

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI VIDIO MENGGUNAKAN KOMBINASI METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) DAN PIECES FRAMEWORK

Nurul Istiqomah¹, I Kadek Dwi Nuryana²

^{1,2} Jurusan Teknik Informatika/Program Studi S1 Sistem Informasi, Universitas Negeri Surabaya

¹nurulistiqomah.18003@mhs.unesa.ac.id

²dwinuryana@unesa.ac.id

Abstrak - Seiring dengan menjamurnya platform streaming video dan bahkan melibatkan pelaku bisnis hiburan, kemajuan teknologi film juga memfasilitasi perluasan industri film. Bagi para pecinta film, platform seperti Netflix, Video.com, Hooq, dan Amazon Prime tentu sudah tidak asing lagi. Didirikan pada Oktober 2014 oleh Adi Sariatmadja, aplikasi Vidio merupakan platform berbagi video yang diawasi oleh PT Creative Media Karya, anak perusahaan Emtek. Pengguna dapat memposting, melihat, dan berbagi video dengan aplikasi Vidio. Lebih dari 50 juta orang telah mengunduh aplikasi Vidio dari Play Store, yang telah menerima 499 ribu ulasan dan peringkat 3.9/5.0. Dengan beberapa keunggulan yang diberikan oleh Aplikasi Vidio, masih terdapat permasalahan yang sering kali terjadi seperti pilihan film yang terbatas, terutama film yang terbaru, ada yang menemukan beberapa film dengan suara yang pelan dan agak sulit untuk di tonton melalui hp. Permasalahan - permasalahan tersebut akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Untuk menjamin kepuasan pengguna terhadap aplikasi Vidio, penelitian ini menggunakan teknik Pieces Framework dan Technology Acceptance Model (TAM). Di antara elemen-elemen yang tercakup dalam teknik TAM adalah persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan. Kinerja, Informasi dan Data, Ekonomi, Pengendalian dan Keamanan, Efisiensi, dan Pelayanan adalah beberapa elemen yang masuk dalam pendekatan Pieces Framework. Seratus orang menerima kuesioner sebagai bagian dari proses pengumpulan data. 93,75% pengguna aplikasi Vidio masuk dalam kategori sangat senang, menurut analisis data yang dilakukan dengan software SmartPLS.

Kata kunci – kepuasan pengguna, TAM, Pieces Framework, SEM, Aplikasi Vidio.

I. PENDAHULUAN

Persentase penduduk Indonesia yang menggunakan internet pada awal tahun 2021 berjumlah 195,3 juta orang, atau sekitar 96,4% dari total penduduk negara. Mayoritas masyarakat Indonesia, yang sebagian besar berusia antara 16 dan 25 tahun, menggunakan WiFi dan koneksi seluler untuk mengakses internet, login selama lima jam empat puluh empat menit per hari. [1]

Kemajuan teknologi film juga mendorong pertumbuhan film secara lebih luas dengan diperkenalkannya platform video streaming yang saat ini terus meningkat bahkan melibatkan aktor dan aktris yang bekerja di bisnis hiburan. Penggemar film pastinya sudah tidak asing lagi dengan nama platform seperti Netflix, Vidio.com, Hooq, dan Amazon Prime. [2]. Di Indonesia sendiri juga terdapat beberapa layanan penyedia video, salah satunya adalah Aplikasi Vidio.

Kemajuan teknologi film juga mendorong pertumbuhan film yang lebih luas dengan diperkenalkannya platform video streaming yang saat ini terus meningkat bahkan melibatkan aktor dan aktris yang bekerja di bisnis hiburan. Penggemar film pastinya sudah tidak asing lagi dengan nama platform seperti Netflix, Vidio.com, Hooq, dan Amazon Prime.[3]. Aplikasi Vidio memiliki 50 juta lebih pengguna di Play Store dengan rating 3,9/5.0 dan 499 ribu ulasan. Dengan beberapa keunggulan yang diberikan oleh Aplikasi Vidio, masih terdapat permasalahan yang sering kali terjadi seperti pilihan film yang terbatas, Permasalahan - permasalahan tersebut akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

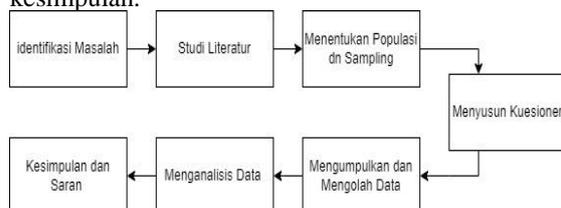
Kepuasan pengguna merupakan penilaian baik buruknya suatu sistem oleh pengguna, yang dapat dijadikan tolak ukur atau acuan oleh pengembang aplikasi sistem untuk meningkatkan fungsionalitas sistem informasi yang dibuatnya. Ketika permintaan,

keinginan, dan harapan klien terpuaskan, kemungkinan besar mereka akan melakukan pembelian berulang. [4]. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis terhadap tingkat kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Video untuk mengetahui apa yang diinginkan pelanggan.

Untuk melakukan analisis, Anda memerlukan teknik yang dapat diikuti sebagai panduan untuk mengatur dan mengubah data numerik menjadi data yang dapat digunakan untuk memberikan informasi yang mendalam. [5]. PIECES FRAMEWORK dan Technology Acceptance Model (TAM) adalah metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Davis mempresentasikan Technology Acceptance Model (TAM) pada tahun 1987. TAM, dalam kata Davis, adalah hipotesis yang dimaksudkan untuk memperjelas bagaimana orang memahami dan memanfaatkan informasi teknis. Model Penerimaan Teknologi (TAM) terdiri dari banyak faktor, seperti persepsi kemudahan penggunaan sistem (Perceived Ease of Used), persepsi kegunaan sistem (Perceived Effectiveness), sikap terhadap penggunaan (Attitude Toward Used), niat perilaku keinginan untuk terus menggunakan sistem dan penggunaan aktual (Penggunaan Sebenarnya). Untuk setiap variabel untuk memastikan bahwa pendekatan TAM diterapkan secara tepat terhadap permintaan untuk menilai kepuasan konsumen terhadap teknologi yang digunakan. Pieces Framework adalah kerangka kerja yang memiliki kategori untuk mengelompokkan masalah dan membuat perbaikan untuk masalah tersebut. Enam kategori membentuk klasifikasi: kinerja, informasi, ekonomi, kontrol, efisiensi, dan layanan. [6].

II. METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan, yang pertama adalah tahap identifikasi masalah, yaitu tahap dimana peneliti mengidentifikasi permasalahan yang nantinya akan diteliti. Lanjutkan membaca materi terkait untuk menemukan referensi mendasar yang dapat digunakan selama proses penelitian. Langkah selanjutnya adalah menentukan demografinya, lalu mulai mengambil sampel orang-orang dari populasi tersebut untuk mengetahui siapa target audiensnya. Langkah selanjutnya adalah membuat kuesioner dan kemudian mengumpulkan informasi. Setelah itu barulah proses melakukan analisis terhadap informasi yang telah dikumpulkan, dilanjutkan dengan langkah menarik kesimpulan.



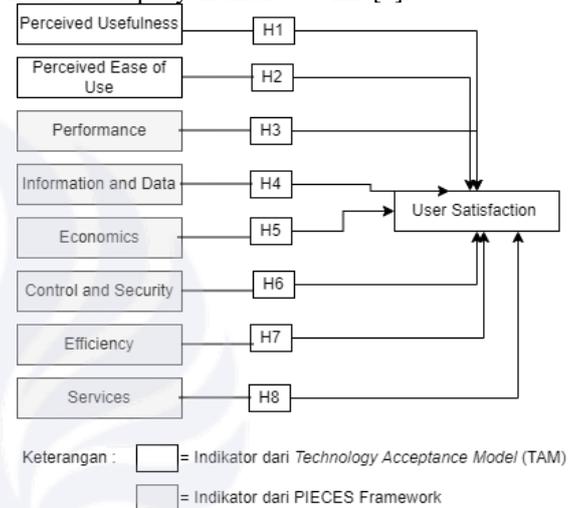
Gbr. 1 Alur Penelitian

A. Studi Literatur

Berikut tahap persiapan pertama yang meliputi melakukan tinjauan pustaka untuk mencari sumber berupa buku, jurnal, makalah, dan gagasan yang mendukung dan memberikan kerangka terhadap penelitian yang telah dilakukan.

B. Model Penelitian

Pada tahap pengembangan model penelitian perlu diberikan penjelasan mengenai ide dan hipotesis yang akan digunakan dalam penelitian. Gambar 2 menggambarkan model konteks untuk penyelidikan saat ini. [7].



Gbr 2. Model Konseptual penelitian

Perumusan Hipotesis pada penelitian ini berdasarkan Gambar 2 yaitu:

- 1) H1: *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*
- 2) H2 : *Perceived Ease of Use* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*
- 3) H3: *Performance* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*
- 4) H4 : *Information and data* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*
- 5) H5 : *Economics* berpengaruh terhadap *user satisfaction*
- 6) H6 : *Control and Security* berpengaruh terhadap *user satisfaction*
- 7) H7 : *Efficiency* berpengaruh terhadap *user satisfaction*
- 8) H8 : *Services* berpengaruh terhadap *user satisfaction*

TABEL I
 KUESIONER PENELITIAN

Variabel	Indikator Pernyataan	
	Kode	pernyataan
Perceived Usefulness (Persepsi Kemanfaatan)	PU1	Aplikasi Vidio mudah diakses oleh pengguna.
	PU2	Aplikasi Vidio memudahkan dalam menonton series dan sepak bola

	PU3	Aplikasi Vidio bermanfaat dalam melakukan menonton sepak bola dan series
--	-----	--

Variabel	Indikator Pernyataan	
	Kode	pernyataan
Perceived Ease of Use	PEOU1	Aplikasi Vidio mudah untuk dipelajari oleh pengguna
	PEOU2	Ketersediaan petunjuk Penggunaan pada Aplikasi Vidio
Performance	PE1	Aplikasi Vidio mudah diakses oleh pengguna
	PE2	Aplikasi Vidio dalam merespon sesuatu perintah permintaan maupun pembatalan lebih cepat
Information and Data	ID1	Aplikasi Vidio memberikan informasi dengan ketepatan yang tinggi.
	ID2	Aplikasi Vidio memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna
Economic	EC1	Aplikasi Vidio mendukung pembayaran melalui aplikasi lain seperti pada myim3, e-wallet.
	EC2	Biaya yang dikeluarkan menjadi lebih ringan dengan menonton series melalui Aplikasi Vidio dibandingkan dengan cara menonton di bioskop.
Control and Security	CS1	Aplikasi Vidio dapat mencabut akses mencurigakan yang dilakukan pada perangkat tidak dikenal
	CS2	Aplikasi Vidio mempunyai standart untuk keamanan data pribadi.
Efficiency	EF1	Aplikasi Vidio bisa digunakan untuk pemula
	EF2	Pengguna dapat dengan mudah meminta bantuan melalui fitur Support pada aplikasi Vidio jika terjadi kendala.
Service	SE1	Aplikasi Vidio dapat diandalkan / dipercaya
	SE2	Aplikasi Vidio mudah dipahami untuk digunakan
User Satisfaction	S1	Saya merasa puas karena aplikasi Vidio telah memberikan pelayanan yang saya butuhkan.
	S2	Saya merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi Vidio.
	S3	Saya akan merekomendasikan aplikasi Vidio kepada pengguna aplikasi Vidio yang lain.

Penilaian kuesioner di terjemahkan dengan 5 poin skala likert. Skala dengan 5 poin memiliki hasil yang presisi,

meminimalisir kesalahan dan memiliki validitas dan reliabilitas yang baik [9]. Tabel II memaparkan 5 poin skala likert.

TABEL II
SKALA LIKERT

Jawaban	Bobot
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

C. Pengumpulan Data

Data dikumpulkan penulis melalui penggunaan kuesioner yang dihasilkan menggunakan Google form dan disebar ke beberapa platform media sosial antara lain Telegram, WhatsApp, Twitter, Instagram, serta website kudata.id. Setelah penyebaran kuesioner, proses pengumpulan data menghasilkan 123 tanggapan orang yang memenuhi syarat penelitian.

D. Analisa Data

Saat ini data hasil survei demografi sedang diolah dengan Microsoft Excel. Setelah itu dilakukan analisis dengan PLS-SEM menggunakan tools yang tersedia pada program SmartPLS untuk tahap selanjutnya:

- 1) *Uji Outer Model* : Tujuan pengujian pertama adalah untuk mengetahui bagaimana hubungan indikator dan variabel penelitian satu sama lain. Langkah-langkah yang dilalui tes tersebut adalah sebagai berikut. :
 - a) *Convergent Validity* : harus melakukan pengujian indikasi pada setiap variabel untuk memastikan responden dapat memahaminya. Apabila nilai loading factor $\geq 0,7$ maka indikator tersebut dianggap memiliki validitas konvergen yang kuat; namun nilai 0,50 hingga 0,60 masih dianggap valid [10]. Selain itu, rata-rata variance Extract yang kurang dari 0,5 menunjukkan nilai validitas konvergen yang tinggi.
 - b) *Discriminant Validity* : Untuk mendapatkan peringkat validitas diskriminan yang sangat baik, setiap konstruk harus memiliki korelasi yang lebih tinggi untuk konstraknya sendiri dibandingkan dengan konstruk lainnya.
 - c) *Composite Reliability* : suatu konstruk dikatakan reliabel bila memiliki nilai $\geq 0,70$ [11].
- 2) *Uji Inner Model* : dilakukan dengan tujuan membangun hubungan antara banyak faktor penelitian. Berikut hasil pengujian pada model internal :
 - a) *Path Coefficient (β)* : berupaya menunjukkan seberapa kuat sebenarnya hubungan antar variabel. Jika nilai rute kurang dari 0,1, hal ini menunjukkan bahwa jalur tersebut mempunyai dampak yang signifikan dan menguntungkan terhadap model yang sedang dipelajari. [13].

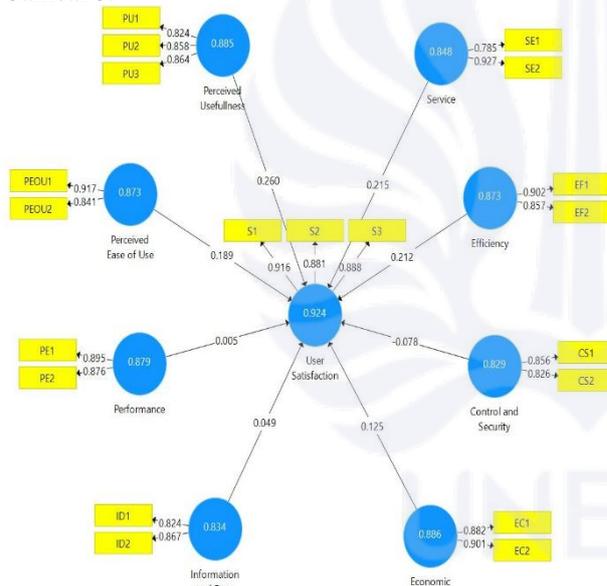
- b) *T-statistic* dan *P-value* : teknik bootstrapping menggunakan tingkat signifikansi 5% (atau 0,05) untuk satu ekor. Jika T-statistik kurang dari 1,64 dan P-value kurang dari 0,05, maka korelasinya signifikan secara statistik. [14].
- c) *Coefficient of Determination (R²)* : Nilai R-squared menunjukkan tiga kriteria: 0,75 untuk kategori kuat, 0,50 untuk kategori sedang, dan 0,25 untuk kategori buruk. [11].
- d) *Effect Size (f²)* : Terdapat tiga nilai batas F-square: 0,02 untuk pengaruh sedang, 0,15 untuk pengaruh besar, dan 0,35 untuk pengaruh besar. [15]
- e) *Model Fit* : model statistic yang menilai kecocokan suatu model penelitian.

	PU3	0,864	Valid
Perceived Ease of Use	PEOU1	0,917	Valid
	PEOU2	0,841	Valid
Performance	PE1	0,895	Valid
	PE2	0,876	Valid
Information and Data	ID1	0,824	Valid
	ID2	0,867	Valid
Economic	EC1	0,8282	Valid
	EC2	0,901	Valid

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji *Outer Model*

Salah satu cara untuk mengukur sifat hubungan tersebut adalah dengan menggunakan model pengukuran [16]. Hasil pengukuran algoritma PLS ditampilkan pada Gambar 3.



Gbr 3. Outer Model

Variabel	Indikator	Faktor Loading	Keterangan
Control and Security	CS1	0,856	Valid
	CS2	0,826	Valid
Efficiency	EF1	0,902	Valid
	EF2	0,857	Valid
Service	SE1	0,785	Valid
	SE2	0,927	Valid
User Satisfaction	S1	0,916	Valid
	S2	0,881	Valid
	S3	0,888	Valid

- 2) *Average variance inflation factor (AVE)* : Nilai validitas konvergen yang tinggi ditunjukkan dengan skor AVE sebesar 0,5. Hasil pengujian masing-masing variabel valid ditampilkan pada Tabel V.

TABEL V
VALIDITAS KONVERGEN

Variabel	AVE	Keterangan
Perceived Usefulness	0,720	Valid
Perceived Ease of Use	0,774	Valid
Performance	0,784	Valid
Information and Data	0,715	Valid
Economic	0,795	Valid
Control and Security	0,708	Valid
Efficiency	0,775	Valid
Service	0,738	Valid
User Satisfaction	0,801	Valid

- 1) *Convergent Validity* : Nilai faktor pemuatan digunakan untuk mengevaluasi validitas konvergen. Berdasarkan temuan yang disajikan pada Tabel IV, setiap indikator yang terdapat di dalam variabel mempunyai nilai valid karena mempunyai nilai lebih dari atau sama dengan 0,7. Adanya nilai tersebut menunjukkan bahwa indikator tersebut dapat digunakan secara tepat sebagai alat ukur suatu variabel.

TABEL IV
HASIL Uji LOADING FACTOR

Variabel	Indikator	Faktor Loading	Keterangan
Perceived Usefulness	PU1	0,824	Valid
	PU2	0,858	Valid

- 3) *Discriminant Validity* : Model mempunyai nilai validitas diskriminan yang kuat jika akar kuadrat AVE setiap variabel lebih besar dibandingkan korelasi antar variabel lainnya, yang diukur dengan kriteria Fornell Larcker. Validitas diskriminan dilaporkan tinggi pada Tabel VI.

TABEL VI
HASIL Uji DISKRIMINANT VALIDITY

	CS	EC	EF	ID	PEOU	PU	PE	SE	S
CS	0,841								
EC	0,525	0,892							
EF	0,706	0,534	0,880						
ID	0,530	0,424	0,656	0,846					

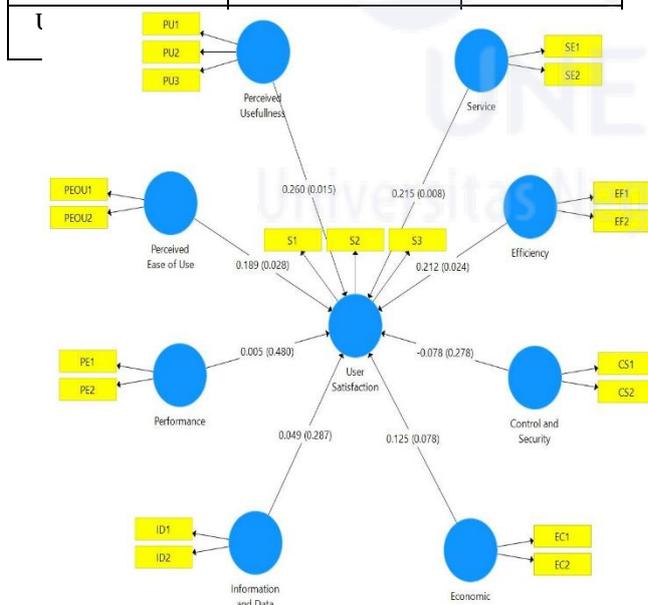
PE	0,6	0,5	0,7	0,5	0,88				
OU	16	75	13	68	0				
PU	0,4	0,5	0,6	0,6	0,71	0,8			
	80	23	76	39	0	49			
PE	0,6	0,5	0,7	0,5	0,71	0,6	0,8		
	36	83	02	79	6	03	85		
SE	0,5	0,4	0,6	0,5	0,61	0,6	0,5	0,8	
	75	51	47	49	3	27	65	59	
S	0,5	0,5	0,7	0,5	0,71	0,7	0,6	0,6	0,8
	32	63	10	95	2	35	20	73	95

Koefisien Jalur, statistik T, dan nilai P, bersama dengan ukuran R-Square, F-Square, dan Model Fit adalah langkah-langkah yang terlibat dalam pengembangan Model Batin. [16]. Gambar 4 menyajikan temuan yang diperoleh dengan menerapkan pendekatan bootstrap pada *Inner Model*.

4) *Composite Reliability* : Jika nilai Composite Reliability suatu variabel kurang dari 0,7, maka variabel tersebut dapat dianggap dependen. Tabel VII menunjukkan bahwa seluruh variabel mempunyai nilai yang dapat diandalkan.

TABEL VII
 HASIL UJI COMPOSITE RELIABILITY

Variabel Penelitian	Koefisien Composite Reliability	Keterangan
Perceived Usefulness	0,885	Reliabel
Perceived Ease of Use	0,873	Reliabel
Performance	0,879	Reliabel
Information and Data	0,834	Reliabel
Economic	0,886	Reliabel
Control and Security	0,829	Reliabel
Efficiency	0,873	Reliabel
Service	0,848	Reliabel



B. Uji Inner Model
 Model yang menghubungkan variabel-variabel disebut sebagai model dalam. Memeriksa

Gbr. 4. Inner Model

1) *Path Coefficient* (β) : Jika nilai jalur kurang dari 0,1, hal ini mempunyai dampak menguntungkan yang signifikan terhadap model penelitian. Tabel IX menunjukkan bahwa 8 jalur yang diusulkan mempunyai pengaruh signifikan dan 3 jalur tidak mempunyai dampak.

TABEL IX
 HASIL UJI PATH COEFICIENT

Hubungan Variabel	Path Coefficient
PU- S	0,189
PEOU- S	0,260
PE- S	0,005
ID- S	0,049
EC- S	0,125
CS- S	-0,078
EF- S	0,212
SE- S	0,215

2) *T-statistik & P-value* : Ambang batas signifikansi 5% (atau 0,05) digunakan dalam uji bootstrapping satu sisi ini. T-statistik 1,64 dan P-value 0,05 menunjukkan adanya korelasi yang signifikan secara statistik antar variabel. Tabel X menunjukkan bahwa dari 8 pengujian yang dilakukan, 4 signifikan secara statistik dan 4 lainnya tidak.

TABEL X
 HASIL UJI T-STATISTIK & P-VALUE

Variabel Penelitian	T- Statis	P- Value	Keterangan
PU- S	2,189	0,015	Signifikan
PEOU- S	1,921	0,028	Signifikan
PE- S	0,049	0,480	Tidak Signifikan
ID- S	0,563	0,287	Tidak Signifikan
EC- S	1,421	0,078	Tidak Signifikan
CS- S	0,589	0,278	Tidak Signifikan
EF- S	1,978	0,024	Signifikan

SE- S	2,412	0,008	Signifikan
-------	-------	-------	------------

Fit Summary	Estimated Model
SRMR	0,074
NFI	0,620

- 3) *Coefficient of Determination* (R^2) : Koefisien determinasi mengukur sejauh mana suatu variabel independen dapat menjelaskan hubungan yang diamati antara dua variabel. Hasil pengujian Tabel XI menunjukkan bahwa effect size sedang (R -Square 0,19).

TABEL XI
HASIL UJI R-SQUARE

Variabel Dependen	R-Square	Keterangan
User Satisfaction	0,682	Moderat

- 4) Uji *Effect Size* atau *F-Square* Ini berusaha untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan perubahan pada variabel lain. Ada tiga nilai batas untuk F -square, dengan 0,02 menunjukkan pengaruh yang sangat kecil, 0,15 menunjukkan pengaruh yang kecil, dan 0,35 menunjukkan pengaruh yang besar. Seperti terlihat pada Tabel XII, dampak dari pengujian ini sangat kecil.

TABEL XII
HASIL UJI F-SQUARE

Variabel Penelitian	F-Square	Keterangan
PU- S	0,076	Rendah
PEOU- S	0,037	Rendah
PE- S	0,000	Rendah
ID- S	0,004	Rendah
EC- S	0,028	Rendah
CS- S	0,008	Rendah
EF- S	0,041	Rendah
SE- S	0,069	Rendah

C. Model Fit

- 1) *Standardized Root Mean Square Residual (SRMR)*: Ukuran ini menggambarkan kesenjangan antara korelasi yang diamati dan korelasi yang diprediksi oleh kriteria kecocokan. Jika nilai SRMR kurang dari 0,10 atau 0,08 maka dianggap model tepat dan fit.
- 2) *Indeks Kecocokan Normal*: Saat menghitung indeks kesesuaian, NFI menghasilkan angka antara 0 dan 1, yang dianggap dapat diterima jika mendekati 1..

Temuan pengujian fit model menunjukkan bahwa model penelitian masuk akal dan tepat. Hasil tersebut dapat dilihat pada kalimat berikut.

TABEL XIII
HASIL UJI MODEL FIT

D. Interpretasi Data Demografis

Hasil dari penelitian ini didapat data 123 responden dengan mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 87 orang atau 71% dan laki-laki sebanyak 36 orang atau 30%. Mayoritas responden telah menggunakan aplikasi lebih dari 1 tahun sebanyak 60 orang atau 49% selanjutnya lebih dari 1 bulan sebanyak 35 orang atau 28% dan 6 bulan hingga 1 tahun sebanyak 28 orang atau 23%.

E. Hasil Uji Hipotesis

TABEL XIV
HASIL UJI HIPOTESIS

Variabel Penelitian	Path Coefficient	T- Statis	P- Value	Keterangan
PU- S	0,189	2,189	0,015	Berpengaruh signifikan
PEOU- S	0,260	1,921	0,028	Berpengaruh signifikan
PE- S	0,005	0,049	0,480	Tidak berpengaruh signifikan
ID- S	0,049	0,563	0,287	Tidak berpengaruh signifikan
EC- S	0,125	1,421	0,078	Tidak berpengaruh signifikan
CS- S	-0,078	0,589	0,278	Tidak berpengaruh signifikan
EF- S	0,212	1,978	0,024	Berpengaruh signifikan
SE- S	0,215	2,412	0,008	Berpengaruh signifikan

- 1) H1 : *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel XIV menunjukkan bahwa *path coefficient* memiliki nilai 0,189 yang lebih besar dari 0,1 sehingga hipotesis menunjukkan adanya pengaruh positif yang kuat. Sedangkan pada uji T-statistik menunjukkan nilai 2,189 dan nilai *P-value* menunjukkan 0,015 maka hubungan *Perceived Usefulness* terhadap *User Satisfaction* berpengaruh signifikan sehingga hipotesis satu (H1) diterima. Hal ini menunjukkan pengguna merasa aplikasi video dapat memudahkan dalam kegunaannya sehingga semakin tinggi manfaat atau kegunaan yang didapat maka pengguna akan merasa puas.

- 2) H2 : *Perceived Ease of Use* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel XIV menunjukkan bahwa *path coefficient* memiliki nilai 0,260, nilai tersebut lebih besar dari 0,1 sehingga

menunjukkan pengaruh positif yang kuat. Sedangkan pada uji T-statistik menunjukkan nilai 1,921 dan nilai *P-value* menunjukkan 0,028 maka hubungan *Perceived Usefulness* terhadap *User Satisfaction* berpengaruh signifikan sehingga hipotesis dua (H2) diterima. Hal ini menunjukkan pengguna aplikasi vidio merasa puas dalam menggunakannya karena faktor kemudahan dalam penggunaannya.

3) H3 : *Performance* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel XIV menunjukkan bahwa *path coefficient* memiliki nilai 0,005, nilai tersebut kurang dari 0,1 sehingga jalur tidak memiliki pengaruh positif yang kuat. Sedangkan pada uji T-statistik menunjukkan nilai 0,049 dan nilai *P-value* menunjukkan 0,480 maka hubungan *Performance* terhadap *User Satisfaction* tidak berpengaruh signifikan sehingga hipotesis tiga (H3) ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa Kinerja sistem dari aplikasi vidio belum dirasa memuaskan bagi penggunaannya.

4) H4 : *Information and Data* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel XIV menunjukkan bahwa *path coefficient* memiliki nilai 0,049, nilai tersebut kurang dari 0,1 sehingga jalur tidak memiliki pengaruh positif yang kuat. Sedangkan pada uji T-statistik menunjukkan nilai 0,049 dan nilai *P-value* menunjukkan 0,480 maka hubungan *Information and Data* terhadap *User Satisfaction* tidak berpengaruh signifikan sehingga hipotesis empat (H4) ditolak. Hal ini menunjukkan faktor informasi dan data pada aplikasi vidio tidak mempengaruhi terhadap kepuasan pengguna

5) H5 : *Economic* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel XIV menunjukkan bahwa *path coefficient* memiliki nilai 0,125, nilai tersebut lebih dari 0,1 sehingga jalur memiliki pengaruh positif yang kuat. Sedangkan pada uji T-statistik menunjukkan nilai 1,421 dan nilai *P-value* menunjukkan 0,078 maka hubungan *Economic* terhadap *User Satisfaction* tidak berpengaruh signifikan sehingga hipotesis lima (H5) ditolak. Faktor ekonomi dapat mempengaruhi dalam kepuasan pengguna, apabila semakin tinggi biaya yang dikeluarkan untuk berlangganan aplikasi vidio maka dapat menjadi faktor yang dapat menurunkan kepuasan penggunaannya dalam menggunakan.

6) H6 : *Control and Security* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel XIV menunjukkan bahwa *path coefficient* memiliki nilai -0,078, nilai tersebut kurang dari 0,1 sehingga jalur tidak memiliki pengaruh positif yang kuat. Sedangkan pada uji T-statistik menunjukkan nilai 0,589 dan nilai *P-value* menunjukkan 0,278 maka hubungan *Control and Security* terhadap *User Satisfaction* tidak berpengaruh signifikan sehingga hipotesis enam (H6) ditolak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan bukan merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna untuk menggunakan aplikasi vidio.

7) H7 : *Efficiency* diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel XIV menunjukkan bahwa *path coefficient* memiliki nilai 0,212 yang lebih besar dari 0,1 sehingga hipotesis menunjukkan adanya pengaruh positif yang kuat. Sedangkan pada uji T-statistik menunjukkan nilai 1,978 dan nilai *P-value* menunjukkan 0,024 maka hubungan *Efficiency* terhadap *User Satisfaction* berpengaruh signifikan sehingga hipotesis tujuh (H7) diterima. Hal ini menunjukkan pengguna merasa puas terhadap penggunaan aplikasi vidio yang memudahkan dan efisien.

8) H8 : *Service* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*
Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel XIV menunjukkan bahwa *path coefficient* memiliki nilai 0,215 yang lebih besar dari 0,1 sehingga hipotesis menunjukkan adanya pengaruh positif yang kuat. Sedangkan pada uji T-statistik menunjukkan nilai 2,412 dan nilai *P-value* menunjukkan 0,008 maka hubungan *Service* terhadap *User Satisfaction* berpengaruh signifikan sehingga hipotesis delapan (H8) diterima. Hal ini menunjukkan pelayanan pada aplikasi vidio dirasakan sudah maksimal dan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna untuk menggunakan aplikasi vidio.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan serangkaian uji pengukuran terhadap penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Beberapa dari 8 hipotesis yang diselidiki diterima, sementara yang lain ditolak oleh komunitas peneliti. Dari semuanya, kami memutuskan untuk menerima hipotesis berikut: H1, H2, H7, dan H8. Namun, kami memutuskan untuk tidak menerima hipotesis berikut: H3, H4, H5, dan H6. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai t statistik *Perceived kegunaan* terhadap *Kepuasan Pengguna* yaitu sebesar 2,189; nilai t statistik *Perceived Ease of use* terhadap *Kepuasan Pengguna* yaitu sebesar 1,921; nilai t statistik *Efisiensi* terhadap *Kepuasan Pengguna* yaitu sebesar 1,978; dan nilai t statistik *Pelayanan* terhadap *Kepuasan Pengguna* yaitu sebesar 2,412; masing-masing. Dan hipotesis yang terbantahkan adalah mengenai variabel *Kinerja* terhadap *Kepuasan Pengguna* yang mempunyai nilai t statistik sebesar 0,049; variabel *Informasi dan data* *Kepuasan Pengguna* mempunyai nilai t statistik sebesar 0,563; variabel *Ekonomi* terhadap *Kepuasan Pengguna* mempunyai nilai t statistik sebesar 1,421; serta variabel kontrol dan keamanan *Pengguna* yang keduanya memiliki nilai t statistik sebesar 1,421. Secara statistik, kepuasan, dengan nilai t sebesar 0,589.
- 2) Aplikasi Vidio mempunyai rating kepuasan yang masuk dalam kategori "Sangat Puas" dengan skor 93,75%. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Vidio beroperasi dengan sukses dan efisien sesuai dengan perannya, dan pengguna cukup puas dengan penggunaan program

tersebut. Dengan menggunakan teknik TAM, ada beberapa aspek yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi Vidio. Dua karakteristik tersebut adalah persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi efektivitas program. Efisiensi dan pelayanan adalah dua elemen yang menjadi pertimbangan dalam teknik Pieces Framework..

V. SARAN

Para peneliti percaya bahwa lebih banyak penelitian dapat memperluas kelompok orang yang berpartisipasi dalam penelitian untuk memperoleh hasil yang lebih mendalam. Para peneliti juga memiliki harapan besar bahwa perusahaan aplikasi video tersebut dapat memanfaatkan temuan ini dan melanjutkan penelitian di masa depan untuk menciptakan potensi komersial baru.

REFERENSI

- [1] Kompas.com, "Pengguna Internet Indonesia Tembus 200 juta", Hampir semua *Online* dari Ponsel, 2021.
- [2] Febriyanto, H. "Konsumen Ri Paling Banyak Akses Platform OTT Selama Pandemi" 2021
- [3] Millah, S. Geliat Konten Platform Video *Streaming*, 2019
- [4] Sahnassari, Alifa, " Analysis Rubrik News dalam Live *Streaming Video.com*", 2019
- [5] A. Y. Widowati and C. Budihartanti, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Traveloka Dengan Menerapkan Metode TAM (Technology Acceptance Model)," J. Prosisko, vol. 6, no. 2, pp. 109–116, 2019, [Online]. Available: <https://ejurnal.lppmunsera.org/index.php/PROSISKO/article/view/1629/1080css>
- [6] Azizah, Noor, "Model E-Business Menggunakan EUCS untuk Meningkatkan daya saing UMKM Berbasis Mobile Application, 2022
- [7] Davis, FD. 2009. Perceived Usefulness Perceivc-Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology, *Management Information Systems Quarterly*. September: 319-342.
- [8] P. D. Sugiyono, "Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D," Penerbit CV. Alf. Bandung, vol. 225, 2017.
- [9] W. Budiaji, "Skala pengukuran dan jumlah respon skala likert," J. Ilmu Pertan. dan Perikan., vol. 2, no. 2, hal. 127–133, 2013.
- [10] Wong, K. K.-K. (2019). *Mastering partial least squares structural equation modeling (PLS-Sem) with Smartpls in 38 Hours*. IUniverse.
- [11] I. Ghozali, "Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25," 2018
- [12] H. Umar, "Metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis," 201
- [13] J. F. Hair Jr, M. Sarstedt, C. M. Ringle, dan S. P. Gudergan, *Advanced issues in partial least squares structural equation modeling*. saGe publications, 2017.
- [14] J. F. Hair Jr, M. Sarstedt, C. M. Ringle, dan S. P. Gudergan, *Advanced issues in partial least squares structural equation modeling*. saGe publications, 2017.
- [15] W. Abdillah dan J. Hartono, "Partial Least Square (PLS): alternatif structural equation modeling (SEM) dalam penelitian bisnis," Yogyakarta Penerbit Andi, vol. 22, hal. 103–150, 2015.
- [16] Hair Jr, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Gudergan, S. P. (2017). *Advanced issues in partial least squares structural equation modeling*. saGe publications.