuensi dari pilihan (Lin, Wang, dan Huang, 2018). Akan tetapi, beberapa peneliti menyebutkan bahwa *value* sebagai ukuran antara kualitas dan biaya terlalu sederhana (Lin dkk., 2018). Oleh karena itu, banyak penelitian yang menambahkan variabel *perceived value* sesuai dengan situasi penelitian. *Perceived value* didefinisikan sebagai sebuah keputusan untuk mengejar keuntungan maksimum dan biaya yang paling rendah dari manfaat yang dihasilkan (Mekel, 2021). Beberapa penelitian menyebutkan bahwa pengguna cenderung untuk menciptakan *perceived value* setelah membandingkan manfaat yang tercipta dengan biaya yang perlu dibayarkan. Setelah membandingkan manfaat dan biaya, pengguna akan merasakan *value* dari sebuah produk atau layanan yang akan mempengaruhi keinginan mereka untuk menggunakan produk atau layanan tersebut (Maradita dkk., 2021).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu karya.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## 2.10 *Habit* (H)

*Habit* mengacu pada sejauh mana seseorang berperilaku secara naluriah sebagai hasil dari pembelajaran sebelumnya. *Habit* mencerminkan cara seseorang menggunakan suatu sistem dalam kehidupan sehari-harinya (Arbaningrum dan Bisma, 2023). Kebiasaan memiliki pengaruh penting dalam pengadopsian teknologi pribadi, terutama dalam lingkungan yang dinamis dan terus berubah. Kebiasaan didefinisikan sebagai hasil dari proses otomatis di mana individu tidak terlalu memperhatikan kinerja perilaku mereka setelah kebiasaan tersebut dikembangkan (Onibala, Rindengan, dan Lumenta, 2021). Hal ini melibatkan aktivitas berulang yang dilakukan secara tidak sengaja dalam jangka waktu yang lama. Penelitian sebelumnya tentang perilaku kebiasaan sebagian besar berfokus pada ide dan metrik yang berkaitan dengan kebiasaan Sistem Informasi (SI), yaitu niat untuk terus menggunakan SI.

## 2.11 Penelitian Kuantitatif

Penelitian kuantitatif merujuk pada data yang telah dikumpulkan berwujud data kuantitatif atau tipe data lain yang dapat diukur, serta dapat dianalisis dengan menggunakan metode statistik (Waruwu, 2023). Metode ini mengaplikasikan pengujian teori sebagai upaya untuk menyusun dan menguji asumsi-asumsi. Dalam implementasinya, strategi penelitian seperti eksperimen dan survei sering digunakan untuk analisis statistik (Teguh, Wulan, Juansah, dkk., 2023). Penelitian kuantitatif juga dapat diartikan sebagai proses pengumpulan dan analisis informasi numerik dengan tujuan untuk mendeskripsikan, menjelaskan, menghasilkan, atau mengendalikan berbagai fenomena yang menarik (Asari dkk., 2023).

Berdasarkan definisi tersebut, dapat ditarik simpulan bahwa penelitian kuantitatif adalah suatu proses yang melibatkan pengumpulan dan analisis informasi dalam bentuk data numerik atau tipe data lain yang dapat diukur. Pendekatan ini menggunakan metode statistik dengan tujuan utama untuk mendeskripsikan, menjelaskan, menghasilkan, atau mengendalikan berbagai fenomena guna meningkatkan pemahaman ilmiah.

## 2.12 *Purposive Sampling*

*Purposive sampling* mengacu pada strategi pengambilan sampel yang dilakukan berdasarkan kriteria khusus yang telah ditentukan (Andriani dkk., 2020). Penggunaan metode *purposive sampling* membuktikan kegunaannya dalam memastikan representasi yang lebih mendalam pada penelitian melalui pemilihan sampel yang telah ditetapkan secara selektif berdasarkan pertimbangan tertentu. Pendekatan ini memiliki tujuan untuk memperoleh informasi yang lebih representatif

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dilindungi Undang-Undang UIN Suska Riau

Strategi Islamic University of Sultan Syarif Kasim II

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



dalam ilustrasi riset. Hal ini disebabkan oleh sifat metode *purposive sampling* yang cenderung melibatkan sampel yang mudah diakses, seperti individu atau personal yang dapat ditemui dengan mudah (Lenaini, 2021).

### 2.13 Partial Least Square-Structure Equation Modelling (PLS-SEM)

*Structural Equation Model* (SEM) adalah model statistik yang menganalisis hubungan antar variabel dalam serangkaian persamaan yang serupa dengan pendekatan serangkaian persamaan regresi berganda. Persamaan tersebut menguraikan semua keterkaitan antara variabel dependen, independen, serta variabel yang terlibat dalam analisis (Black dan Babin, 2019). Fleksibilitas SEM memungkinkan peneliti untuk menyelidiki dan mengintegrasikan hubungan yang lemah antara beberapa variabel dalam analisis studi kasus yang sulit (Wildan, n.d.). Oleh karena itu, PLS sering dipilih ketika peneliti lebih fokus pada pengembangan model prediksi yang efektif daripada menguji teori yang sudah mapan (Imron dan Wajdi, 2024).

### 2.14 Penelitian Terdahulu

Suatu penelitian pada umumnya didasari oleh landasan dari hasil penelitian-penelitian sebelumnya. Oleh karena itu, peneliti telah membaca 10 penelitian terdahulu yang didapatkan melalui artikel dan jurnal-jurnal penelitian yang berkaitan erat dengan *subscription video on demand*, metode penelitian kuantitatif, *expectation confirmation model*, *technology continuance theory*, *trust*, *habit*, *perceived value*, dan *continuance use intention*. Adapun beberapa penelitian terkait dengan topik penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2.1.

**Tabel 2.1.** Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil
1	Foroughi, Iranmanesh, dan Hyun (2019)	<i>Understanding The Determinants Of Mobile Banking Continuance Usage Intention.</i>	Hasil dari penelitian ini yaitu semua hipotesis diterima, kecuali <i>perceived ease of use</i> tidak berpengaruh pada PEU dan sikap pada tahap <i>post-adoption</i> .
2	Mamun, Sen-n, Peak, Prybutok, dan Torres (2020)	<i>Emotional Satisfaction And IS Continuance Behavior: Reshaping The Expectation-Confirmation Model.</i>	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna secara kognitif dan emosional merupakan pendorong penting kelangsungan TI. Kepuasan emosional berkontribusi terhadap pengaruh yang kuat tidak hanya pada kinerja pengguna tetapi juga pada perilaku kelanjutan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu (Tabel Lanjutan..)**

No	Penulis	Judul Penelitian	Hasil
3	Tam, Santos, dan Oliveira (2020)	<i>Exploring The Influential Factors Of Continuance Intention To Use Mobile Apps: Extending The Expectation.</i>	Hasil dari penelitian ini yaitu pendorong terpenting dari <i>continuance use intention</i> pada <i>mobile Apps</i> adalah <i>satisfaction, habit, performance expectancy</i> , dan <i>effort expectancy</i> .
4	Lestari dan Soesanto (2020)	<i>Predicting Factors That Influence Attitude To Use And Its Implications On Continuance Use SVOD: Study On Netflix Users Of Indonesia.</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem yang dirasakan ( <i>perceived system quality</i> ) dan kenikmatan yang dirasakan ( <i>perceived enjoyment</i> ) berpengaruh positif terhadap sikap untuk menggunakan ( <i>attitude to use</i> ).
5	Carissa, Erlangga, Evik, dan Handayani (2023)	<i>The Influence Of Perceived Usefulness, Satisfaction, And Personalization On Subscription Video On Demand Continuance Intentions.</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan, manfaat yang dirasakan, dan personalisasi berpengaruh positif terhadap niat untuk terus menggunakan layanan SVoD.
6	Kim, Bae, dan Jeon (2019)	<i>Continuous Intention On Accommodation Apps: Integrated Value-Based Adoption And Expectation.</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh persepsi risiko, teknis, kegunaan, dan konfirmasi terhadap persepsi nilai dan kepuasan terbukti penting dalam mendorong niat berkelanjutan untuk menggunakan aplikasi akomodasi.
7	Khayer dan Bao (2019)	<i>The Continuance Usage Intention of Alipay Integrating Context-awareness And Technology Continuance Theory (TCT).</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa konfirmasi dan persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap niat melanjutkan Alipay melalui kepuasan. Manfaat yang dirasakan, kepuasan, konteks dan keberadaan mempunyai dampak langsung terhadap niat kelanjutan Alipay melalui sikap.
8	Rabaa'i, AL-maati, dan Zhu (2021)	<i>Students continuance intention to use Moodle: An Expectation-confirmation Model Approach.</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>performance expectancy, effort expectancy, attitude, satisfaction</i> , dan <i>facilitating conditions</i> berpengaruh signifikan dalam memprediksi niat berkelanjutan siswa untuk menggunakan Moodle.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim II

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu (Tabel Lanjutan..)**

No	Penulis	Judul Penelitian	Hasil
9	Nguyen dan Ha (2021)	<i>The Role Of User Adaptation And Trust In Understanding Continuance Intention Towards Mobile Shopping: An Extended Expectation Confirmation Model.</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, kepuasan dan adaptasi adalah tiga faktor utama yang mempengaruhi niat untuk terus menggunakan belanja seluler. Konfirmasi berpengaruh signifikan terhadap kegunaan dan kepuasan. Kepercayaan berkontribusi terhadap adaptasi sementara manfaat yang dirasakan berdampak pada kepuasan, adaptasi, kepercayaan, dan niat berkelanjutan.
10	Kumar dan Natarajan (2020)	<i>An Extension Of The Expectation Confirmation Model (ECM) To Study Continuance Behavior In Using e-Health Services.</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>confirmation</i> and <i>perceived ease-of-use</i> merupakan faktor kunci yang mempengaruhi niat untuk terus menggunakan layanan <i>e-Health</i> dasar. Selain itu, penelitian ini menyimpulkan bahwa faktor-faktor lain, seperti manfaat yang dirasakan, kepuasan, kepercayaan, kualitas layanan yang dirasakan, privasi dan keamanan yang dirasakan, serta pengaruh sosial, juga mempengaruhi penggunaan niat terhadap layanan <i>e-Health</i> .

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

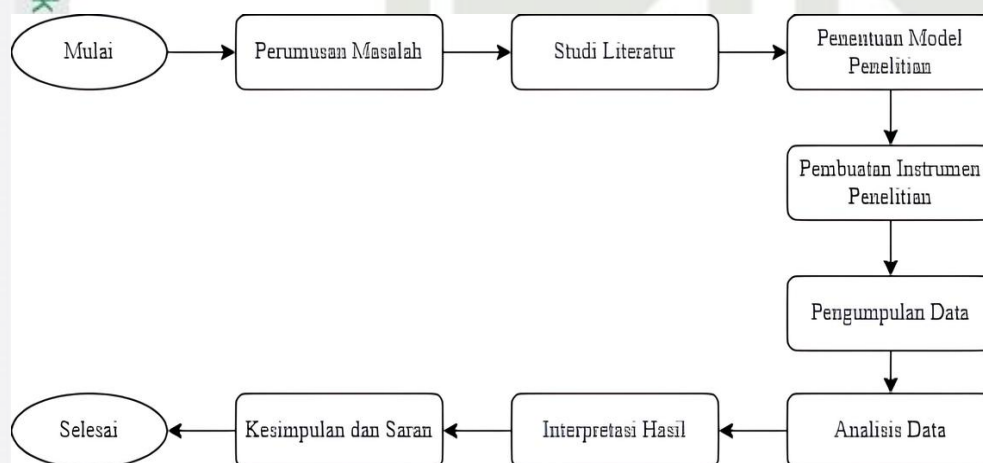
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB 3

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Alur Metodologi Penelitian

Tahapan awal penelitian ini mencakup perumusan masalah melalui studi pustaka dan analisis permasalahan terkait aplikasi Disney+ Hotstar. Setelah memperoleh pemahaman dari literatur relevan, langkah selanjutnya adalah menentukan model penelitian dan merancang serta membuat instrumen penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisioner melalui media sosial seperti WhatsApp, Instagram, Twitter, dan Facebook. Data yang terkumpul dianalisis secara statistik menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4. Tahap akhir penelitian ini melibatkan penyusunan kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian. Tahapan penelitian ini diilustrasikan seperti Gambar 3.1.



Gambar 3.1. Alur Metodologi Penelitian

#### 3.2 Tahap Perumusan Masalah

Perumusan masalah diperoleh melalui kegiatan studi pustaka. Pada penelitian ini, peneliti mengkaji berbagai literatur terkait dengan topik penelitian yang sedang dilaksanakan. Literatur-literatur tersebut berupa jurnal, artikel, dan penelitian terdahulu tentang *continuance use intention*. Setelah menyelesaikan tahap studi pustaka, dilakukan analisis mendalam terhadap permasalahan terkait aplikasi Disney+ Hotstar. Permasalahan-permasalahan yang teridentifikasi dalam aplikasi ini diperoleh melalui serangkaian keluhan yang disampaikan oleh pengguna dalam ulasan di platform Google Play Store serta hasil survei awal yang telah dilaksanakan. Dengan merangkum keluhan-keluhan tersebut, penelitian ini dapat merinci dan menggambarkan berbagai aspek permasalahan yang dihadapi oleh pengguna dalam penggunaan aplikasi tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

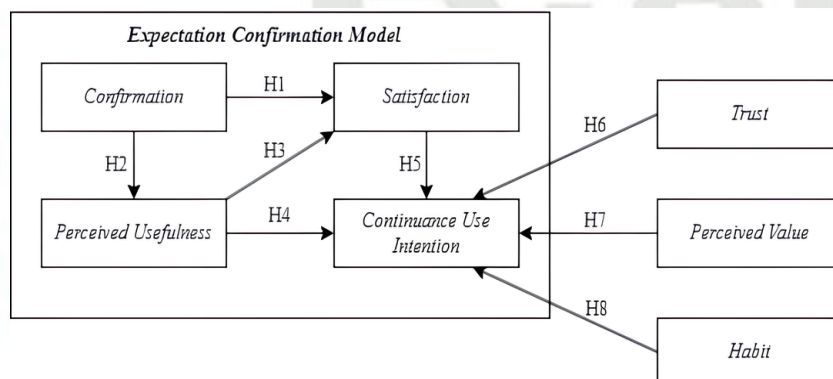
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### 3.3 Model dan Hipotesis Penelitian

Model penelitian ini yaitu *Expectation Confirmation Model* (ECM) yang bertujuan untuk mengidentifikasi determinan yang signifikan dari niat berkelanjutan terhadap sistem informasi dan memahami pengaruhnya terhadap variabel dependen. ECM melibatkan empat variabel utama, yaitu *perceived usefulness*, *confirmation*, *satisfaction*, dan *continuance intention* sebagaimana tampak pada Gambar 3.2. Hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. H1: Konfirmasi (*confirmation*) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan (*satisfaction*) pada Disney+ Hotstar.
2. H2: Konfirmasi (*confirmation*) memiliki pengaruh positif terhadap manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness*) pada Disney+ Hotstar.
3. H3: Manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness*) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan (*satisfaction*) pada Disney+ Hotstar.
4. H4: Manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness*) memiliki pengaruh positif terhadap niat penggunaan berkelanjutan (*continuance use intention*) pada Disney+ Hotstar.
5. H5: Kepuasan (*satisfaction*) memiliki pengaruh positif terhadap niat penggunaan berkelanjutan (*continuance use intention*) pada Disney+ Hotstar.
6. H6: Kepercayaan (*trust*) memiliki pengaruh positif terhadap niat penggunaan berkelanjutan (*continuance use intention*) pada Disney+ Hotstar.
7. H7: Persepsi nilai (*perceived value*) memiliki pengaruh positif terhadap niat penggunaan berkelanjutan (*continuance use intention*) pada Disney+ Hotstar.
8. H8: Kebiasaan (*habit*) memiliki pengaruh positif terhadap niat penggunaan berkelanjutan (*continuance use intention*) pada Disney+ Hotstar.



Gambar 3.2. Model Penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu karya.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim II



### 3.4 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini yaitu individu-individu yang menggunakan aplikasi layanan *streaming* berbayar Disney+ Hotstar berdomisili di Pekanbaru. Kriteria responden penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Responden berjenis kelamin laki-laki/perempuan
2. Responden berdomisili atau bertempat tinggal di Pekanbaru
3. Responden merupakan seorang pelajar/mahasiswa dan pekerja di Pekanbaru
4. Responden memiliki pendapatan atau uang saku perbulan
5. Responden adalah pengguna Disney+ Hotstar dan telah berlangganan minimal selama dua bulan.

Teknik perhitungan ukuran sampel penelitian mengikuti pedoman yang dijelaskan oleh Hair yang menyarankan menggunakan 5 kali jumlah indikator yang menunjuk pada sebuah konstruk (Black dan Babin, 2019). Hal ini dikarenakan belum diketahui jumlah pasti pengguna Disney+ Hotstar di Pekanbaru. Ketika jumlah indikator melebihi 20, maka direkomendasikan bahwa besaran sampel yang optimal berkisar antara 100 hingga 200 (Arkanuddin, Abi Firmansyah, Fakhruddin, Dewani, dan Kridaningsih, 2023). Pada model penelitian yang digunakan terdapat jumlah indikator sebanyak 23. Oleh karena itu, 115 responden akan menjadi jumlah sampel minimal yang disarankan untuk penelitian ini berdasarkan perkalian 23 indikator dengan 5.

### 3.5 Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara *online* melalui sosial media seperti WhatsApp, Instagram, Twitter dan Facebook. Kuesioner disebar dengan tujuan mendapatkan data yang diperlukan untuk mendukung pengumpulan informasi yang relevan dan diperlukan dalam penelitian ini. Proses pendataan melalui kuesioner dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan berkelanjutan pada platform Disney+ Hotstar di wilayah Pekanbaru. Adapun kuesioner yang disebar dapat dilihat pada Lampiran A.

### 3.6 Analisis Data

Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang melibatkan pengumpulan data secara menyeluruh dan pengolahan data untuk merumuskan informasi yang relevan hingga didapatkan kesimpulan yang menyeluruh. Data primer yang digunakan berasal dari hasil kuesioner yang dirancang sesuai dengan indikator dalam variabel penelitian. Hasil lengkap jawaban responden dari kuisiонер yang telah disebar secara lengkap dapat dilihat pada Lampiran B.



Skala penilaian penelitian ini menggunakan skala *likert* 5 poin yaitu:

1.  Selalu/Sangat Setuju/Sangat Positif dengan skor 5
2.  Sering/Setuju/Positif dengan skor 4
3.  Kadang-Kadang/Ragu-Ragu/Netral dengan skor 3
4.  Hampir Tidak Pernah/Tidak Setuju dengan skor 2
5.  Tidak Pernah/Sangat Tidak Setuju dengan skor 1

Penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM) berbasis varian, yaitu *Partial Least Square* (PLS) sebagai pendekatan analisis yang efektif untuk menguji dan menyusun hubungan antarvariabel dalam kerangka penelitian. Penelitian ini memanfaatkan perangkat lunak SmartPLS 4 sebagai alat bantu analisis yang tidak hanya memfasilitasi implementasi model persamaan struktural, tetapi juga mendukung pemahaman mendalam terkait pengaruh variabel-variabel yang menjadi fokus dalam penelitian ini.

### 3.7 Interpretasi Hasil

Interpretasi hasil secara menyeluruh diuraikan pada bab 4. Data yang diperoleh dianalisis lalu dilakukan pengolahan data menggunakan perangkat lunak SmartPLS. Peneliti melakukan perbandingan antara hasil analisis statistik yang diperoleh dengan temuan-temuan dari beberapa literatur terdahulu yang serupa. Proses analisis ini bertujuan untuk menggambarkan dan memahami hasil penelitian serta mengonfirmasi atau menolak hipotesis akhir yang telah dirumuskan.

### 3.8 Kesimpulan dan Saran

Tahap akhir dari penelitian ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang diambil dari hasil penelitian. Pada tahap ini dijelaskan mengenai kontribusi temuan penelitian terhadap masalah yang diteliti serta saran-saran untuk pengembangan pengetahuan penelitian lebih lanjut di bidang ini.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## BAB 5

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada penelitian ini, didapatkan simpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil kuisioner yang telah disebarakan pada 163 responden didapatkan jumlah pengguna yang berniat untuk menggunakan kembali layanan streaming berbayar Disney+ Hotstar dengan menggunakan metode ECM yang diperluas dengan tiga variabel tambahan yaitu sebanyak 106 orang dengan persentase sebanyak 65%.
2. Dari 8 hipotesis yang diajukan, terdapat 5 hipotesis yang diterima yaitu *confirmation* terhadap *perceived playfulness*, *confirmation* terhadap *satisfaction*, *habit* terhadap *continuance use intention*, *perceived usefulness* terhadap *continuance use intention*, dan *perceived usefulness* terhadap *satisfaction*. Sementara itu, 3 hipotesis yang ditolak dalam penelitian ini yaitu *trust*, *perceived value* dan *satisfaction* terhadap *continuance use intention*.
3. Diantara hipotesis yang diterima, jalur *confirmation* terhadap *perceived usefulness* memiliki hubungan terkuat dengan nilai  $\beta = 0,787$ . Hal ini menunjukkan bahwa apabila ekspektasi awal dari pengguna aplikasi Disney+ Hotstar terpenuhi, maka pengguna akan merasa aplikasi tersebut sangat bermanfaat.
4. Faktor yang mempengaruhi niat keberlanjutan pengguna terhadap layanan Disney+ hotstar di Pekanbaru yaitu *habit* ( $\beta = 0,582$ ) dan *perceived usefulness* ( $\beta = 0,656$ ). Hal ini menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan pengguna merupakan faktor terkuat yang memengaruhi niat melanjutkan penggunaan aplikasi Disney+ Hotstar.
5. Variabel *confirmation* berpengaruh terhadap *continuance use intention* melalui *perceived usefulness* dan *satisfaction*. Hal ini menunjukkan bahwa ekspektasi pengguna ketika menggunakan aplikasi Disney+ Hotstar terpenuhi sehingga timbul persepsi kegunaan dan kepuasan yang dapat memengaruhi niat melanjutkan penggunaan aplikasi.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti memiliki beberapa saran yang sekiranya dapat menjadi bahan pertimbangan untuk penelitian berikutnya yaitu:

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

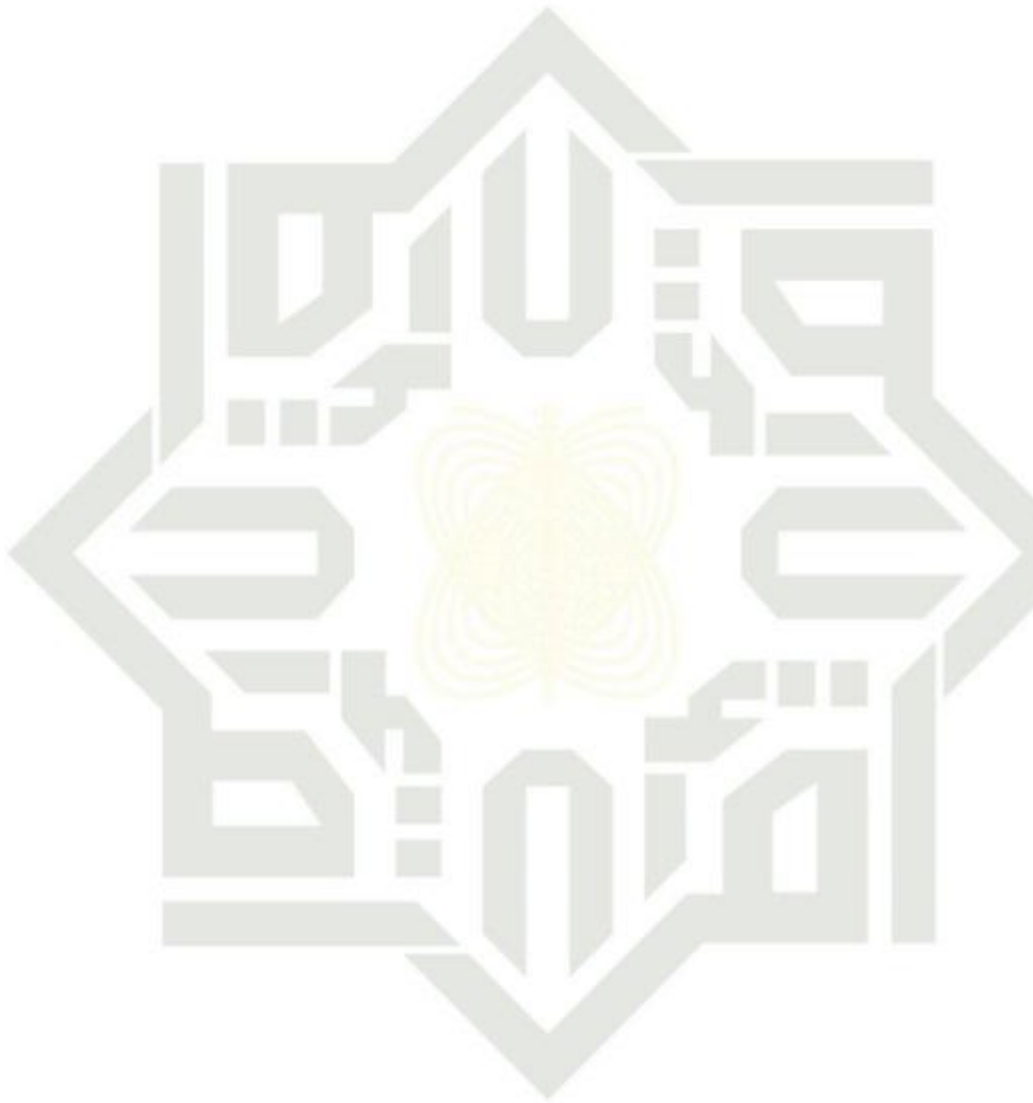
1. Pada penelitian ini variabel *trust*, *perceived value*, dan *satisfaction* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *continuance use intention*. Maka peneliti menyarankan untuk melakukan peninjauan kembali terhadap variabel tersebut.
2. Dalam pengumpulan data responden, penelitian selanjutnya dapat memperluas daerah penyebaran kuisioner di luar wilayah Pekanbaru.
3. Penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan objek berbeda atau menggunakan layanan *video on demand* yang lain seperti Vidio, Amazon Prime, iQIYI, Bstation, atau Viu.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif K

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, F. F., Fakhri, M., dan Pradana, M. (2021). *The effect of trust and expected outcome on willingness to pay on netflix services that will help your business*. DOI: <https://doi.org/10.36778/jesya.v6i1>.
- Al Islami, S. J. (2023). Analisa faktor yang mempengaruhi intensi berkelanjutan dalam penggunaan layanan subscription video on demand menggunakan metode utaut2 dan ecm. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 4(4), 120–128.
- Aminda, A. A., Saidani, B., dan Aditya, S. (2022). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi purchase intention pada layanan subscription video on demand (svod). *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan*, 3(2), 547–559.
- Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., ... others (2020). Metode penelitian kualitatif & kuantitatif.
- Arbaningrum, M. P., dan Bisma, R. (2023). Studi literatur: Model konseptual penerimaan pengguna pada aplikasi pedulilindungi. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 4(1), 100–107.
- Arkanuddin, M. F., Abi Firmansyah, M., Fakhrudin, M. B., Dewani, C. H., dan Kridaningsih, T. E. (2023). The analysis of satisfaction on digital business sector: Expectation confrimation model validation. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 11(2), 1781–1800.
- Asari, A., Nababan, D., Amane, A. P. O., Kusbandiyah, J., Lestari, N. C., Hertati, L., ... others (2023). *Dasar penelitian kuantitatif*. Lakeisha.
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model. *MIS quarterly*, 351–370.
- Black, W., dan Babin, B. J. (2019). Multivariate data analysis: Its approach, evolution, and impact. Dalam *The great facilitator: Reflections on the contributions of joseph f. hair, jr. to marketing and business research* (hal. 121–130). Springer.
- Carissa, N. E., Erlangga, M., Evik, C. S., dan Handayani, P. W. (2023). The influence of perceived usefulness, satisfaction, and personalization on subscription video on demand continuance intentions. *CommIT (Communication and Information Technology) Journal*, 17(2), 169–184.
- Chen S.-C., Yen, D. C., dan Peng, S.-C. (2018). Assessing the impact of determinants in e-magazines acceptance: An empirical study. *Computer Standards & Interfaces*, 57, 49–58.
- Dai, H. M., Teo, T., dan Rappa, N. A. (2020). Understanding continuance in-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



tention among mooc participants: The role of habit and mooc performance. *Computers in Human Behavior*, 112, 106455.

Fadhilah, F., dan Hasbi, I. (2023). Analisis dampak pemasaran media sosial terhadap minat beli layanan disney+ hotstar di kota bandung. *JURNAL LENTERA BISNIS*, 12(3), 584–593.

Faizal, M. I., Intan, V. N., dan Firmansyah, R. (2021). Analisis sistem informasi manajemen bagi pendidikan di masa pandemi covid-19. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 7(1), 9–16.

Foroughi, B., Iranmanesh, M., dan Hyun, S. S. (2019). Understanding the determinants of mobile banking continuance usage intention. *Journal of Enterprise Information Management*, 32(6), 1015–1033.

Hao, R., Shao, B., dan Ma, R. (2019). Impacts of video display on purchase intention for digital and home appliance products empirical study from china. *Future Internet*, 11(11), 224.

Hardanti, K. N., Sutrisno, T., Saraswati, E., dan Prastiwi, A. (2024). Determinants of an auditors continuance intention with respect to use of the audit tools and linked archives system (atlas): A model of extended expectation confirmation. , 18(1), 65–78.

Hasibuan, R. R., dan Pratiwi, A. R. (2021). Antecedent repurchase intention aplikasi shopee dengan kepuasan sebagai variabel mediasi di kabupaten banyumas. *Tirtayasa Ekonomika*, 16(2), 253–265.

Hermawan, V. K., dan Paramita, E. L. (2021). Faktor yang mempengaruhi keberlanjutan minat pengguna dalam menggunakan aplikasi mhealth melalui variabel satisfaction. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 8(1), 150–166.

Hilmy, M. A. (2023). *Analisis tingkat kepuasan pengguna pada platform video on demand (vod) disney+ hotstar menggunakan model delone & mclean yang dimodifikasi* (B.S. thesis). Fakultas Sains dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

Imron, A. A., dan Wajdi, M. F. (2024). Analisis pengaruh brand image, diskon, dan brand ambassador terhadap minat beli produk somethinc. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(2), 8350–8363.

Jiang, Y., dan Lau, A. K. (2021). Roles of consumer trust and risks on continuance intention in the sharing economy: An empirical investigation. *Electronic Commerce Research and Applications*, 47, 101050.

Khayer, A., dan Bao, Y. (2019). The continuance usage intention of alipay: Integrating context-awareness and technology continuance theory (tct). *The Bottom Line*, 32(3), 211–229.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Kim, S. H., Bae, J. H., dan Jeon, H. M. (2019). Continuous intention on accommodation apps: integrated value-based adoption and expectation–confirmation model analysis. *Sustainability*, 11(6), 1578.

Kristianingsih, I., dan Edastama, P. (2024). Faktor-faktor yang mempengaruhi continuance intention pada penggunaan online food delivery service. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(3), 6286–6300.

Kumar, K. A., dan Natarajan, S. (2020). An extension of the expectation confirmation model (ecm) to study continuance behavior in using e-health services. *Innovative Marketing*, 16(2), 15.

Lenaini, I. (2021). Teknik pengambilan sampel purposive dan snowball sampling. *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6(1), 33–39.

Lestari, E., dan Soesanto, O. R. C. (2020). Predicting factors that influence attitude to use and its implications on continuance intention to use svod: study on netflix users of indonesia [prediksi faktor-faktor yang mempengaruhi sikap penggunaan dan implikasinya terhadap keberlanjutan niat penggunaan svod: studi pada pengguna netflix di indonesia]. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 15(2), 183–208.

Libriani, E. I., Ruliana, P., dan Yulianto, K. (2020). Pengaruh motivasi binge watching terhadap behavioral involvement. *Warta Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia*, 3(02), 144–153.

Lin, K.-Y., Wang, Y.-T., dan Huang, T. K. (2018). What drives continued intention for mobile payment?-an expectation cost benefit theory with habit.

Maf'ula, E. R., Pebrianggara, A., dan Yulianto, M. R. (2024). Efektivitas persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan kondisi yang memfasilitasi terhadap keputusan pembelian. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 5(2), 4023–4037.

Mamun, M. R. A., Senn, W. D., Peak, D. A., Prybutok, V. R., dan Torres, R. A. (2020). Emotional satisfaction and is continuance behavior: reshaping the expectation-confirmation model. *International Journal of Human–Computer Interaction*, 36(15), 1437–1446.

Maradita, F., dkk. (2021). Pengaruh persepsi nilai dan persepsi kegunaan terhadap kepuasan pengguna travel di kabupaten sumbawa. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 4(1), 52–62.

Mekel, D. A. (2021). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi niat kelanjutan penggunaan aplikasi mobile payment* (B.S. thesis). Fakultas Sains dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nguyen, G.-D., dan Ha, M.-T. (2021). The role of user adaptation and trust in understanding continuance intention towards mobile shopping: An extended expectation-confirmation model. *Cogent Business & Management*, 8(1), 1980248.

Onibala, A. A., Rindengan, Y., dan Lumenta, A. S. (2021). Analisis penerapan model utaut 2 (unified theory of acceptance and use of technology 2) terhadap e-kinerja pada pemerintah provinsi sulawesi utara.

Pangestu, Q. D., dan Tranggono, D. (2022). Pengaruh content marketing instagram terhadap brand image disney+ hotstar di masa pandemi covid-19. *Jurnal Signal*, 10(1), 124–138.

Pratiwi, A. J., dkk. (2022). Pengaruh perceived enjoyment terhadap motivasi binge watching pada layanan subscription video on demand netflix (studi pada remaja usia 20-24 tahun pengguna netflix di kota bandar lampung).

Putra, E. D., Athaullah, S., dan Yusuf, A. (2023). Pengaruh perceived ease of use, perceived enjoyment, perceived usefulness, dan satisfaction terhadap continued it usage intention: Expected-confirmation model (ecm). *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 13(1), 1–19.

Rabaa'i, A. A., ALmaati, S. A., dan Zhu, X. (2021). Students continuance intention to use moodle: An expectation-confirmation model approach. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 16, 397.

Riztyawan, I. I., Rahayu, M., dkk. (2023). The effect of perceived usefulness and perceived ease of use on continuance intention with mediation of perceived value and customer satisfaction: Study on netflix application users. *The International Journal of Social Sciences World (TIJOSSW)*, 5(1), 368–380.

Samyah, A. H., dkk. (2022). Pengaruh perceived enjoyment video on demand (vod) non-berbayar terhadap sikap penggunaan telegram. Dalam *Bandung conference series: Communication management* (Vol. 2, hal. 464–471).

Saputra, D., dan Sumar, S. (2023). Evaluasi sikap pelanggan terhadap makanan, kepuasan elektronik, dan niat untuk terus menggunakan aplikasi pemesanan makanan online (apmo): Bukti dari pangkal pinang. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis (JEMB)*, 1(2), 30–47.

Satria, E. (2022). Pengaruh persepsian risiko, kepuasan dan citra harga terhadap niat membeli ulang menggunakan m-commerce di kalangan masyarakat kota sungai penuh, dengan kepercayaan dan sensitivitas harga sebagai moderasi. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 3(07), 820–828.

Scortionda, G., Sari, D. K., dan Besra, E. (2023). Perilaku brand switching konsumen yang berlangganan disney plus hotstar di kota padang. *Equilibrium:*



*Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 12(1), 33–45.

Septiani, Y., Aribbe, E., dan Diansyah, R. (2020). Analisis kualitas layanan sistem informasi akademik universitas abdurrah terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode sevqual (studi kasus: mahasiswa universitas abdurrah pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131–143.

Shafly, N. A. (2020). Penerapan model utaut2 untuk menjelaskan behavioral intention dan use behavior penggunaan mobile banking di kota malang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 8(2), 1–22.

Sulivyo, L. (2022). Hubungan antara layanan video on demand netflix dan minat berlangganan mahasiswa. *Jurnal Cafeteria*, 3(2), 118–126.

Tam, C., Santos, D., dan Oliveira, T. (2020). Exploring the influential factors of continuance intention to use mobile apps: Extending the expectation confirmation model. *Information Systems Frontiers*, 22, 243–257.

Teguh, M. T. S., Wulan, T. N., Juansah, D. E., dkk. (2023). Teknik pengumpulan data kuantitatif dan kualitatif pada metode penelitian. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 8(3), 5962–5974.

Utami, F. N., Rahayu, N., dkk. (2022). Pengaruh perceived usefulness dan perceived ease of use terhadap continuance intention to use mobile banking dengan trust sebagai variabel intervening (studi pada pengguna aplikasi bank jambi mobile di kota jambi). *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan (JUMANAGE)*, 1(2), 57–67.

Wahyufebrian, A., dkk. (2023). *Analisis continuance use intention pada layanan streaming berbayar netflix menggunakan expectation-confirmation model (ecm)* (B.S. thesis). Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Waruwu, M. (2023). Pendekatan penelitian pendidikan: metode penelitian kualitatif, metode penelitian kuantitatif dan metode penelitian kombinasi (mixed method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2896–2910.

Widyaningrum, P. (2022). *Faktor-faktor yang mempengaruhi minat berlangganan pada layanan video on demand (studi pengguna layanan vod di jakarta timur)* (Unpublished doctoral dissertation). Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.

Wijaya, J. P., dan Setiawan, A. S. (2022). Aplikasi technology acceptance model (tam) terhadap penggunaan internet banking & mobile banking. Dalam *Proceeding national seminar on accounting ukmc* (Vol. 1).

Wildan, W. N. N. I. (n.d.). Tingkat penerimaan pengguna dengan model utaut: Studi kasus emas. ui. ac. id program pendidikan vokasi universitas indonesia.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

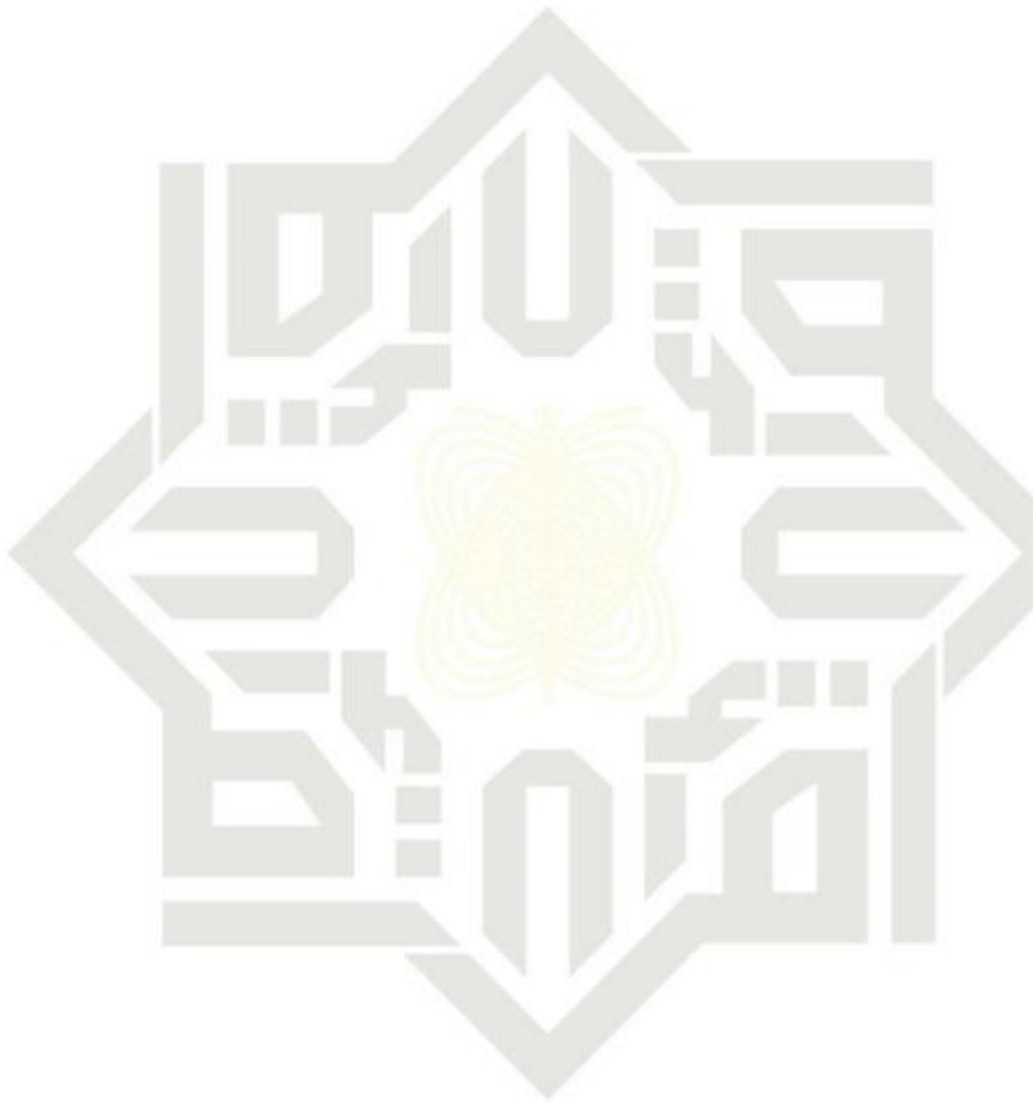
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu karya.

b. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Yohans, J. A. (2023). *Integrasi model: Analisis niat penggunaan berkelanjutan pada social commerce* (Unpublished doctoral dissertation). Universitas Pendidikan Indonesia.

Yuliana, A., Astuti, E. S., dan Afrianty, T. W. (2020). Pengaruh ekspektasi usaha terhadap hedonic motivation, habit dan niat perilaku penggunaan aplikasi transportasi online (studi pada pelanggan gojek indonesia di kota malang). *Profit: Jurnal Adminsitirasi Bisnis*, 14(2), 82–91.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## LAMPIRAN A

### KUISIONER

#### A.1 Kuesioner *Continuance Use Intention* Pada Layanan Streaming Berbayar Disney+ Hotstar di Pekanbaru

*Assamu'alaikum warrahmatullahi wabarakatuh*

Yang terhormat Bapak/Ibu/Saudara/i Perkenalkan Saya Rahma Sani Nahampun, Mahasiswa UIN SUSKA Riau yang sedang melakukan penelitian terkait niat keberlanjutan pengguna untuk menggunakan kembali layanan *streaming* Disney+ Hotstar dalam rangka penyusunan Tugas Akhir sebagai salah satu syarat untuk kelulusan. Sehubungan dengan itu, peneliti membutuhkan sejumlah data untuk diolah dan kemudian akan dijadikan bahan penelitian melalui kerjasama dan kesediaan bapak/ibu/saudara/i dalam mengisi kuisisioner ini.

Adapun kriteria responden yang dibutuhkan, yaitu:

1. Berdomisili di Pekanbaru
2. Pernah/Sedang berlangganan Disney+ Hotstar minimal selama 2 bulan

Saya sangat mengharapkan bapak/ibu/saudara/i mengisi kuisisioner ini dengan sungguh-sungguh agar didapatkan data yang valid. Atas kesediaan saudara/i, saya ucapkan Terimakasih. Jika ada informasi yang kurang jelas atau ada hal lain yang ingin ditanyakan, dapat menghubungi peneliti melalui *email* 12050321674@students.uin-suska.ac.id

Hormat saya,

Rahma Sani Nahampun

NIM. 12050321674

*Wassalamu'alaikum warrahmatullahi wabarakatuh*

#### A.2 Identitas Responden

1. Nama Responden: \_\_\_\_\_
2. Jenis Kelamin:
  - Pria                       Wanita
3. Usia:
  - < 18 tahun                       18 – 24 tahun                       18 – 34 tahun
  - 35 – 45 tahun                       > 45 tahun
4. Domisili/Tempat tinggal:
  - Pekanbaru                       Lainnya
5. Pendidikan terakhir:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau  
 Strate Islamc University of Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- Tidak bersekolah                       SD                       SMP  
 SMA/ sederajat                       Diploma                       S1  
 S2                       S3

6. Pekerjaan:

- Pelajar/Mahasiswa                       Karyawan swasta  
 PNS                       Wirausaha                       Lainnya

7. Pendapatan/Uang saku perbulan

- < Rp. 500.000                       Rp. 500.000 - 1.500.000  
 Rp. 1.500.000 - 3.000.000                       Rp. 3.000.000 - 5.000.000  
 > Rp. 5.000.000

8. Apakah anda pernah/sedang menggunakan Disney+ Hotstar:

- Ya                       Tidak

Sudah berapa lama anda berlangganan Disney+ Hotstar:

- 2 - 6 bulan  
 6 bulan - 1 tahun  
 > 1 tahun

Berapa lama frekuensi penggunaa Disney+ Hotstar (perhari):

- < 1 jam  
 1 - 5 jam  
 > > 5 jam

### A.3 Kuisioner Penelitian

- 1 : Sangat Tidak Setuju  
 2 : Tidak Setuju  
 3 : Netral  
 4 : Setuju  
 5 : Sangat Setuju

No	Pernyataan	Keterangan				
		STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5

*Perceived Usefulness (PEU)*



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1	Saya merasa Disney+ Hotstar membantu saya untuk mencari hiburan dengan lebih mudah.					
2	Saya merasa Disney+ Hotstar telah meningkatkan kualitas saya dalam mencari hiburan.					
3	Saya merasa Disney+ Hotstar mampu meningkatkan efisiensi kepada saya dalam mencari hiburan.					
4	Saya merasa Disney+ Hotstar memberikan manfaat kepada saya dalam mencari hiburan.					

**Confirmation (C)**

5	Disney+ Hotstar memberikan pengalaman yang lebih baik dari yang diharapkan.					
6	Disney+ Hotstar memberikan layanan yang lebih baik dari yang diharapkan.					
7	Saya merasa harapan saya dalam menggunakan Disney+ Hotstar sudah terpenuhi.					
8	Secara keseluruhan, harapan saya terpenuhi dari menggunakan Disney+ Hotstar.					

**Satisfaction (S)**

9	Disney+ Hotstar memberikan pengalaman yang sangat memuaskan.					
10	Disney+ Hotstar memberikan pengalaman yang sangat menyenangkan.					
11	Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan kinerja Disney+ Hotstar.					

**Trust (T)**

12	Saya merasa performa Disney+ Hotstar selalu memenuhi harapan saya.					
13	Saya merasa kualitas isi konten layanan Disney+ Hotstar memberikan jaminan kepuasan dalam layanan hiburan.					
14	Saya merasa Disney+ Hotstar adalah aplikasi layanan streaming dapat diandalkan dan bagus.					

**Perceived Value (PV)**

15	Usaha yang saya berikan dalam menggunakan Disney+ Hotstar sebanding dengan manfaat yang diberikan.					
----	--	--	--	--	--	--

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

16	Waktu yang saya berikan dalam menggunakan Disney+ Hotstar sebanding dengan manfaat yang diberikan.						
----	--	--	--	--	--	--	--

**Habit (H)**

17	Saya menggunakan Disney+ Hotstar sebagai kebiasaan.						
18	Menggunakan Disney+ Hotstar adalah hal wajar bagi saya.						
19	Saya menggunakan Disney+ Hotstar tanpa berpikir.						
20	Menggunakan Disney+ Hotstar menjadi rutinitas bagi saya.						

**Continuance Use Intention (CUI)**

21	Saya berniat untuk terus menggunakan Disney+ Hotstar daripada berhenti menggunakannya.						
22	Saya berniat untuk terus menggunakan Disney+ Hotstar daripada aplikasi layanan streaming berbayar lain.						
23	Saya berniat untuk terus meningkatkan penggunaan Disney+ Hotstar saya dimasa depan.						



## LAMPIRAN B HASIL KUISIONER

PEU	PEU	PEU	PEU	C	C	C	C	S	S	S	T	T	T	PV	PV	CUI	CUI	CUI
1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	1	2	2	3	4
1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	1	2	1	2	3
5	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	4	3	2	2	1	4	4
5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	3	3	4	5	4	4	1	2	3
5	4	5	3	5	3	4	5	3	5	4	4	5	3	5	4	3	3	4
5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	2	3	4
4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5
4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5
5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5
5	4	4	4	4	2	4	4	2	5	4	4	4	4	5	4	3	4	2
4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4
5	4	4	5	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4
4	3	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4
5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4
5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4
5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	2	4	2
5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4
5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3
5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4
4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	3	4	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
5	3	5	3	4	4	5	5	3	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4
4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	3	5	5	4	5	4	4	3	5	4	5	3	3	4	3	2
4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3
3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	3	4	5	3	4	3	4	5
4	2	2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	1	2	4
1	2	1	1	2	1	1	1	3	2	3	1	1	2	1	1	4	1	3
5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4
4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
4	5	5	4	3	4	5	3	4	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5
4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5
5	4	5	4	3	4	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	2

© Hak Cipta milk UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif K

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEU	PEU	PEU	PEU	C	C	C	C	S	S	S	T	T	T	PV	PV	CUI	CUI	CUI
1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	1	2	2	3	4
5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	5	5
4	5	5	5	3	3	3	4	3	4	4	5	5	4	4	5	2	4	3
3	4	4	5	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5
4	3	4	4	4	4	5	5	3	3	5	4	4	5	4	4	2	3	5
4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5
4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5
5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4
4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5
4	5	4	3	4	2	4	5	4	3	5	5	5	4	3	4	3	4	2
5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5
5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5
3	4	4	3	3	4	2	3	2	5	2	3	4	5	1	2	1	3	3
5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4
4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4
4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	3
4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4
5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
3	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	3	2	3	3
5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4
5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4
5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
4	4	5	5	3	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	5	5
3	4	4	5	5	3	2	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	5
4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	2	4	2
4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5
4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4
4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
4	3	5	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	2	5	2
4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4
4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	3	3	3	2	2	3
4	4	4	5	2	4	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	1	4	4
5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4
4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2
4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	1	2	3
4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4
5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4
4	5	4	3	2	4	5	5	3	4	4	3	5	2	2	4	4	5	5
5	4	4	5	3	5	4	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4
4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5
4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4
4	3	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2	4	2
5	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	5	4

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim II

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEU	PEU	PEU	PEU	C	C	C	C	S	S	S	T	T	T	PV	PV	CUI	CUI	CUI
1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	1	2	2	3	4
5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	3
4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	2	4	2
5	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	2
4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	3
4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4
4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	2
4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3
4	3	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	2	3	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
5	3	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	3
4	3	2	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	1	2	4
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
5	4	5	4	2	4	5	4	5	4	2	5	4	4	5	4	1	5	4
3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	2
4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5
2	3	2	4	2	1	3	4	3	4	2	4	2	3	2	4	2	3	1
4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	2	1
5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	1	3	3
3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3
5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	2	4	3
4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	2	4	4
4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	1
4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	4	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	3	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	2	2	1	1	3	2	1	2	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim II

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
    - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEU	PEU	PEU	PEU	C	C	C	C	S	S	S	T	T	T	PV	PV	CUI	CUI	CUI
1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	1	2	2	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5
4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	3	5	5	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4	5	5	4	1
5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
4	4	4	5	4	5	3	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5
4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	2
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	2
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	4	3
5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	2	3	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2
4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5
4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	3
4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4
4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4
4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5
4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4
4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5
4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4
4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5
4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim II

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
    - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  - Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Rahma Sani Nahampun lahir di Pekanbaru, pada tanggal 21 September 2002. Peneliti merupakan anak dari ayahanda Agus Prahman Nahampun dan ibu Rosmawan Hutabarat. Peneliti merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara. Pendidikan yang ditempuh peneliti dimulai dari TK Samara Plus Pekanbaru pada tahun 2008-2009, kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 17 Pekanbaru pada tahun 2009-2014.

Setelah itu peneliti melanjutkan pendidikan tingkat SMP di SMP Muhammadiyah 2 Pekanbaru pada tahun 2014-2017. Setelah menyelesaikan pendidikan di SMP Muhammadiyah 2 Pekanbaru, pada tahun 2017 tersebut peneliti melanjutkan pendidikan tingkat SMA di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pekanbaru dengan jurusan Matematika Ilmu Alam (MIA). Kemudian pada tahun 2020 peneliti melanjutkan pendidikan dengan mendaftar ke Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau melalui jalur PBUD dan memilih jurusan Sistem Informasi di Fakultas Sains dan Teknologi. Selama menjadi mahasiswa, peneliti pernah melaksanakan Kerja Praktek di SMA Negeri 15 Pekanbaru. Peneliti juga pernah mengikuti Kuliah Kerja Nyata di Desa Batang Nilo Kecil pada tahun 2023. Pada penelitian Tugas Akhir ini peneliti mengambil judul tentang "Analisis *Continuance Use Intention* Pada Layanan *Video On Demand* Disney+ Hotstar Menggunakan *Expectation Confirmation Model*" pada tahun 2024.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.