

PENGARUH *CONTENT LIBRARY* DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI VIDIO

LADY AUDITA LOAMAYER



**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

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 IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh *Content Library* dan *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Vidio” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Agustus 2026

Lady Audita Loamayer
K1401221028



ABSTRAK

LADY AUDITA LOAMAYER. Pengaruh *Content Library* dan *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Vidio. Dibimbing oleh ANITA PRIMASWARI WIDHIANI dan RETNANINGSIH.

Perkembangan konsumsi hiburan digital mendorong pertumbuhan layanan *Video on Demand* (VoD) di Indonesia. Sebagai salah satu platform VoD lokal, Vidio masih menghadapi keluhan pengguna terkait *content library* dan *e-service quality* yang berpotensi memengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *content library* dan *e-service quality* terhadap kepuasan pengguna aplikasi Vidio serta perbedaan kepuasan berdasarkan status akun. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan 204 responden dan dianalisis menggunakan uji *Mann-Whitney U* serta regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan tidak terdapat perbedaan kepuasan yang signifikan antara pengguna gratis dan berlangganan (Asymp. Sig. = 0,105). *Content library* ($\beta = 0,346$) dan *e-service quality* ($\beta = 0,522$) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Model penelitian menjelaskan 68,2% variasi kepuasan pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan *e-service quality* dan pengembangan *content library* menjadi aspek penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna Vidio.

Kata kunci: *content library*, *e-service quality*, kepuasan pengguna, regresi linear berganda, Vidio

ABSTRACT

LADY AUDITA LOAMAYER. The Effect of Content Library and E-Service Quality on User Satisfaction of the Vidio Application. Supervised by ANITA PRIMASWARI WIDHIANI and RETNANINGSIH.

The development of digital entertainment consumption has driven the growth of Video on Demand (VoD) services in Indonesia. As a local VoD platform, Vidio still receives user complaints regarding its content library and e-service quality, which may affect user satisfaction. This study aims to analyze the effects of content library and e-service quality on Vidio user satisfaction and differences in satisfaction based on account status. A quantitative approach was applied to 204 respondents using the Mann-Whitney U test and multiple linear regression. The results showed no significant difference in satisfaction between free and subscribed users (Asymp. Sig. = 0.105). Content library ($\beta = 0.346$) and e-service quality ($\beta = 0.522$) had positive and significant effects on user satisfaction. The model explained 68.2% of the variation in user satisfaction. These findings indicate that improving e-service quality and developing the content library are important to enhance Vidio user satisfaction.

Keywords: *content library*, *e-service quality*, user satisfaction, multiple linear regression, Vidio



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



- 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 IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2026
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

PENGARUH *CONTENT LIBRARY* DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI VIDIO

LADY AUDITA LOAMAYER

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Bisnis

**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

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 IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

- 1 Febriantina Dewi, S.E., M.M., M.Sc.
- 2 Maulana Agung Wibowo, S.E., M.B.A.



@Hak cipta milik IPB University

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 IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Judul Skripsi : Pengaruh *Content Library* dan *E-Service Quality* terhadap
Kepuasan Pengguna Aplikasi Vidio

Nama : Lady Audita Loamayer

NIM : K1401221028

Disetujui oleh

Pembimbing 1:

Anita Primaswari Widhiani, S.P., M.Si.



Pembimbing 2:

Ir. Retnaningsih, M.Si.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi:

Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc.

NIP. 197711262008122001



Tanggal Ujian:
(11 Agustus 2026)

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala atas segala rahmat, karunia, dan ridha-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Februari hingga Agustus 2026 ini berjudul "Pengaruh *Content Library* dan *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Vidio".

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak bimbingan, bantuan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung penyelesaian skripsi ini. Sebagai bentuk penghargaan dan rasa hormat, penulis dengan tulus mengucapkan terima kasih kepada:

1. Anita Primaswari Widhiani, S.P., M.Si. dan Ir. Retnaningsih, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, masukan, motivasi, serta bimbingan dengan penuh kesabaran dan ketelitian selama proses penyusunan karya ilmiah ini.
2. Febriantina Dewi, S.E., M.M., M.Sc. dan Maulana Agung Wibowo, S.E., M.B.A. selaku dosen penguji yang telah memberikan arahan, kritik, saran, dan masukan yang membangun sehingga karya ilmiah ini dapat disempurnakan.
3. Dr. Raden Trizaldi Prima Alamsyah, S.Agr., M.Agr. selaku dosen Presentasi Bisnis yang telah memberikan arahan, kritik, dan saran yang membangun selama pelaksanaan presentasi bisnis.
4. Kedua orang tua tercinta, Bapak Hengky dan Ibu Yanti, dan kakak penulis, Livie Audita Loamayer, yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan, dan semangat yang tiada henti kepada penulis.
5. Sahabat-sahabat penulis sejak masa sekolah, yaitu Nisa, Dyra, dan Fikri, yang senantiasa memberikan doa, dukungan, semangat, serta meluangkan waktu untuk menemani penulis selama proses penyusunan skripsi ini hingga dapat diselesaikan dengan baik.
6. Seluruh dosen, tenaga kependidikan, staf, serta keluarga besar Sekolah Bisnis IPB Angkatan 59 yang telah memberikan dukungan selama masa perkuliahan.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan karya ilmiah ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini masih memiliki kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan karya ilmiah ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun penelitian selanjutnya.

Bogor, Agustus 2026

Lady Audita Loamayer

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	x
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan	6
1.4 Manfaat	7
1.5 Ruang Lingkup	7
II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kepuasan Pengguna	8
2.2 <i>Content Library</i>	9
2.3 <i>E-Service Quality</i>	10
2.4 Hipotesis Penelitian	11
III METODE	12
3.1 Waktu dan Tempat	12
3.2 Jenis, Sumber, dan Cara Pengumpulan Data	12
3.3 Teknik Penentuan Responden	12
3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data	13
3.5 Variabel Operasional	18
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	20
4.1 Uji Pendahuluan	25
4.2 Uji Perbedaan Kepuasan berdasarkan Status Akun	27
4.3 Uji Asumsi Klasik	28
4.4 Analisis Regresi Linear Berganda	29
4.5 Uji Hipotesis	31
4.6 Implikasi Manajerial	34
V SIMPULAN DAN SARAN	36
5.1 Simpulan	36
5.2 Saran	36
DAFTAR PUSTAKA	37
LAMPIRAN	39
RIWAYAT HIDUP	46



DAFTAR TABEL

1	Kategori instrumen validitas	13
2	Skala likert	14
3	Kategori skala modifikasi	15
4	Variabel operasional	19
5	Sebaran responden berdasarkan karakteristik demografi	20
6	Sebaran responden berdasarkan lama penggunaan aplikasi Vidio	21
7	Sebaran responden berdasarkan durasi menonton	22
8	Sebaran responden berdasarkan pengeluaran per bulan untuk Vidio	22
9	Sebaran responden berdasarkan status penggunaan akun	22
10	Sebaran responden berdasarkan jenis konten yang paling sering ditonton	23
11	Sebaran responden berdasarkan perangkat yang digunakan	23
12	Sebaran responden berdasarkan alasan memilih menggunakan Vidio	23
13	Sebaran responden berdasarkan fitur teknis yang membantu kenyamanan	24
14	Sebaran responden berdasarkan kendala teknis yang paling sering dialami	24
15	Hasil analisis statistik deskriptif	25
16	Hasil uji normalitas kepuasan berdasarkan status akun	27
17	Hasil uji normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	28
18	Hasil uji multikolinearitas	28
19	Hasil uji heteroskedastisitas (uji glejser)	29
20	Hasil analisis regresi linear berganda	30
21	Hasil uji t (parsial)	31
22	<i>Model summary</i>	33
23	Implikasi manajerial	34

DAFTAR GAMBAR

1	Tujuan pemuda Indonesia menggunakan internet	1
2	Platform video pengguna internet Indonesia	2
3	Keluhan pengguna pada aplikasi Vidio	4
4	Model penelitian	11

DAFTAR LAMPIRAN

1	Hasil uji validitas	40
2	Hasil uji reliabilitas	42
3	Hasil uji <i>mann-whitney test</i>	43
4	Hasil uji normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	43
5	Hasil uji multikolinearitas	44
6	Hasil uji glejser	44
7	Hasil analisis regresi linear berganda	44