

**PERAN *SATISFACTION* SEBAGAI MEDIASI PADA PENGARUH
PERCEIVED USEFULNESS TERHADAP *CONTINUANCE INTENTION*
PENGUNAAN *VIDEO ON DEMAND* NETFLIX
(Studi pada Generasi Z di Kota Padang)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Sarjana pada Program
Studi S1 Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas

Andalas



Diajukan Oleh:

COBHITA SURYA AMADEA

2210526023

Dosen Pembimbing:

Dr Yulia Hendri Yeni S.E., M.T., Ak

PROGRAM STUDI S1 JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2024



No. Alumni Universitas	Cobhita Surya Amadea	No. Alumni Fakultas
------------------------	-----------------------------	---------------------

a) Tempat/tgl lahir: Pasar Baru/27 Maret 2001 b) Nama Orang Tua: Almh Yasmair c) Fakultas: Ekonomi dan Bisnis d) Departemen: Manajemen e) NIM: 2210526023 f) Tanggal Lulus: 23 Oktober 2024 g) Predikat Lulus: Sangat Memuaskan h) IPK: 3.68 i) Lama Studi: 2 tahun 2 bulan, h) Alamat Orang Tua: Pasar Baru Kec Bayang Pesisir Selatan.

Peran Satisfaction Sebagai Mediasi Pada Pengaruh Perceived Usefulness Terhadap Continuance Intention Penggunaan Video on Demand Netflix (Studi Pada Generasi Z di Kota Padang)

*Skripsi oleh Cobhita Surya Amadea
Pembimbing: Dr. Yulia Hendri Yeni, SE, MT, Ak*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi manfaat (*perceived usefulness*) terhadap niat berkelanjutan (*continuance intention*) dalam menggunakan layanan Video on Demand (VoD) Netflix di kalangan Generasi Z di Kota Padang, dengan kepuasan (*satisfaction*) sebagai variabel mediasi. Dalam penelitian ini, Technology Acceptance Model (TAM) digunakan sebagai landasan teoritis untuk memahami pengaruh persepsi kegunaan terhadap kepuasan dan niat berkelanjutan. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada 130 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, dan kepuasan berpengaruh positif terhadap niat berkelanjutan. Selain itu, kepuasan juga berperan sebagai mediator dalam hubungan antara persepsi manfaat dan niat berkelanjutan. Temuan ini memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi layanan berlangganan dalam meningkatkan retensi pengguna melalui peningkatan kepuasan.

Kata Kunci: *Perceived Usefulness, Continuance Intention, Satisfaction, Video on Demand, Netflix, Generasi Z, Kota Padang, Technology Acceptance Model (TAM), Partial Least Square (PLS).*

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 23 Oktober 2024.

Abstrak telah disetujui oleh:

Tanda Tangan	1.	2.	3.
Nama terang	Dr. Eri Besra, SE, MM	Dr. Yulia Hendri Yeni, SE, MT, Ak	Hendra Lukito, SE, ME, Ph.D

Mengetahui,

Ketua Departemen Manajemen



Hendra Lukito, S.E., M.M., Ph.D
NIP. 197106242006041007

Alumnus telah mendaftar ke fakultas/universitas dan mendapat nomor alumnus:

	Petugas Fakultas/Universitas	
No. Alumni Fakultas	Nama	Tanda Tangan
No. Alumni Universitas	Nama	Tanda Tangan