

**THE INFLUENCE OF CUSTOMER ENGAGEMENT AND SERVICE
QUALITY IN CONTINUANCE USAGE INTENTION THROUGH
SATISFACTION
(Survey of Generation Z Disney+ Hotstar Users in Daerah Istimewa
Yogyakarta)**

Saskya Irna Zahrani
NIM. 141200114

Management Study Program
Faculty of Economics and Business, UPN “Veteran” Yogyakarta
141200114@student.upnyk.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of customer engagement and service quality in continuance usage intention Disney+ Hotstar services through satisfaction. This research uses a quantitative method with a survey approach to Generation Z Disney+ Hotstar users in Daerah Istimewa Yogyakarta. The data collection method was carried out using a questionnaire with a 5-point Likert scale distributed online through Google Form and disseminated through social media such as Instagram, Twitter, WhatsApp, and community forums. The sampling technique used was non-probability sampling, namely purposive sampling with a sample size of 210 respondents. The data analysis technique uses Partial Least Square (PLS) using SmartPLS 3.0 software. The results showed that: (1) customer engagement has a significant effect on interest in continuance usage intention Disney+ Hotstar services (2) service quality has a significant effect in continuance usage intention Disney+ Hotstar services (3) customer engagement has a significant effect in continuance usage intention through Disney+ Hotstar service satisfaction (4) service quality has a significant effect in continuance usage intention through Disney+ Hotstar service satisfaction (5) satisfaction has a significant effect in continuance usage intention Disney+ Hotstar services.

Keywords: Customer Engagement, Service Quality, Satisfaction, Continuance Usage Intention

**PENGARUH *CUSTOMER ENGAGEMENT* DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP NIAT UNTUK MELANJUTKAN PENGGUNAAN MELALUI
KEPUASAN
(Survei Pada Generasi Z Pengguna Disney+ Hotstar di Daerah Istimewa
Yogyakarta)**

Saskya Irna Zahrani

NIM. 141200114

**Mahasiswa Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UPN “Veteran” Yogyakarta
141200114@student.upnyk.ac.id**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *customer engagement* dan kualitas pelayanan terhadap niat untuk melanjutkan penggunaan layanan Disney+ Hotstar melalui kepuasan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei terhadap Generasi Z pengguna Disney+ Hotstar di Daerah Istimewa Yogyakarta. Metode pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala likert 5 poin yang dibagikan secara online melalui *Google Form* dan disebarluaskan melalui media sosial seperti Instagram, Twitter, WhatsApp, dan forum komunitas. Teknik sampling yang digunakan adalah *non-probability sampling* yaitu *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebesar 210 responden. Teknik analisis data menggunakan *Partial Least Square* (PLS) menggunakan *software* SmartPLS 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) *customer engagement* berpengaruh signifikan terhadap niat untuk melanjutkan penggunaan layanan Disney+ Hotstar (2) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap niat untuk melanjutkan penggunaan layanan Disney+ Hotstar (3) *customer engagement* berpengaruh signifikan terhadap niat untuk melanjutkan penggunaan melalui kepuasan layanan Disney+ Hotstar (4) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap niat untuk melanjutkan penggunaan melalui kepuasan layanan Disney+ Hotstar (5) kepuasan berpengaruh signifikan terhadap niat untuk melanjutkan penggunaan layanan Disney+ Hotstar.

Kata kunci : *Customer Engagement*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Niat Untuk Melanjutkan Penggunaan