

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*, *PERCEIVED ENJOYMENT*, DAN *SUBJECTIVE NORM* TERHADAP *CONTINUANCE INTENTION* JASA *SUBSCRIPTION VIDEO ON DEMAND* (SVoD) NETFLIX DENGAN VARIABEL *PERCEIVED USEFULNESS* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**  
(Survei pada Generasi Z di Daerah Istimewa Yogyakarta)

**TAQIYYA SALMANAJAH KUSUMAWATI**

[taqiyyasalma30@gmail.com](mailto:taqiyyasalma30@gmail.com)

Mahasiswa Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan mengenai pengaruh *electronic word of mouth* (*eWOM*), *perceived enjoyment*, dan *subjective norm*, terhadap *continuance intention* platform *streaming* Netflix pada generasi Z di Daerah Istimewa Yogyakarta dengan dimediasi variabel *perceived usefulness*. Kemajuan teknologi beriringan dengan meleknya generasi penerus terhadap teknologi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode survey. Teknik pengambilan sampel penelitian menggunakan *non-probability* berupa *purposive sampling* dengan kriteria merupakan generasi Z di rentang umur 17 – 26 tahun, dan belum pernah berlangganan Netflix. Alat analisis yang digunakan penelitian ini merupakan Smart PLS 3.2.9. Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner dan diperoleh 131 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) *electronic word of mouth* (*eWOM*), *subjective norm*, dan *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *continuance intention*, sedangkan *perceived enjoyment* tidak berpengaruh terhadap *continuance intention*; (2) *perceived enjoyment* dan *subjective norm* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*, sedangkan *electronic word of mouth* (*eWOM*) tidak berpengaruh terhadap *perceived usefulness*; (3) terdapat pengaruh positif atas pengaruh tidak langsung *perceived enjoyment* dan *subjective norm* terhadap *continuance intention* melalui *perceived usefulness*, sedangkan *electronic word of mouth* (*eWOM*) tidak berpengaruh terhadap *continuance intention* melalui *perceived usefulness*.

**Kata Kunci:** *electronic word of mouth* (*eWOM*), *perceived enjoyment*, *subjective norm*, *perceived usefulness*, *continuance intention*