

BAB II

KAJIAN LITERATUR

2.1 Interaksi Manusia dan Komputer

Interaksi manusia dan komputer adalah hubungan antara pengguna dan sistem komputer secara dua arah dalam mencapai suatu tujuan tertentu. Interaksi manusia dan komputer juga merupakan disiplin ilmu yang mempelajari sistem komputer interaktif untuk digunakan manusia serta faktor-faktor utama yang mempengaruhi mulai dari desain, evaluasi, sampai implementasi sistem. Secara formal, interaksi manusia dan komputer, dapat diartikan sebagai bidang ilmu yang mempelajari hubungan antara manusia sebagai pengguna dan komputer sebagai alat, serta cara-cara untuk meningkatkan interaksi tersebut agar menjadi lebih optimal melalui desain antarmuka dan teknologi pendukung [10].

Interaksi manusia dan komputer memiliki 3 komponen yaitu:

1. Manusia sebagai pengguna (*user*) dengan kemampuan, keterbatasan, dan kebutuhan tertentu. Manusia memiliki karakteristik, perilaku, dan kebutuhan yang berbeda-beda dalam menggunakan komputer, yang memengaruhi bagaimana mereka berinteraksi dengan teknologi.
2. Komputer, mencakup perangkat keras, perangkat lunak, maupun teknologi lain sebagai media interaksi. Prinsip kerja komputer yaitu *input*, *process*, dan *output*. Komputer adalah peralatan elektronik yang terdiri dari perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*). Perangkat keras adalah komponen fisik, sedangkan perangkat lunak adalah instruksi yang menjalankan sistem.
3. Interaksi adalah proses komunikasi dua arah antara manusia dan komputer melalui antarmuka (*interface*). Antarmuka (*interface*) adalah jalur komunikasi antara kedua belah pihak, memungkinkan manusia untuk mengontrol dan memberikan masukan ke komputer, serta menerima keluaran atau informasi dari sistem. Contohnya adalah antarmuka berbasis grafis (GUI), antarmuka baris perintah (CLI), atau interaksi melalui suara [11].

2.1.1 User Interface (UI)

User Interface (UI) adalah interaksi sistem dan pengguna dengan orang lain melalui perintah dan metode untuk mengendalikan sistem, memasukkan data, dan menggunakan konten. Antarmuka pengguna berkisar dari sistem seperti komputer, perangkat seluler, dan *game* hingga aplikasi dan penggunaan konten [12]. Tujuan utama dari *user interface* adalah untuk membuat pengalaman pengguna menjadi sederhana, intuitif, dan efisien saat

berinteraksi dengan sebuah sistem, serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna. Jenis-jenis *user interface* dapat dilihat dari wujudnya berupa *hardware* ataupun *software*. Dalam wujud *hardware* UI berupa *keyboard, mouse, camera, monitor, speaker, microphone*, dan lainnya. sedangkan UI dalam wujud *software* adalah sebagai berikut:

1. *Form-based UI*, adalah tampilan utama yang berfungsi untuk memasukkan data dengan tawaran pilihan yang terbatas pada sebuah program ataupun aplikasi.
2. *Graphical UI*, adalah perangkat *input* yang bisa mengeluarkan *output* visual, contohnya seperti *keyboard* dan *monitor*.
3. *Menu-driven UI*, *user interface* yang menggunakan daftar pilihan yang bisa digunakan oleh pengguna untuk menjalankan sebuah program ataupun *website*. Contohnya seperti ATM yang menggunakan *menu driven* untuk memudahkan penggunaanya.
4. *Touch UI*, adalah *user interface* yang cara pengoperasiannya adalah dengan menggunakan sentuhan, jenis UI ini biasanya ditemukan pada *smartphone*, tablet, maupun perangkat lainnya yang menggunakan layar sentuh.
5. *Voice UI*, adalah sebuah perangkat yang dioperasikan dengan menggunakan perintah berupa suara atau auditori sehingga terjadi interaksi manusia dengan mesin. Contoh perangkat yang menggunakan *voice UI* ini adalah GPS, *virtual assistant*, *talk-to-text*, dan perangkat lainnya [13].

2.1.2 User Experience (UX)

User Experience (UX) adalah persepsi dan pengalaman seseorang saat berinteraksi dengan suatu produk, sistem, atau layanan, baik digital maupun fisik, yang mencakup aspek kenyamanan, kemudahan, kepuasan, hingga emosi pengguna selama penggunaan berlangsung [14]. *User experience* merupakan seluruh pengalaman dan perasaan individu ketika menggunakan suatu produk, seperti aplikasi, *website*, atau perangkat lunak, yang fokus utamanya adalah menciptakan interaksi yang mudah, menyenangkan, serta memenuhi kebutuhan pengguna. *User experience* adalah cara pengguna berinteraksi dengan produk digital. Adapun komponen yang menyusun UI/ UX adalah sebagai berikut:

1. *Usability* (kegunaan), mengacu pada seberapa mudah produk atau layanan dapat digunakan oleh pengguna untuk mencapai tujuannya. *Usability* merupakan sejauh mana produk tersebut dapat digunakan secara efektif, efisien, dan pengguna pun ketika menggunakan produk tersebut. Dengan mengetahui *usability* sebuah produk, diharapkan mampu untuk mengetahui potensi produk tersebut, sehingga dapat memetakan sejauh mana produk tersebut dapat berkembang di tangan pengguna.

2. *Interaction design*, merancang bagaimana pengguna berinteraksi dengan suatu produk, seperti gerakan menggeser atau menekan tombol. interaksi antar pengguna dengan *web* maupun *mobile*. Hal ini bertujuan untuk memudahkan pengguna saat menggunakan produk. Dengan adanya *interaction design*, kita bisa memetakan kemungkinan-kemungkinan interaksi antara *mobile* dengan *web*. Semakin sederhana pola interaksinya, maka semakin baik pula produk tersebut.
3. *Information Architecture (IA)*, merupakan penataan dan struktur informasi agar pengguna mudah menemukan dan memahami konten yang disajikan. *Information Architecture (IA)* merupakan penciptaan struktur informasi dalam suatu *website* maupun *mobile* yang bertujuan agar penggunaan aplikasi lebih dimengerti oleh pengguna agar produk lebih maksimal.
4. *Visual design*, melibatkan aspek estetika seperti warna, *font*, dan gaya visual untuk membuat tampilan produk menarik dan menyenangkan. *Visual design* bertujuan untuk membentuk suatu interaksi yang di tampilkan ke dalam visual produk. Pada *visual design*, harus diperhatikan berbagai elemen yang diperlukan, yakni; garis, rupa, pilihan warna, tekstur visual, tipografi, hingga bentuk tampilan animasi ataupun tiga dimensi.
5. *Content strategy*, fokus pada penentuan jenis konten dan *copywriting* yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan target pengguna. *Content strategy* merupakan salah satu aspek penting karena komponennya terdiri dari perencanaan, pembuatan, pengiriman dan tata kelola konten suatu aplikasi yang bertujuan untuk membuat konten yang bermakna, menarik, dan berkelanjutan untuk pengguna agar dapat konsisten menggunakan produk tersebut.
6. *User research*, satu komponen penting lainnya yakni proses memahami pengguna melalui penelitian untuk menciptakan produk yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka. kegiatan ini mewawancarai kandidat dan pengguna aktual aplikasi untuk mendapatkan informasi mengenai produk dari sudut pandang pengguna, seperti misal kelemahan-kelemahan yang ada didalam produk, ataupun menguatkan potensi produk aplikasi kita sehingga dapat tersampaikan pada penggunanya [15].

2.2 Platform Streaming

Platform streaming merupakan suatu layanan digital berbasis internet yang menyediakan konten dalam bentuk audio, video, maupun siaran langsung (*live*) yang dapat diakses secara *real-time* tanpa perlu melalui proses pengunduhan (*download*) secara keseluruhan terlebih dahulu [16]. *Platform media pengaliran (platform streaming)* adalah

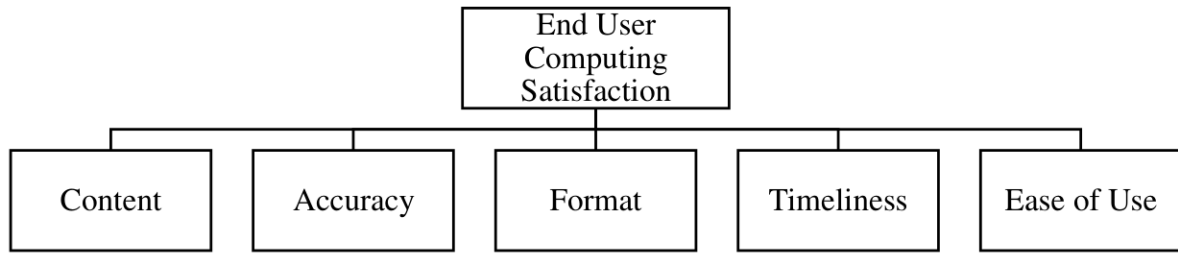
layanan digital yang memungkinkan pengguna untuk mengakses konten audio, video, atau multimedia secara daring tanpa harus mengunduhnya terlebih dahulu. Teknologi *streaming* bekerja dengan mentransmisikan data secara berkelanjutan melalui jaringan internet, sehingga pengguna dapat menikmati konten secara real time. Layanan ini mencakup berbagai jenis media seperti film, musik, siaran langsung, hingga *Video on Demand* (VoD) [17].

Di Indonesia, *platform* media pengaliran telah berkembang pesat seiring meningkatnya penetrasi internet dan penggunaan perangkat *mobile*. Beberapa contoh populer meliputi Netflix, Disney+ Hotstar, Viu, Amazon Prime Video, serta *platform* video berbagi seperti YouTube yang memungkinkan pengguna untuk menonton dan mengunggah konten secara gratis. Selain itu, terdapat pula layanan *streaming* musik seperti Spotify dan Apple Music, serta *platform live streaming* seperti Twitch dan TikTok Live yang memberikan ruang bagi interaksi langsung antara kreator dan audiensnya. Keberagaman jenis layanan tersebut menunjukkan bahwa *streaming* tidak hanya terbatas pada hiburan pasif, tetapi juga mencakup aspek sosial dan partisipatif dalam dunia digital [17].

Menurut laporan, lebih dari 80% pengguna internet di Indonesia menonton layanan streaming setiap minggu. Netflix menjadi salah satu penyedia layanan streaming paling populer sejak masuk ke pasar Indonesia pada tahun 2016 [18]. Keunggulan utama layanan ini terletak pada kemudahan akses lintas perangkat, rekomendasi konten yang dipersonalisasi, serta ketersediaan berbagai genre film dan serial dari seluruh dunia. Namun, meningkatnya kompetisi dengan *platform* lain seperti YouTube, Disney+ Hotstar, dan Viu membuat Netflix harus terus berinovasi dalam aspek teknologi dan pengalaman pengguna (*user experience*). Dalam konteks Indonesia, keberhasilan sebuah layanan *streaming* tidak hanya ditentukan oleh kualitas konten, tetapi juga oleh antarmuka pengguna (*user interface*) yang mudah digunakan, serta pengalaman penggunaan yang menyenangkan [19].

2.3 End User Computing Satisfaction (EUCS)

End User Computing Satisfaction (EUCS) merupakan salah satu instrumen yang banyak digunakan dalam penelitian sistem informasi untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap suatu sistem [20]. Konsep ini pertama kali diperkenalkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) [21] yang menekankan bahwa keberhasilan suatu sistem informasi tidak hanya dapat dilihat dari aspek teknis, tetapi juga dari sudut pandang pengguna akhir sebagai pihak yang memanfaatkan sistem tersebut dalam aktivitas sehari-hari [22].



Gambar 2.1 Dimensi EUCS

Instrumen EUCS terdiri dari lima dimensi utama, yaitu [20]:

1. Isi (*content*)

Dimensi *content* berfokus pada kualitas dan relevansi informasi yang disediakan oleh sistem terhadap kebutuhan pengguna. Informasi yang lengkap, akurat, dan sesuai dengan tujuan penggunaan akan memberikan nilai tambah bagi pengguna dalam melakukan pekerjaannya. Semakin baik konten yang dihasilkan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut. Dalam konteks aplikasi digital, konten yang relevan dan mudah dipahami menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana sistem memenuhi kebutuhan informasi pengguna.

2. Keakuratan (*accuracy*)

Dimensi *accuracy* menilai sejauh mana sistem mampu menghasilkan informasi yang benar, konsisten, dan bebas dari kesalahan. Keakuratan informasi menjadi hal yang sangat penting karena berpengaruh langsung terhadap kepercayaan pengguna dalam mengambil keputusan berdasarkan data yang dihasilkan sistem. Sistem yang mampu menyediakan informasi dengan tingkat akurasi tinggi akan meningkatkan rasa percaya dan kepuasan pengguna terhadap kinerja aplikasi tersebut.

3. Tampilan (*format*)

Dimensi *format* berkaitan dengan bagaimana informasi disajikan kepada pengguna, baik dari segi tata letak, struktur, maupun tampilan visual antarmuka. Penyajian informasi yang jelas, teratur, dan menarik secara visual akan memudahkan pengguna dalam memahami isi informasi yang ditampilkan. Format yang baik juga menciptakan pengalaman penggunaan yang lebih nyaman, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem yang digunakan.

4. Ketepatan waktu (*timeliness*)

Dimensi *timeliness* mengukur sejauh mana sistem mampu menyediakan informasi yang cepat, tepat waktu, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Ketersediaan informasi

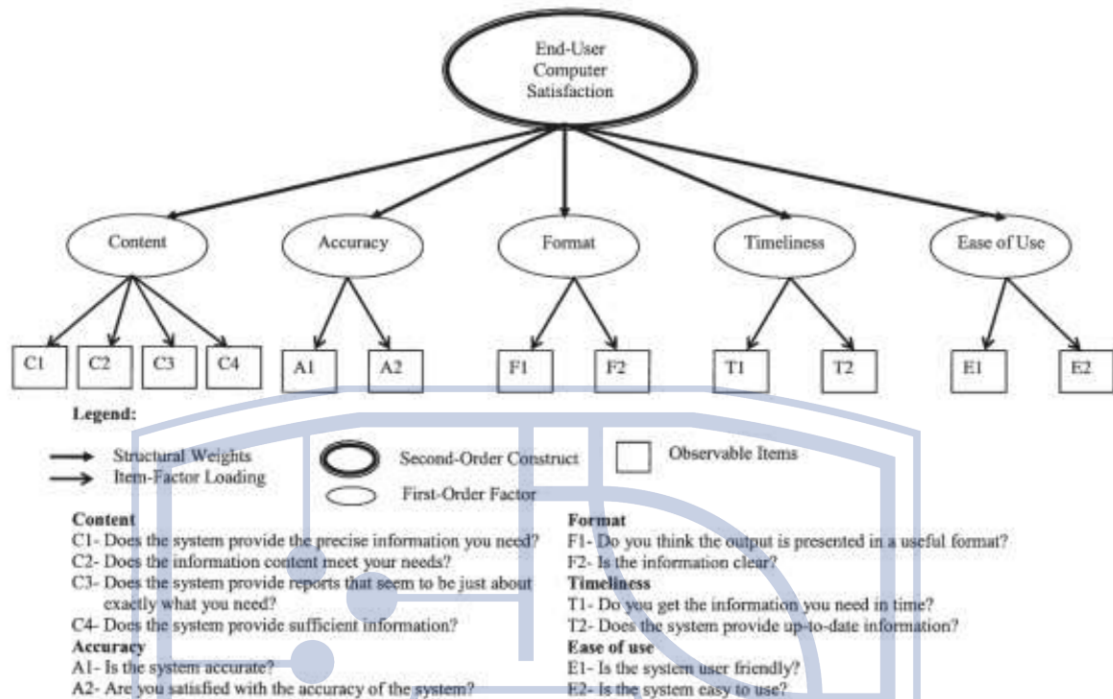
secara real-time dan kecepatan respon sistem sangat berpengaruh terhadap efektivitas kerja pengguna. Sistem yang dapat memberikan hasil atau informasi secara tepat waktu akan membantu pengguna dalam pengambilan keputusan yang cepat dan akurat, sehingga meningkatkan kepuasan mereka terhadap performa sistem.

5. Kemudahan penggunaan (*ease of use*)

Dimensi *ease of use* menilai tingkat kemudahan pengguna dalam mengoperasikan sistem tanpa memerlukan usaha atau pelatihan yang berlebihan. Sistem yang mudah digunakan memungkinkan pengguna untuk menyelesaikan tugas dengan efisien dan tanpa hambatan berarti. Kemudahan penggunaan juga mencerminkan kualitas desain antarmuka dan navigasi sistem yang intuitif. Dengan demikian, semakin mudah suatu sistem digunakan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut.

Model EUCS dianggap relevan dalam penelitian ini karena mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kepuasan pengguna terhadap pengalaman menggunakan aplikasi Netflix. Setiap dimensi EUCS mencerminkan aspek penting dalam pengalaman pengguna mulai dari kualitas konten hingga performa teknis aplikasi. Dengan demikian, penerapan EUCS dalam penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana pengguna aplikasi Netflix, khususnya kalangan mahasiswa dan masyarakat usia produktif, merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan. Hasil pengukuran ini dapat membantu memahami area mana yang perlu ditingkatkan oleh Netflix dalam meningkatkan pengalaman pengguna (*user experience*) dan mempertahankan loyalitas pelanggan [21].

Instrumen pengukuran pada metode EUCS menggunakan skala Likert sebagai alat ukur untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem. Skala Likert digunakan karena mampu menggambarkan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap setiap pertanyaan yang diberikan dalam kuesioner secara terukur dan mudah dipahami. Pada umumnya skala Likert terdiri dari 1-5 tingkat jawaban. Namun pada penelitian ini, skala Likert yang akan digunakan terdiri dari 1-7 tingkat jawaban.



Gambar 2.2 Metode pengukuran *five-first-order factors* dan *one-second model factor* dari instrumen EUCS

End User Computer Satisfaction (EUCS) merupakan konstruk utama atau *second-order factor*, yaitu kepuasan pengguna akhir secara keseluruhan terhadap sistem. Faktor ini tidak diukur secara langsung, melainkan dibentuk melalui lima dimensi utama (*first-order factors*) yang menjadi representasi dari persepsi dan pengalaman pengguna terhadap kualitas sistem. Dengan kata lain, EUCS adalah konstruk abstrak yang menggambarkan keseluruhan tingkat kepuasan pengguna berdasarkan penilaian terhadap konten, akurasi, tampilan, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan sistem.

Kelima *first-order factors* merupakan dimensi yang secara langsung diukur melalui beberapa indikator atau *item* pertanyaan dalam kuesioner EUCS. Masing-masing dimensi menggambarkan aspek tertentu dari kepuasan pengguna terhadap sistem, yaitu [21]:

1. Isi (*content*)
 - a) Indikator: C1–C4
 - b) Contoh pertanyaan: “Apakah sistem menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan Anda?”
2. Keakuratan (*accuracy*)
 - a) Indikator: A1–A2
 - b) Contoh pertanyaan: “Apakah sistem menampilkan informasi yang akurat?”
3. Tampilan (*format*)

- a) Indikator: F1–F2
 - b) Contoh pertanyaan: “Apakah tampilan sistem mudah dibaca dan dipahami?”
4. Ketepatan waktu (*timeliness*)
- a) Indikator: T1–T2
 - b) Contoh pertanyaan: “Apakah sistem menyediakan informasi terbaru dan tepat waktu?”
5. Kemudahan penggunaan (*ease of use*)
- a) Indikator: E1–E2
 - b) Contoh pertanyaan: “Apakah sistem mudah digunakan dan ramah terhadap pengguna?”

Dalam metode pengukurannya, kelima *first-order factors* berfungsi sebagai indikator pembentuk (*reflective indicators*) dari konstruk *second-order factor* (EUCS). Artinya, tingkat kepuasan pengguna akhir (EUCS) tercermin dari tingkat kepuasan pada masing-masing dimensi tersebut. Metode pengukuran dengan lima *first-order factors* dan satu *second-order factor* memberikan gambaran yang komprehensif dan terstruktur mengenai kepuasan pengguna. Dengan pendekatan ini, peneliti tidak hanya menilai kepuasan pengguna secara umum, tetapi juga dapat memahami aspek spesifik mana yang perlu ditingkatkan dari suatu sistem [21].

2.4 User Experience Questionnaire Plus (UEQ+)

Metode UEQ merupakan kuesioner untuk mengukur *User Experience* (UX) terhadap produk. Ada 6 skala yang terdapat dalam metode UEQ yaitu daya tarik (*attractiveness*), kejelasan (*perspicuity*), efisiensi (*efficiency*), ketepatan (*dependability*), stimulasi (*stimulation*), dan kebaruan (*novelty*). Berikut penjelasan untuk setiap skala [23]:

1. Daya tarik (*attractiveness*): mengukur bagaimana pengguna dalam merespons produk secara umum.
2. Kejelasan (*perspicuity*): mengukur sejauh mana pengguna dengan mudah memahami produk.
3. Efisiensi (*efficiency*): mengukur seberapa besar pengguna dapat menyelesaikan tugas tanpa membutuhkan usaha yang berlebihan (efisien).
4. Ketepatan (*dependability*): mengukur seberapa baik pengguna merasa bisa mengontrol interaksinya,
5. Stimulasi (*stimulation*): mengukur seberapa besar produk atau layanan memberikan pengalaman yang menarik sehingga pengguna termotivasi untuk menggunakan produk.

6. Kebaruan (*novelty*): mengukur sejauh mana produk memiliki keterbaruan dari segi fitur maupun konsep [24].

Seiring dengan berkembangnya kebutuhan evaluasi pengalaman pengguna yang semakin kompleks dan beragam, UEQ kemudian dikembangkan lebih lanjut oleh Martin Schrepp dan Jörg Thomaschewski menjadi UEQ+. Namun pada penelitian ini, penulis akan lebih fokus dengan metode UEQ+ untuk mengevaluasi apakah produk tersebut mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. UEQ+ merupakan pengembangan modular dari kuesioner pengalaman pengguna UEQ. UEQ+ mencoba memecahkan masalah dengan pendekatan modular. UEQ+ berisi daftar skala UX yang lebih luas. Peneliti dapat memilih dari daftar skala yang paling relevan untuk produk yang ingin diteliti. Dalam hal ini, UEQ+ bukanlah kuesioner UX, melainkan alat untuk membangun kuesioner konkret yang disesuaikan dengan skenario evaluasi khusus[8].

Tabel 2.1 Skala UEQ+

Kategori Produk	Skala yang Relevan
<i>Word Processing</i>	<i>Dependability, Usefulness, Efficiency, Clarity, Perspicuity</i>
<i>Spreadsheet</i>	<i>Usefulness, Dependability, Efficiency, Perspicuity, Clarity</i>
<i>Messenger</i>	<i>Trust, Intuitive Use, Dependability, Efficiency, Identity</i>
<i>Social Network</i>	<i>Trust, Identity, Dependability, Intuitive Use, Stimulation, Quality of Content, Trustworthiness of Content</i>
<i>Video Conferencing</i>	<i>Trust, Dependability, Efficiency, Intuitive Use, Usefulness</i>
<i>Web Shops</i>	<i>Trust, Quality of Content, Trustworthiness of Content, Dependability, Clarity, Value, Intuitive Use, Visual Aesthetics</i>
<i>News Portals</i>	<i>Quality of Content, Content Reliability, Clarity</i>
<i>Booking Systems</i>	<i>Trust, Dependability, Quality of Content, Trustworthiness of Content, Efficiency, Clarity, Intuitive Use, Value, Usefulness</i>
<i>Info-Web-Sites</i>	<i>Content Quality, Trustworthiness of Content, Clarity</i>
<i>Learning Platforms</i>	<i>Quality of Content, Trustworthiness of Content, Usefulness, Clarity, Perspicuity, Efficiency, Trust, Dependability</i>
<i>Programming Tools</i>	<i>Dependability, Usefulness, Efficiency, Adaptability, Clarity, Perspicuity</i>
<i>Drawing Tools</i>	<i>Dependability, Usefulness, Efficiency, Adaptability, Clarity, Perspicuity</i>

<i>Online-Banking</i>	<i>Trust, Dependability, Quality of Content, Trustworthiness of Content, Value, Clarity, Intuitive Use, Efficiency, Usefulness</i>
<i>Video Portals</i>	<i>Intuitive Use, Immersion, Clarity, Quality of Content, Trustworthiness of Content, Trust</i>
<i>Games</i>	<i>Immersion, Stimulation, Visual Aesthetics, Novelty, Dependability, Intuitive Use</i>
<i>Household Appliances</i>	<i>Usefulness, Intuitive Use, Efficiency, Haptics, Acoustics</i>

Untuk aplikasi Netflix, akan menggunakan skala aplikasi relevan pada tabel 2.1 kategori produk *video portals* sebagai skala yang relevan, meliputi kemudahan penggunaan (*intuitive use*), keterlibatan dan keterpaduan pengalaman (*immersion*), kejelasan tampilan dan informasi (*clarity*), kualitas isi atau materi (*quality of content*), keandalan dan kredibilitas konten (*trustworthiness of content*), kepercayaan terhadap platform (*trust*). Berikut penjelasan dari skala yang hendak dipakai peneliti [8]:

1. Kemudahan penggunaan (*intuitive use*)

Skala *intuitive use* mengukur sejauh mana aplikasi atau platform dapat digunakan secara mudah dan intuitif tanpa memerlukan banyak usaha atau panduan tambahan. Aspek ini menilai kemampuan pengguna untuk memahami cara kerja sistem hanya melalui pengalaman langsung, tanpa harus mempelajari petunjuk secara mendalam. Aplikasi dengan tingkat kemudahan penggunaan yang tinggi biasanya memiliki desain antarmuka yang sederhana, navigasi yang jelas, serta konsistensi fungsi pada setiap menu. Semakin intuitif suatu sistem, semakin cepat pengguna dapat beradaptasi dan merasa nyaman dalam berinteraksi dengan aplikasi tersebut.

2. Keterlibatan dan keterpaduan pengalaman (*immersion*)

Skala *immersion* menilai sejauh mana pengguna merasa terlibat sepenuhnya dan tenggelam dalam pengalaman menggunakan aplikasi. Aspek ini mencerminkan tingkat perhatian, fokus, serta rasa keterhubungan emosional yang dirasakan pengguna selama berinteraksi dengan sistem. Aplikasi dengan tingkat *immersion* yang tinggi mampu menciptakan pengalaman yang memikat, dimana pengguna merasa betah, tidak mudah bosan, dan termotivasi untuk terus menggunakan aplikasi. Keterpaduan pengalaman ini penting dalam meningkatkan loyalitas dan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

3. Kejelasan tampilan dan informasi (*clarity*)

Skala *clarity* mengukur sejauh mana tampilan dan informasi yang disajikan dalam aplikasi mudah dipahami oleh pengguna. Aspek ini mencakup keterbacaan teks,

penataan elemen visual, serta kejelasan struktur navigasi. Aplikasi dengan tingkat *clarity* yang baik menampilkan informasi secara ringkas, tidak membingungkan, dan memudahkan pengguna dalam menemukan fitur yang dibutuhkan. Kejelasan dalam penyajian informasi membantu pengguna merasa yakin dan efisien saat menggunakan aplikasi, sehingga meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

4. Kualitas isi atau materi (*quality of content*)

Skala *quality of content* berfokus pada penilaian terhadap mutu konten yang disediakan oleh aplikasi, baik dari segi relevansi, kedalaman, maupun keakuratannya. Konten yang berkualitas tinggi mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna, serta memberikan nilai tambah dalam pengalaman penggunaan. Dalam konteks platform digital seperti layanan streaming atau media daring, kualitas konten juga berkaitan dengan variasi, kemutakhiran, dan daya tarik materi yang ditampilkan. Semakin baik kualitas isi yang diberikan, semakin besar tingkat kepuasan dan kepercayaan pengguna terhadap platform.

5. Keandalan dan kredibilitas konten (*trustworthiness of content*)

Skala *trustworthiness of content* menilai sejauh mana pengguna mempercayai keakuratan dan kejujuran konten yang disediakan oleh aplikasi. Aspek ini berkaitan dengan persepsi pengguna terhadap integritas dan objektivitas informasi yang ditampilkan. Konten yang dapat dipercaya harus bebas dari kesalahan, tidak menyesatkan, dan berasal dari sumber yang valid. Keandalan konten menjadi faktor penting dalam membangun hubungan jangka panjang antara pengguna dan platform, karena kepercayaan merupakan dasar dari pengalaman pengguna yang positif dan berkelanjutan.

6. Kepercayaan terhadap *platform* (*trust*)

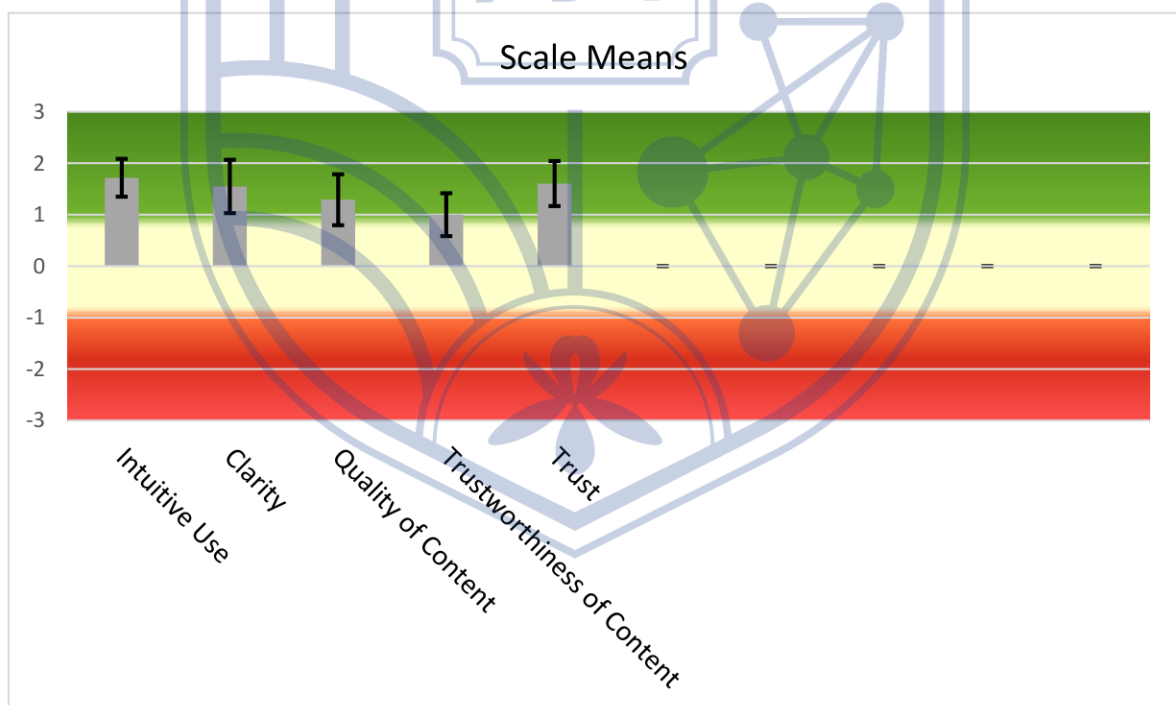
Skala *trust* mengukur tingkat kepercayaan pengguna terhadap keseluruhan sistem atau platform, termasuk keamanan data pribadi, keandalan layanan, serta reputasi pengembangnya. Aspek ini mencerminkan keyakinan pengguna bahwa platform akan berfungsi dengan baik, melindungi privasi mereka, dan tidak melakukan tindakan yang merugikan. Kepercayaan terhadap platform sangat penting, terutama pada layanan digital yang melibatkan transaksi atau penyimpanan data pengguna. Semakin tinggi rasa percaya pengguna, semakin besar kemungkinan mereka untuk tetap menggunakan dan merekomendasikan platform tersebut kepada orang lain.

UEQ+ adalah alat modular untuk membuat kuesioner konkret sehingga peneliti dapat memilih skala dan urutannya. Oleh karena itu, pilihan ini harus dimasukkan ke alat analisis data terlebih dahulu. Adapun proses-proses yang terjadi pada metode UEQ+ antara lain [8]:

1. Pilih skala yang ingin digunakan di baris 3 dari kiri ke kanan sesuai urutan penggunaannya dalam kuesioner. Gunakan menu *dropdown* yang menampilkan semua skala yang tersedia.
2. Alat analisis data memungkinkan analisis hingga 10 skala yang dipilih. Namun, pada sebagian besar aplikasi, kurang dari 10 skala akan digunakan. Atur kolom yang tersisa untuk skala ke nilai "skala wählen".
3. Masukkan data hasil kuesioner ke dalam baris-baris tabel, dimulai dari baris keempat. Gunakan nilai 1 apabila responden memilih alternatif di posisi paling kiri, dan nilai 7 apabila memilih alternatif di posisi paling kanan. Setiap skala dalam UEQ+ mencakup empat *item* penilaian serta satu *item* tambahan yang menilai tingkat kepentingan skala UEQ+ secara keseluruhan. Adapun proses-proses yang terjadi antara lain:
 - a) Masukkan data peringkat untuk kepentingan skala UEQ+ yang telah di dapat, gunakan nilai 1 (jika alternatif di paling kiri yang ditandai) hingga 7 (jika alternatif di paling kanan yang ditandai).
 - b) Kemudian hitung nilai relatif data peringkat untuk kepentingan skala UEQ+.
 - c) Bagian selanjutnya untuk skala (nilai rata-rata untuk *item* yang ada dalam skala, standar deviasi dan interval dihitung. Nilai rata-rata diubah dari rentang 1 hingga 7 ke rentang -3 hingga +3. Hal ini dilakukan agar nilai yang di dapat kompatibel dengan format laporan UEQ yang asli.
 - d) Selanjutnya mengenai *The Alpha-Coefficient* (koefisien alpha) ialah ukuran untuk konsistensi skala. Tidak ada aturan yang umum untuk seberapa besar nilai koefisien yang seharusnya. Banyak penulis yang berasumsi nilai alfa $>0,7$ dianggap cukup konsisten tapi asumsi tersebut tidak didasarkan oleh fakta statistik. Terutama jika memiliki sampel kecil (misalnya kurang dari 50 responden). Jika nilai koefisien alfa untuk sebuah skala menunjukkan penyimpangan yang besar dari nilai target yang wajar, misalnya 0,6 atau 0,7 dapat menjadi petunjuk bahwa beberapa *item* skala dalam konteks tertentu diartikan beberapa peserta secara tidak terduga. Dalam kasus seperti itu, periksa skor *item* tunggal dan korelasi antar *item*. Hal tersebut dapat memberi petunjuk jika mungkin ada salah tafsir *item* karena konteks evaluasi. Adapun proses yang terjadi:

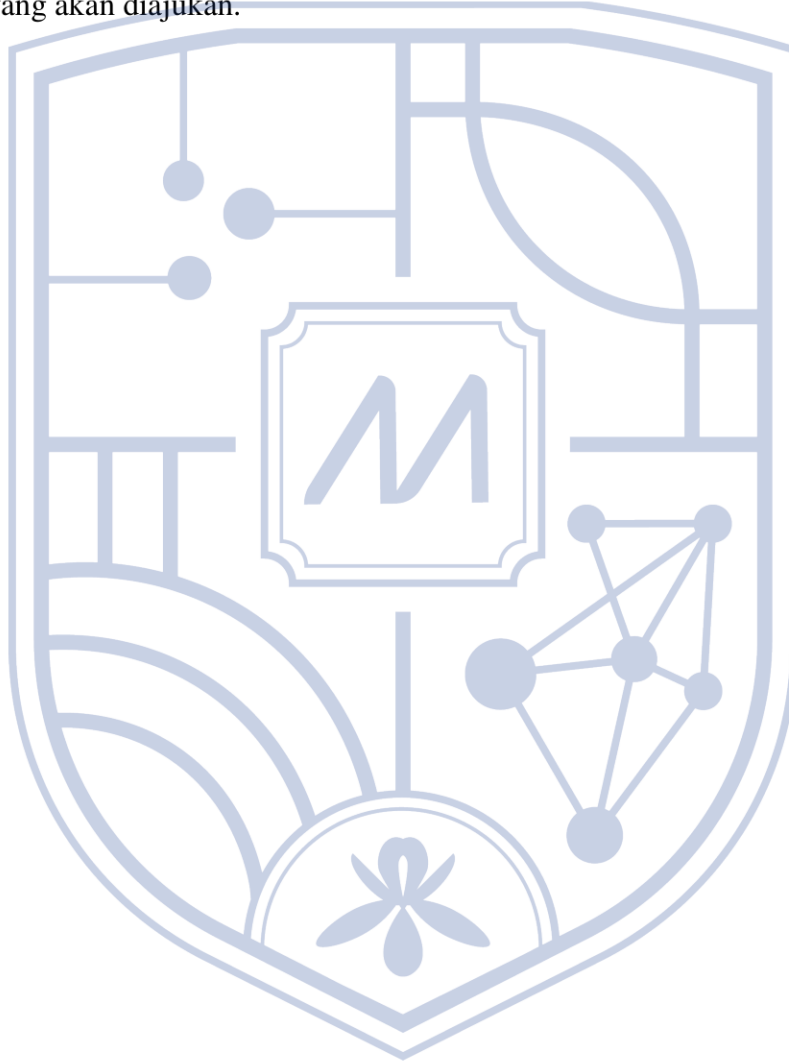
- 1) Masukkan nilai skala korelasi UEQ+ setelah itu didapatkan hasil nilai rata-rata korelasi dan ukuran kendala alfa (cronbach alpha).
- 2) Selanjutnya menghitung nilai KPI. Setiap skala UEQ+ mengumpulkan peringkat untuk 4 *item* dan 1 peringkat untuk kepentingan skala secara keseluruhan. Nilai tersebut digunakan untuk menghitung KPI yang mewakili kesan user experience dalam keseluruhan produk. Untuk perhitungan, kepentingan *relative* dari skala dan rata-rata skala per peserta dihitung. Dengan cara memasukkan nilai skala UEQ+ maka menghasilkan nilai KPI dan nilai standar deviasi.

Hasil proses analisis UEQ+ menggunakan Microsoft Excel. Data masing-masing skala akan dimasukkan pada *sheet data item*. Setelah itu, akan dilakukan penentuan pertanyaan-pertanyaan yang akan menjadi prioritas. Analisis data menggunakan UEQ+ otomatis tersedia pada tools UEQ+. Contoh hasil pengujiannya berdasarkan skala *intuitive use, immersion, clarity, quality of content, trustworthiness of content, dan trust* dapat dilihat pada gambar dibawah ini. Gambar tersebut merupakan grafik yang telah ditentukan sebelumnya untuk visualisasi hasil:



Gambar 2.3 Rata-rata Skala UEQ+

Kuesioner akan dirancang sesuai dengan 6 skala pengalaman pengguna kategori *video portals* yang telah disediakan sesuai aturan UEQ+. Masing-masing skala dikelompokkan menjadi 4 *item* pertanyaan dan 1 pertanyaan tambahan. Tetapi untuk skala *immersion* didalam aturan UEQ+ masih dalam tahap pengembangan sehingga skala tersebut dihilangkan dalam penelitian ini sehingga skala yang diteliti hanya 5 skala. Jika dijumlahkan terdapat 25 pertanyaan yang akan diajukan untuk responden. Responden akan memberikan jawaban dari pertanyaan yang diberikan menggunakan skala Likert (1-7). Berikut contoh pertanyaan yang akan diajukan.



Menurut saya, penggunaan produk ini		
Sulit	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	mudah
tidak logis	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	logis
tidak masuk akal	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	masuk akal
tidak meyakinkan	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	meyakinkan
Saya pikir ciri produk yang dijelaskan diatas sebagai		
Sama sekali tidak relevan	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	sangat penting

Menurut saya, tampilan antarmuka produk terlihat									
dikelompokkan dengan buruk	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	dikelompokkan dengan baik	
tidak terstruktur	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	terstruktur	
tidak terurut	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☒	terurut	
tidak teratur	☐	☐	☒	☐	☒	☐	☐	teratur	
Saya pikir ciri produk yang dijelaskan diatas sebagai									
Sama sekali tidak relevan	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	sangat penting	

Menurut saya, informasi dan data pada produk ini									
usang	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	terbaru	
tidak menarik	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	menarik	
tidak dipersiapkan dengan baik	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	dipersiapkan dengan baik	
tidak dapat dipahami	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	dapat dipahami	
Saya pikir ciri produk yang dijelaskan diatas sebagai									
Sama sekali tidak relevan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	sangat penting	

Menurut saya, informasi dan data pada produk ini						
tidak berguna	☐	☒	☐	☐	☐	berguna
tidak masuk akal	☐	☐	☒	☐	☐	masuk akal
tidak dapat dipercaya	☒	☐	☐	☐	☐	terpercaya
tidak akurat	☐	☒	☐	☒	☐	akurat
Saya pikir ciri produk yang dijelaskan diatas sebagai						
Sama sekali tidak relevan	☐	☐	☒	☐	☐	sangat penting

Berkaitan dengan penggunaan informasi dan data pribadi saya, produk ini									
tidak aman	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	aman	
tidak dapat dipercaya	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	dapat dipercaya	
tidak dapat diandalkan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	dapat diandalkan	
tidak transparan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	transparan	
Saya pikir ciri produk yang dijelaskan diatas sebagai									
Sama sekali tidak relevan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	sangat penting	

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta

1. Dilarang menyebarkan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

Berikut adalah penjelasan dari masing-masing deskripsi variabel diatas [8]:

1. Kemudahan penggunaan (*intuitive use*), aspek ini digunakan untuk mengukur sejauh mana pengguna merasa sistem mudah digunakan, logis, masuk akal, dan meyakinkan tanpa memerlukan banyak penyesuaian atau pembelajaran.
2. Kejelasan tampilan dan informasi (*clarity*), aspek ini digunakan untuk mengukur seberapa jelas dan terstruktur tampilan antarmuka sistem.
3. Kualitas isi atau materi (*quality of content*), aspek ini digunakan untuk menilai kualitas informasi dan data pada sistem, termasuk aktualitas, kemenarikan, dan kemudahan dipahami.
4. Keandalan dan kredibilitas konten (*trustworthiness of content*), aspek ini digunakan untuk mengukur tingkat kepercayaan pengguna terhadap akurasi dan keandalan informasi yang disajikan.
5. Kepercayaan terhadap platform (*trust*), aspek ini berfokus pada keamanan dan keandalan penggunaan data pribadi dalam sistem.

2.5 Populasi, Responden dan Teknik Sampling

Penentuan populasi, responden, dan teknik sampling dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh mewakili karakteristik pengguna secara akurat. Populasi mengacu pada keseluruhan individu atau objek yang menjadi subjek penelitian, sedangkan responden merupakan bagian dari populasi yang memberikan data melalui pengisian kuesioner. Pemilihan teknik sampling yang tepat sangat penting agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dengan baik dan mencerminkan kondisi sebenarnya dari populasi pengguna aplikasi yang diteliti.

2.5.1 Populasi

Populasi didefinisikan sebagai keseluruhan individu, objek, atau peristiwa yang menjadi subjek utama penyelidikan dalam suatu penelitian [25]. Populasi dapat dibagi menjadi tiga, populasi berdasarkan jumlahnya yaitu populasi terbatas dan populasi tak terbatas, berdasarkan sifatnya yaitu populasi homogen dan populasi heterogen, dan berdasarkan perbedaan yang lain yaitu populasi target dan populasi survei.

2.5.2 Responden

Responden adalah subjek penelitian atau orang yang memberikan tanggapan (melalui kuesioner, wawancara, dll) yang terpilih dari sampel sebagai sumber data dalam penelitian yang berperan memberikan informasi, persepsi, dan fakta mengenai topik yang sedang

diteliti. Responden bisa individu, pasangan, atau mewakili suatu kelompok atau organisasi [25].

2.5.3 Teknik Sampling

Sampel adalah bagian dari populasi yang mewakili populasi diambil dengan teknik sampling tertentu, agar hasil penelitian dapat digeneralisasi ke populasi [25]. Teknik sampel adalah metode atau prosedur yang digunakan untuk memilih sampel dari sebuah populasi yang lebih besar. Hal ini dilakukan untuk tujuan penelitian atau survei. Teknik sampel membantu penulis untuk mengambil sejumlah contoh yang representatif dari populasi tersebut sehingga hasil penelitian atau survei dapat digeneralisasi secara lebih luas. Teknik sampel ada 2 yaitu [26]:

1. Sampel acak (*probability sampling*)

Berikut beberapa teknik dari sampel acak:

- a) *Simple random sampling*, dalam proses penentuan sampel diperlukan suatu kerangka sampel yang berisi kumpulan elemen-elemen populasi beserta informasinya.
- b) *Systematic random sampling*, dimana setiap kasus ke-n setelah awal acak dipilih. Misalnya, jika mensurvei sampel konsumen, setiap konsumen kelima dapat dipilih dari sampel. Keuntungan dari teknik sampling ini adalah kesederhanaannya.
- c) *Stratified random sampling*, pengambilan sampel populasi dengan susunan bertingkat atau berlapis-lapis. Metode ini digunakan apabila anggota populasi tidak bersifat homogen dan berstrata secara proporsional sehingga setiap strata harus terwakili dalam sampel.
- d) *Cluster sampling*, metode pengambilan sampel dimana populasi terdiri dari kelompok individu yang telah tertata yang biasa digunakan untuk penelitian terhadap bagian yang berbeda pada sebuah instansi dimana objek yang akan diteliti sangat luas.
- e) *Multi stage sampling*, pengguna beberapa metode random sampling secara bersamaan dalam suatu penelitian secara efisien dan efektif.

2. Sampel non-acak (*non-probability sampling*)

Non probability sampling sering dikaitkan dengan desain penelitian studi kasus dan penelitian kualitatif. Studi kasus yang dimaksud berfokus pada sampel kecil dan dimaksudkan untuk memeriksa fenomena kehidupan nyata, bukan untuk membuat kesimpulan statistik dalam kaitannya dengan populasi yang lebih luas. Berikut adalah teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* [26]:

- a) *Purposive sampling*, penelitian dapat secara tersirat memilih siapa subjek yang dianggap representatif yang sebaiknya berpartisipasi didalam sebuah penelitian.
- b) *Snowball sampling*, diterapkan ketika subjek sulit dilacak seperti untuk mensurvei orang-orang yang tidak memiliki perlindungan atau imigran ilegal. Namun metode ini cukup memakan waktu dan belum mewakili keseluruhan variasi.
- c) *Quota sampling*, adalah teknik *non random sampling* dimana partisipan dipilih berdasarkan karakteristik yang telah ditentukan sehingga total sampel memiliki distribusi karakteristik yang sama dengan populasi yang lebih luas.
- d) *Convenience sampling*, adalah memilih peserta karena mereka sering tersedia dengan mudah. *Convenience sampling* cenderung menjadi teknik sampling yang disukai di kalangan siswa karena murah dan pilihan yang mudah dibandingkan dengan teknik sampling lainnya.
- e) *Purposive or judgment sampling*, pengambilan sampel *purposive* atau *judgemental* adalah strategi dimana orang atau peristiwa tertentu dipilih dengan sengaja untuk memberikan informasi penting yang tidak dapat diperoleh dari pilihan lain.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan metode *convenience sampling*. Teknik ini merupakan metode pengambilan sampel berdasarkan kemudahan akses responden, dimana responden dipilih karena ketersediaan dan kesediaannya untuk berpartisipasi dalam penelitian. Pemilihan metode *convenience sampling* dilakukan mengingat keterbatasan peneliti dalam menjangkau seluruh populasi pengguna Netflix di Indonesia secara acak, serta untuk memperoleh jumlah responden yang memadai dalam waktu penelitian yang tersedia. Penelitian ini menargetkan pengguna aktif Netflix yang memiliki pengalaman penggunaan yang cukup untuk menilai tingkat kepuasan dan pengalaman pengguna (*user experience*). Melalui metode *convenience sampling*, data dikumpulkan dari responden yang memenuhi kriteria penelitian dan dapat dijangkau melalui penyebaran kuesioner secara daring. Oleh karena itu, hasil penelitian ini mencerminkan persepsi responden penelitian dan tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi secara penuh terhadap seluruh populasi pengguna Netflix di Indonesia.

2.6 Lemeshow

Rumus Lemeshow adalah suatu metode untuk menentukan ukuran sampel minimum dalam penelitian survei atau studi yang melibatkan populasi yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti atau sulit diakses. Metode ini memberikan rumus untuk menghitung jumlah

minimum peserta yang diperlukan agar hasil penelitian dapat memiliki tingkat kepercayaan dan presisi tertentu, terutama ketika populasi tidak diketahui atau tidak dapat diakses secara lengkap. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan rumus Lemeshow untuk menghitung populasi karena jumlah pengguna Netflix tidak diketahui pasti jumlah langganannya. Berikut rumus dari Lemeshow [27]:

$$n = \frac{Z^2 \times P \times (1 - P)}{d^2} \dots\dots\dots(2.1)$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

Z = Nilai standar 95% (1.96)

P = Nilai estimasi populasi = 50% = 0,5

d = sampling error = 5%

Misalnya sebuah penelitian dilakukan dengan *margin error* 5% dengan tingkat kepercayaan 95% ($z = 1,96$), nilai estimasi populasi maksimum 50% ($P = 0,5$). Untuk menentukan ukuran sampel menggunakan rumus Lemeshow, maka perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times (1 - 0,5)}{0,05^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,5 \times 0,5}{0,0025}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,0025}$$

$$n = 384,16$$

Maka jumlah sampel minimal untuk penelitian tersebut adalah 384,16 responden, yang dapat dibulatkan menjadi 384 responden. Namun, apabila menggunakan *margin of error* sebesar 10%, jumlah sampel minimal yang dibutuhkan adalah 97 responden.

2.7 Definisi Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses untuk mengolah, menafsirkan, dan menarik kesimpulan dari data yang telah dikumpulkan agar dapat menjawab rumusan masalah penelitian. Tujuan dari analisis data adalah untuk memperoleh gambaran yang sistematis dan bermakna dari hasil penelitian, sehingga dapat diketahui hubungan, perbandingan, maupun pengaruh antar variabel.

2.7.1 Pengujian Kualitas Data

Pengujian kualitas data merupakan proses untuk memastikan bahwa instrumen penelitian seperti kuesioner memiliki tingkat keandalan dan keakuratan yang memadai sebelum digunakan dalam analisis data utama [28]. Secara umum, pengujian kualitas data terdiri dari dua komponen utama, yaitu:

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana suatu instrumen penelitian mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Instrumen penelitian yang valid akan menghasilkan data yang benar dan dapat dipercaya. Dalam konteks penelitian ini, uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap butir pertanyaan pada kuesioner benar-benar dapat mengukur variabel yang diteliti, seperti kepuasan dan pengalaman pengguna aplikasi Netflix [4].

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian dapat memberikan hasil yang konsisten dan stabil apabila digunakan berulang kali dalam kondisi yang sama. Dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan tingkat keandalan atau konsistensi dari kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Instrumen yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya karena setiap responden memberikan jawaban yang relatif tetap terhadap pertanyaan yang sama [29].

2.7.2 Pengujian Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik merupakan tahap sebelum melakukan analisis regresi linear, yang bertujuan untuk memastikan bahwa data penelitian memenuhi syarat-syarat dasar model regresi agar hasil analisis yang diperoleh bersifat valid dan tidak bias[30].

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data yang digunakan dalam penelitian memiliki distribusi yang normal atau tidak. Data yang berdistribusi normal menjadi salah satu syarat penting dalam penggunaan analisis statistik parametrik, seperti uji regresi linier, korelasi, dan analisis varians (ANOVA). Oleh karena itu, uji normalitas perlu dilakukan sebelum analisis data agar hasil penelitian dapat diinterpretasikan secara tepat [30].

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat hubungan yang kuat atau korelasi tinggi antar variabel independen (variabel bebas).

Model regresi yang baik seharusnya tidak mengalami multikolinieritas, karena hubungan yang terlalu tinggi antar variabel bebas dapat menyebabkan hasil analisis menjadi tidak akurat dan sulit menginterpretasikan pengaruh masing-masing variabel secara individual [31].

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual atau kesalahan pengganggu (*error term*) pada setiap pengamatan. Model regresi yang baik seharusnya tidak mengalami heteroskedastisitas, yaitu memiliki varians residual yang konstan (disebut homoskedastisitas). Jika terjadi heteroskedastisitas, maka hasil analisis regresi menjadi kurang akurat karena variabel bebas tidak lagi dapat menjelaskan variabel terikat secara konsisten [32].

2.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan metode statistik yang digunakan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Tujuan dari analisis ini adalah untuk memprediksi nilai variabel dependen berdasarkan perubahan yang terjadi pada beberapa variabel independen secara simultan. Analisis Regresi Linear Berganda memiliki beberapa komponen pengujian sebagai berikut [33]:

1. Uji F (Uji Simultan)

Uji F (uji simultan) adalah pengujian statistik yang digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

2. Uji T (Uji Parsial)

Uji T (uji parsial) merupakan pengujian yang digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara individu (parsial) terhadap variabel dependen. Uji T dilakukan untuk menguji apakah variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat secara terpisah.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi adalah ukuran statistik yang menunjukkan seberapa besar proporsi variasi dari variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model regresi. Nilai R^2 digunakan untuk menyesuaikan hasil perhitungan ketika jumlah variabel independen lebih dari satu agar hasilnya lebih akurat.

2.8 Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik pada penelitian ini diuraikan pada table berikut.

Tabel 2.2 Ringkasan Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti dan Tahun	Variabel	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Adam Huda Nugraha (2024)	1. <i>Attractiveness</i> 2. <i>Clarity</i> 3. <i>Efficiency</i> 4. <i>Dependability</i> 5. <i>Stimulation</i> 6. <i>Novelty</i>	Analisis Perbandingan UX (User Experience) Pada Aplikasi Netflix Dengan Disney+ Hotstar Menggunakan Metode <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ).	Penelitian ini membandingkan dua <i>platform streaming</i> menggunakan metode UEQ. Netflix memperoleh skor tinggi pada aspek <i>attractiveness, clarity, stimulation dan efficiency</i> , namun perlu ada peningkatan pada aspek lain misal <i>novelty dan accuracy</i> [34].
Yahdi Kusnadi dan Iga Auliani Rahman (2025)	1. <i>Content</i> 2. <i>Accuracy</i> , 3. <i>Format</i> 4. <i>Ease of Use</i> 5. <i>Timeliness</i>	<i>User Satisfaction Analysis of Netflix Application Using End User Computing Satisfaction (EUCS) Method.</i>	Penelitian ini menegaskan bahwa metode EUCS efektif digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna Netflix di Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>accuracy dan timeliness</i> memengaruhi persepsi positif pengguna terhadap aplikasi [35].

Schrepp, Martin dan Thomaschewski, Jörg (2023)	1. <i>Trust</i> 2. <i>Quality of Content</i> 3. <i>Clarity</i> 4. <i>Immersion</i> 5. <i>Attractiveness</i>	<i>Construction of a Modular User Experience Questionnaire (UEQ+)</i>	Merupakan dasar teori UEQ+ yang digunakan untuk penelitian. UEQ+ memungkinkan peneliti memilih dimensi UX yang relevan, seperti <i>Trust</i> , <i>Content Quality</i> , <i>Clarity</i> , <i>Immersion</i> , dan lainnya, sesuai dengan konteks aplikasi yang diteliti [8].
Muhammad Alfin Nugroho, Riqi Alamsyah dan Fenilinas Adi Artanto (2024)	1. <i>Content</i> 2. <i>Ease of Use</i> 3. <i>Accuracy</i> 4. <i>Format</i> 5. <i>Timeliness</i>	<i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> Dalam Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi Netflix	Penelitian ini mengukur kepuasan pengguna Netflix menggunakan metode EUCS. Hasilnya menunjukkan bahwa dimensi <i>content</i> dan <i>ease of use</i> memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pengguna, sedangkan keluhan muncul pada aspek rekomendasi konten dan fitur aksesibilitas seperti <i>subtitle</i> dan <i>dubbing</i> [3].
Dikri Aziz (2024)	1. <i>Attractiveness</i> 2. <i>Efficiency</i> 3. <i>Perspiciuity</i> 4. <i>Dependability</i> 5. <i>Stimulation</i> 6. <i>Novelty</i>	Pengalaman Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan Metode <i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i>	Hasil penelitian tersebut dapat menyimpulkan bahwa dari 100 responden pengguna aplikasi DANA menilai aplikasi tersebut secara positif yang menunjukkan hasil bahwa pada skala <i>Attractiveness</i> , <i>Perspiciuity</i> , <i>Efficiency</i> , <i>Dependability</i> , dan

			<i>Stimulation</i> memiliki nilai diatas rata-rata (<i>Above Average</i>) sedangkan pada skala <i>Novelty</i> memiliki nilai pada kategori Baik (<i>Good</i>) [36].
--	--	--	--

