

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dengan hasil analisis yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa layanan *streaming* MOLA dapat memenuhi kebutuhan penggunanya, hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil persentase proses *Goals-Signal-Metrics* pada variabel *Happiness, Engagement, Adoption, Retention*, dan *Task Success* telah mencapai target *Goals* yang telah ditetapkan yaitu sebesar 80%. Sehingga pada kelima variabel tersebut dapat menjadi faktor yang dapat memengaruhi *user experience* pengguna ketika menggunakan layanan *streaming* MOLA. Akan tetapi, terdapat beberapa item tertentu yang tidak mencapai target *Goals* sehingga menunjukkan adanya area-area penting yang perlu untuk ditingkatkan kembali seperti pada variabel *Engagement* yang disebabkan oleh mayoritas pengguna tidak akan menghabiskan waktu yang lama ketika menggunakan layanan *streaming* MOLA, variabel *Adoption* yang disebabkan oleh mayoritas pengguna cenderung akan memilih aplikasi sejenis lainnya jika dibandingkan dengan layanan *streaming* MOLA, variabel *Retention* yang disebabkan oleh mayoritas pengguna tidak akan memperpanjang masa berlangganan, dan pada variabel *Task Success* yang disebabkan oleh mayoritas pengguna merasa sering terjadi *error* ketika menggunakan layanan *streaming* MOLA.

5.2 Saran

Peneliti menyadari bahwa penelitian yang telah dilakukan masih terdapat kekurangan, oleh karena itu terdapat beberapa saran untuk penelitian selanjutnya yang akan dilakukan yaitu sebagai berikut:

1. Menggunakan lingkup wilayah tertentu sehingga dari penyempitan wilayah tersebut dapat memberikan hasil penelitian yang lebih spesifik.
2. Melakukan penelitian *user experience* pada platform lain seperti Android TV untuk mengetahui perbedaan pengalaman pengguna layanan *streaming* MOLA dari masing-masing platform tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. D. H. dan F. Aziz, "Pengaruh User Experience Terhadap Customer Satisfaction Pada Pengguna Netflix The Influence Of User Experience On Customer Satisfaction Of Netflix's User," *e-Proceeding of Management*, vol. 9, no. 1, p. 2308, 2022.
- [2] N. Juliandhono and M. P. Berlianto, "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERCEIVED VALUE DAN IMPLIKASINYA KEPADA INTENTION TO SUBSCRIBE SERTA PENGARUHNYA TERHADAP SOCIAL INFLUENCE PADA APLIKASI STREAMING FILM DISNEY PLUS HOTSTAR," *Jurnal Manajemen Pemasaran*, vol. 16, no. 2, pp. 77–86, 2022, doi: 10.9744/pemasaran.16.2.77–86.
- [3] C. M. Annur, "Persentase Pengguna Internet Global Yang Membayar Jenis Konten Digital Setiap Bulan (Januari 2023)," *databoks.katadata.co.id*. Accessed: Apr. 01, 2024. [Online]. Available: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/02/21/deretan-konten-digital-paling-sering-dibeli-pengguna-internet-terbanyak-streaming-film-dan-tv>
- [4] H. A. Ramadhan, B. M. Purwaamijaya, and R. G. Guntara, "Pengaruh User Experience terhadap Customer Satisfaction pada Aplikasi Seluler Streaming Vidio," *JTIM : Jurnal Teknologi Informasi dan Multimedia*, vol. 5, no. 2, pp. 122–133, 2023, doi: 10.35746/jtim.v5i2.367.
- [5] N. I. Azshari and R. Yuniarti, "Membangun Kualitas Layanan Penyiaran Streaming Program Liga Inggris Mola TV Berdasarkan Persepsi Audiens," *Prosiding Hubungan Masyarakat*, vol. 7, no. 1, pp. 338–345, 2021, [Online]. Available: <http://dx.doi.org/10.29313/v7i1.27197>
- [6] R. Amri, "ANALISIS EKONOMI POLITIK KOMUNIKASI PADA HAK SIAR PERTANDINGAN SEPAKBOLA Studi Deskriptif Praktik Spasialisasi Dalam Siaran Langsung Sepakbola Liga Eropa di Indonesia," vol. 2, no. 11, pp. 1–12, 2021.
- [7] M. G. Ramadhan, N. R. Oktadini, P. Putra, P. E. Sevtiyuni, and A. Meiriza, "Analysis of User Experience on the MyPertamina Application using User Experience Questionnaire Method," *Jurnal Komtika (Komputasi dan Informatika)*, vol. 7, no. 2, pp. 176–186, 2023, doi: 10.31603/komtika.v7i2.10467.
- [8] R. P. Syahputra, R. Hardiartama, B. P. Kristana, and A. Wulansari, "Analisis User Experience Aplikasi Flip Menggunakan Metode Heart Metrics dan Importance Performance analysis (IPA)," *Jurnal Informatika dan Rekayasa Perangkat Lunak*, vol. 4, no. 2, pp. 228–236, 2023, doi: 10.33365/jatika.v4i2.2630.
- [9] I. Rezaldy, N. Trianasari, S. Si, and M. Stat, "Pengaruh User Experience Terhadap Customer Satisfaction Pada Pengguna Aplikasi Iflix," *e-Proceeding of Management*, vol. 6, no. 1, pp. 491–496, 2019.
- [10] D. Sulistyaningrum, H. Tolle, and ..., "Evaluasi dan Perbaikan User Experience Pada Aplikasi Mobile UB TV Dengan Metode Heuristic Evaluation dan Usability Testing," ... *Teknologi Informasi dan ...*, vol. 3, no. 7, pp. 6294–6302, 2019, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/download/5685/2701>

- [11] D. Feriano, N. R. Oktadini, A. Meiriza, E. Sevtiyuni, and P. Putra, "KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer Analisis User Experience Aplikasi Disney+ Hotstar dengan Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)," *Media Online*, vol. 4, no. 3, pp. 1641–1650, 2023, doi: 10.30865/klik.v4i3.1470.
- [12] J. Khatib Sulaiman *et al.*, "Evaluasi User Experience Pada Aplikasi Disney+ Hotstar Menggunakan Metode MeCUE Questionnaire (2.0)," *Indonesian Journal of Computer Science Attribution*, vol. 12, no. 4, p. 4320, 2023.
- [13] A. Saepudin, U. Hayati, and A. Bahtiar, "Analisis Aplikasi Ditonton App Dengan Metode User Experience Questionnaire (Ueq)," *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, vol. 7, no. 1, pp. 284–288, 2023, doi: 10.36040/jati.v7i1.6216.
- [14] J. Edwin and I. Irwansyah, "Motivasi Milenial Menonton Layanan Streaming," *Jurnal Komunikasi Global*, vol. 10, no. 1, pp. 77–100, 2021, doi: 10.24815/jkg.v10i1.20210.
- [15] N. I. Azshari and R. Yuniarti, "Membangun Kualitas Layanan Penyiaran Streaming Program Liga Inggris Mola TV Berdasarkan Persepsi Audiens," *Prosiding Hubungan Masyarakat*, vol. 7, no. 1, pp. 338–345, 2021, [Online]. Available: <http://dx.doi.org/10.29313/v7i1.27197>
- [16] R. A. Yudarmawan, A. A. K. O. KOMPIANG, and D. M. S. Arsa, "Perancangan User Interface dan User Experience SIMRS pada Bagian Layanan," *Jurnal Ilmiah Teknologi dan Komputer*, vol. 1, no. 2, pp. 222–233, 2020, [Online]. Available: <https://www.neliti.com/id/publications/351388/>
- [17] S. R. Henim and R. P. Sari, "Evaluasi User Experience Sistem Informasi Akademik Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Menggunakan User Experience Questionnaire," *Jurnal Komputer Terapan*, vol. 6, no. 1, pp. 69–78, 2020, doi: 10.35143/jkt.v6i1.3582.
- [18] M. A. A. Muhammad Azmi, Agi Putra Kharisma, "Evaluasi User Experience Aplikasi mobile Pemesanan Makanan Online dengan Metode Design Thingking (Studi kasus GrabFood)," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 3, No.8, pp. 7963–7972, 2019, [Online]. Available: <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/6076>
- [19] K. Rodden, H. Hutchinson, and X. Fu, "Measuring the user experience on a large scale: User-centered metrics for web applications," *Conference on Human Factors in Computing Systems - Proceedings*, vol. 4, pp. 2395–2398, 2010, doi: 10.1145/1753326.1753687.
- [20] G. B. Subiksa, "Analisis Pengalaman Pengguna Website Lamaran Kerja Online Dengan Metode Heart Framework," *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Ilmu Komputer*, vol. 1, no. 1, pp. 13–23, 2023, doi: 10.61674/jimik.v1i1.108.
- [21] A. Cory Zarkasi and A. Sari Wardani, "METHOMIKA: Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi ANALISA USER EXPERIENCE TERHADAP FITUR DI APLIKASI ZENIUS MENGGUNAKAN HEART FRAMEWORK," vol. 6, no. 2, 2022, doi: 10.46880/jmika.Vol6No2.pp174-179.
- [22] Nurlailah and I. Rusdi, "Analisis User Experience (UX) pada Aplikasi Segari menggunakan HEART Metrics," *J Teknol*, vol. 16, no. 1, pp. 1–10, 2023, doi: 10.34151/jurtek.v16i1.4265.
- [23] MEJILLÓN GONZÁLEZ YURI LISBETH TUTOR:, "No Titleהכי קשה לראות אתה? הארץ", vol. 7, no. 8.5.2017, pp. 2003–2005, 2022.
- [24] N. F. Amin, S. Garancang, K. Abunawas, M. Makassar, I. Negeri, and A. Makassar, "PENDAHULUAN Penelitian merupakan proses kreatif untuk

- mengungkapkan suatu gejala melalui cara tersendiri sehingga diperoleh suatu informasi . Pada dasarnya , informasi tersebut merupakan jawaban atas masalah-masalah yang dipertanyakan sebelumnya . Oleh ka,” vol. 14, no. 1, pp. 15–31, 2023.
- [25] MOLA, “General Conditions MOLA,” mola.tv. [Online]. Available: https://mola.tv/termsService.html?language=en_US&hide=true&country=Indonesia
- [26] D. Firmansyah and Dede, “Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review,” *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, vol. 1, no. 2, pp. 85–114, 2022, doi: 10.55927/jiph.v1i2.937.
- [27] F. Chan, A. R. Kurniawan, S. Kalila, F. Amalia, D. Apriliani, and S. V. Herdana, “Dampak Bullying Terhadap Percaya Diri Peserta Didik Sekolah Dasar,” *PENDAS MAHAKAM: Jurnal Pendidikan Dasar*, vol. 4, no. 2, pp. 152–157, 2020, doi: 10.24903/pm.v4i2.347.
- [28] D. Danendra, N. Oktadini, P. E. Sevtiyuni, A. Meiriza, and P. Putra, “Analisis User Experience Pada Website Dicoding Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ),” *Indonesian Journal of Computer Science*, vol. 12, no. 5, pp. 3103–3113, 2023, doi: 10.33022/ijcs.v12i5.3456.
- [29] B. W. Trenggono, A. Faroqi, and A. Wulansari, “Penerapan Metode Heart Metrics dalam Menganalisis User Experience Aplikasi E-Learning,” *Jutisi : Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 11, no. 2, p. 471, 2022, doi: 10.35889/jutisi.v11i2.876.
- [30] B. Putrajaya, M. Rizky Erlangga P, A. Amalia, and A. Agung F, “Analisis User Experience Pada Pengguna Aplikasi Gojek Menggunakan Metode Heart Framework,” *Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Sistem Informasi*, vol. 2, no. 1, pp. 46–51, 2022, doi: 10.33005/sitasi.v2i1.265.
- [31] A. V. Pratama, A. D. Lestari, and Q. Aini, “Analisis User Experience Aplikasi Academic Information System (Ais) Mobile Untuk User-Centered Metrics Menggunakan Heart Frameworkfile:///C:/Users/agung/Downloads/Documents/a155-160-suhar-janti.pdf,” *Sistemasi*, vol. 8, no. 3, p. 405, 2019.
- [32] A. Latifah Hanum, T. Karunia Miranti, D. Fatmawati, M. Frendi Dyon, and C. Joyo Prawiro, “Analisis User Experience Aplikasi Mobile Peduli Lindungi Menggunakan Heart Metrics,” *Jurnal Syntax Admiration*, vol. 3, no. 2, pp. 362–372, Feb. 2022, doi: 10.46799/jsa.v3i2.390.
- [33] Salma Luthfiyah Yulvi and Mery Citra Sondari, “Analisis User Experience Menggunakan HEART Framework dan Importance Performance Analysis (Studi Pada TikTok Shop),” *Indonesian Journal of Education And Computer Science*, vol. 1, no. 3, pp. 148–159, 2023, doi: 10.60076/indotech.v1i3.245.
- [34] R. Aisyah et al., “Jurnal Neobank,” vol. 2, no. 1, 2023.
- [35] D. Budi, *STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. Guepedia, 2021.
- [36] H. Fitriaruli and D. F. Suyatno, “Analisis Perbaikan User Interface Dan User Experience Pada Aplikasi Gobis (Suroboyo Bus) Menggunakan Metode Design Thinking,” vol. 05, no. 01, pp. 132–143, 2024.
- [37] M. L. Khakim, O. O. Sharif, S. Prodi, M. Bisnis, F. Ekonomi, and U. Telkom, “Analisis User Experience Aplikasi Go-Jek Menggunakan Heart Metrics

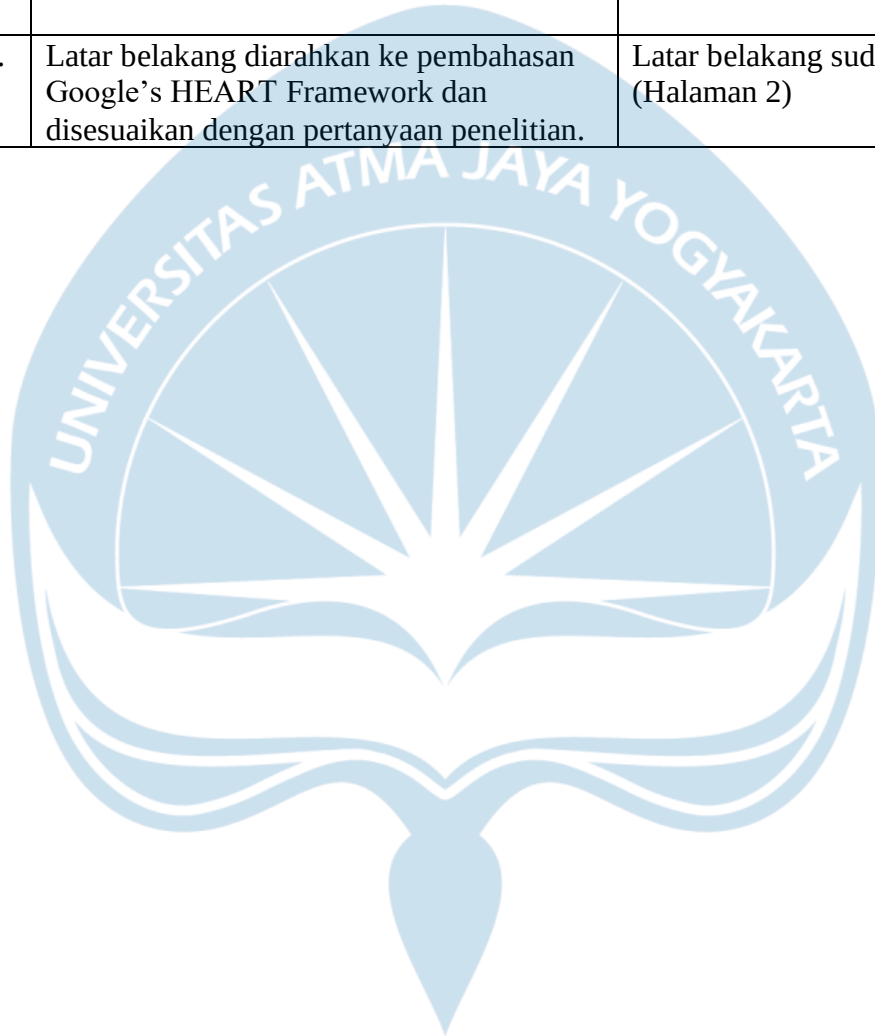
- Analysis User Experience of Go-Jek Applications,” *e-Proceeding of Management*, vol. 5, no. 1, pp. 189–194, 2018.
- [38] H. Fitriaruli and D. F. Suyatno, “Analisis Perbaikan User Interface Dan User Experience Pada Aplikasi Gobis (Suroboyo Bus) Menggunakan Metode Design Thinking,” 2024.
- [39] P. Suri, Ghea, Y. Arifin, and Nofri, “Pelatihan Pengolahan Data Aplikasi Spss Pada Siswa Smk Ibnu Sina Batam,” *Media Pengabdian Kepada Masyarakat*, vol. 1, no. 1, pp. 29–32, 2022.
- [40] W. T. Bhirawa, “Proses Pengolahan Data Dari Model Persamaan Regresi Dengan Menggunakan Statistical Product and Service Solution (SPSS),” *Statistika*, pp. 71–83, 2020, [Online]. Available: <http://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jmm/article/download/528/494>
- [41] P. budi Santoso, “Efektivitas Penggunaan Media Penilaian Google Form Terhadap Hasil Belajar Pelajaran TIK,” *Prosding seminar nasional : Kebijakan dan Pengembangan*, no. September, pp. 287–292, 2019.
- [42] A. Virdauzy *et al.*, “Seminar Nasional Informatika Bela Negara (SANTIKA) Analisis User Experience Pengguna Aplikasi KAI ACCESS Menggunakan Metode IPA (Studi Kasus: Masyarakat Surabaya)”, [Online]. Available: www.kai.id,
- [43] R. F. Meuthia, F. Ferdawati, and G. Gustati, “Analisis User Experience Pada Aplikasi E-Kelurahan Menggunakan Model UX Honeycomb,” *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis*, vol. 14, no. 2, pp. 342–351, 2021, doi: 10.35143/jakb.v14i2.5167.
- [44] J. M. Putri, E. Krisnanik, H. Nurramdhani, T. Tjahjanto, and D. Mahdiana, “Analisis dan Perancangan User Interface dan User Experience BNI Life Mobile dengan Metode User Centered Design,” *Informatik : Jurnal Ilmu Komputer*, vol. 18, no. 1, p. 34, 2022, doi: 10.52958/iftk.v17i4.4319.
- [45] A. Meiriza, N. R. Oktadini, P. Putra, and P. E. Sevtiyuni, “Analisis User Experience Pada Aplikasi Mobile Alfragift dengan Menggunakan Metode Heart Metrics,” vol. 5, no. 3, pp. 785–794, 2024, doi: 10.47065/josh.v5i3.4993.
- [46] S. Putro, K. Kusriani, and M. P. Kurniawan, “Penerapan Metode UEQ dan Cooperative Evaluation untuk Mengevaluasi User Experience Lapor Bantul,” *Creative Information Technology Journal*, vol. 6, no. 1, p. 27, 2020, doi: 10.24076/citec.2019v6i1.242.
- [47] M. Subhan and A. D. Indriyanti, “Penggunaan Metode Heuristic Evaluation sebagai Analisis Evaluasi User Interface dan User Experience pada Aplikasi BCA Mobile,” *Journal of Emerging Information ...*, vol. 02, no. 03, pp. 30–37, 2021.
- [48] D. A. Wongso, “Analisa User Experience Terhadap Customer Loyalty Dengan Trust Sebagai Variabel Intervening Pada Aplikasi Ovo Digital Payment,” *Jurnal Strategi Pemasaran*, vol. 7, no. 1, pp. 1–11, 2020.
- [49] K. Apriliani, R. Setiawati, D. M. Ningtyas, F. Febiola, and C. H. Primasari, “Analisis User Experience pada Aplikasi Line Webtoon,” *KONSTELASI: Konvergensi Teknologi dan Sistem Informasi*, vol. 2, no. 2, pp. 403–410, 2022, doi: 10.24002/konstelasi.v2i2.5334.
- [50] A. R. Dinazzah and I. Irawati, “User Experience in Efforts to Create a Digital Library during a Pandemic COVID-19: Systematic Literature Review,” *Record*

- and Library Journal*, vol. 8, no. 1, pp. 122–132, 2022, doi: 10.20473/rlj.V8-I1.2022.122-132.
- [51] Y. Herawati, Y. M. Arianti, S. Damerianta, and N. Mintarsih, “Experience Questionnaire Perspicuity Efficiency Dependability Stimulation Above Average Pendahuluan Badance Questionnaire Experience Questionnaire perience Questionnaire User Ex- Pragmatic Quality Hedonic Quality,” *Jurnal Ilmiah KOMPUTASI*, vol. 21, no. 4, pp. 495–502, 2022.
- [52] R. Rahmawati and N. R. Oktadini, “Analisis User Experience Aplikasi McDonald’s Dengan Menggunakan Metode User Experience Questionnaire,” *Jurnal Fasilkom*, vol. 14, no. 1, pp. 26–33, 2024, doi: 10.37859/jf.v14i1.6939.



Tabel Perbaikan Laporan

No	Komentar Penguji *)	Tanggapan **)
1.	Pertanyaan penelitian belum dijawab di kesimpulan. Dituliskan nama variabelnya apa saja sebagai faktor yang mencapai target.	• Pertanyaan penelitian sudah diperbaiki (halaman 3) • Kesimpulan sudah diperbaiki (halaman 54)
2.	Latar belakang diarahkan ke pembahasan Google's HEART Framework dan disesuaikan dengan pertanyaan penelitian.	Latar belakang sudah diperbaiki (Halaman 2)



Lampiran

Lampiran 1. Kriteria Responden

KUESIONER ANALISIS *USER EXPERIENCE* PADA LAYANAN *STREAMING MOLA* MENGUNAKAN *GOOGLE'S HEART* *FRAMEWORK*

B *I* U  

Responden yang terhormat,

Perkenalkan saya Frisca Febiola (201710980) mahasiswi Program Studi Sistem Informasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang sedang melakukan penelitian Tugas Akhir yang berjudul "Analisis User Experience Pada Layanan Streaming MOLA Menggunakan Google's HEART Framework", saya mohon kesediannya untuk bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

Adapun kriteria responden penelitian ini yaitu:

- Pengguna dari aplikasi layanan streaming MOLA (smartphone berbasis Android) berusia 18 tahun keatas.

Tidak ada jawaban yang benar atau salah pada kuesioner ini, semua informasi yang Anda berikan dalam kuesioner ini akan di rahasiakan dan tidak akan disebarluaskan kepada pihak manapun kecuali untuk kepentingan penelitian.

Kuesioner ini menggunakan 5 poin skala likert sebagai berikut:

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

Terima kasih atas kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner penelitian Tugas Akhir ini.

Lampiran 2. Demografi Responden



Nama *

Teks jawaban singkat

Jenis Kelamin *

☐ Laki-Laki

☐ Perempuan

Nomor WhatsApp Aktif *

Teks jawaban singkat

Usia *

☐ 18 - 25 Tahun

☐ 26 - 35 Tahun

☐ 36 - 45 Tahun

☐ 46 - 55 Tahun

☐ Diatas 55 Tahun

Domisili *

☐ Provinsi DKI Jakarta

☐ Provinsi Jawa Barat

☐ Provinsi Jawa Tengah

☐ Provinsi Jawa Timur

☐ Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

☐ Lainnya...

Jenis Pekerjaan *

☐ Wiraswasta

☐ Pelajar/Mahasiswa

☐ Petani/Peternak

☐ Aparatur Pejabat Negara

☐ Tenaga Pengajar

☐ Lainnya...

Intensitas menggunakan aplikasi streaming MOLA dalam sehari *

☐ < 1 Jam

☐ 1 - 2 Jam

☐ 2 - 3 Jam

☐ 3 - 4 Jam

☐ > 4 Jam

Lampiran 3. Item Pernyataan Variabel *Happiness*

METRICS HAPPINESS

Metrics *Happines* memiliki arti sebagai kebahagiaan, penggambaran kebahagiaan ini memiliki sikap dan memiliki hubungan pada aspek subjektif dari pengalaman pengguna bisa meliputi daya tarik, kepuasan ataupun kepuasan dan kemudahan dalam penggunaanya.

Saya merasa senang selama menggunakan layanan streaming MOLA *

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Netral

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

Saya merasa layanan streaming MOLA mudah untuk digunakan *

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Netral

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

Saya merasa nyaman ketika menggunakan layanan streaming MOLA *

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Netral

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

Saya tertarik dengan tampilan visual yang terdapat pada layanan streaming MOLA *

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Netral

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

Saya akan merekomendasikan layanan streaming MOLA kepada orang lain *

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Netral

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

Lampiran 4. Item Pernyataan Variabel *Engagement*

METRICS ENGAGEMENT

Metrics Engagement adalah metrics untuk mengukur mengevaluasi tingkat interaksi dan keterlibatan pengguna dengan produk atau layanan. Metrik seperti pengguna aktif, waktu yang dihabiskan, atau frekuensi penggunaan dapat digunakan untuk mengukur keterlibatan.

Layanan streaming MOLA dapat diakses setiap waktu *

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Netral

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

Semua fitur yang terdapat pada layanan streaming MOLA berfungsi dengan baik *

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Netral

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

Saya dapat menghabiskan waktu yang cukup lama saat menggunakan layanan streaming MOLA *

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Netral

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

Saya akan menggunakan layanan streaming MOLA dalam jangka waktu yang lama *

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Netral

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

Saya rutin melakukan update aplikasi layanan streaming MOLA *

☐ Sangat Tidak Setuju

Lampiran 5. Item Pertanyaan *Adoption*

METRICS ADOPTION

Metrics ini untuk mengukur seberapa baik produk atau fitur diterima oleh pengguna. Bisa mencakup metrics seperti jumlah pengguna baru, pendaftaran, atau unduhan.

Saya mengetahui cara menggunakan layanan streaming MOLA *

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Netral

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

Saya membutuhkan sedikit waktu untuk mempelajari cara menggunakan layanan streaming MOLA *

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Netral

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

Layanan streaming MOLA dapat memenuhi kebutuhan saya *

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Netral

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

Saya cenderung akan memilih layanan streaming MOLA dibandingkan dengan aplikasi sejenis lainnya *

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Netral

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

Saya merasa layanan straming MOLA sangat responsif *

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Netral

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

Lampiran 6. Item Pernyataan Variabel *Adoption*

METRICS ADOPTION

< ⋮

Metrics ini untuk mengukur seberapa baik produk atau fitur diterima oleh pengguna. Bisa mencakup metrics seperti jumlah pengguna baru, pendaftaran, atau unduhan.

Saya mengetahui cara menggunakan layanan streaming MOLA *

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Netral

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

Saya membutuhkan sedikit waktu untuk mempelajari cara menggunakan layanan streaming MOLA *

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Netral

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

Layanan streaming MOLA dapat memenuhi kebutuhan saya *

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Netral

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

Saya cenderung akan memilih layanan streaming MOLA dibandingkan dengan aplikasi sejenis lainnya *

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Netral

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

Saya merasa layanan straming MOLA sangat responsif *

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Netral

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

Lampiran 7. Item Pernyataan Variabel *Retention*

METRICS RETENTION

Metrics Retention untuk menilai seberapa banyak pengguna yang terus menggunakan produk dari waktu ke waktu. Metrics seperti tingkat pemutusan hubungan atau kunjungan ulang biasa digunakan untuk mengukur retention/pertahanan.

Fitur layanan streaming MOLA pertama yang saya gunakan masih saya gunakan sampai sekarang *

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Netral

☒ Setuju

☐ Sangat Setuju

Saya sering menggunakan fitur-fitur yang terdapat pada layanan streaming MOLA *

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Netral

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

Saya merasa kualitas aplikasi streaming MOLA sudah baik *

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Netral

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

Saya akan memperpanjang masa berlangganan layanan streaming MOLA ketika sudah habis *

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Netral

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

Saya merasa fitur yang terdapat pada layanan streaming MOLA sudah cukup lengkap *

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Netral

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

Lampiran 8. Item Pernyataan Variabel *Task Success*

METRICS TASK SUCCESS✕⋮

Metrics Task Success untuk mengevaluasi seberapa efektif pengguna dapat menyelesaikan tugas atau mencapai tujuan mereka menggunakan produk. Metrik dapat mencakup tingkat penyelesaian, tingkat kesalahan, atau metrik khusus tugas.

Saya bisa mengakses layanan streaming MOLA pada semua perangkat yang mendukung *

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Netral

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

Saya dapat mengakses fitur live event sports pada layanan streaming MOLA *

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Netral

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

Saya dapat melihat riwayat tayangan apa saja yang sudah ditonton *

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Netral

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

Saya tidak mendapat gangguan dari iklan yang dirasa mengganggu ketika sedang *
menggunakan layanan streaming MOLA

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Netral
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Saya dapat mengunduh tanyangan pada layanan streaming MOLA sehingga dapat *
dilihat secara offline

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Netral
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Saya merasa minim terjadinya error saat menggunakan layanan streaming MOLA *

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Netral
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Lampiran 9. Hasil Jawaban Kuesioner

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
Timestamp	Nama	Jenis Kelamin	Nomor WhatsApp Aktif	Usia	Domisili	Jenis Pekerjaan	Interstas menggunakan	I Saya merasa senang	J Saya merasa senang	K Saya merasa nyaman	L Saya tertarik dengan	M Saya akan merek
06/05/2024 10:44:02	Alisa	Perempuan	-	18 - 25 Tahun	Provinsi Jawa Barat	Pelajar/Mahasiswa	1 - 2 Jam	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju
06/05/2024 10:49:56	Eka Julianti	Perempuan	081298694891	18 - 25 Tahun	Provinsi Jawa Barat	Pelajar/Mahasiswa	2 - 3 Jam	Tidak Setuju	Setuju	Netral	Setuju	Tidak Setuju
06/05/2024 10:56:35	Pratiwi Nur'Aeni	Perempuan	065901315779	18 - 25 Tahun	Provinsi Jawa Tengah	Pelajar/Mahasiswa	1 - 2 Jam	Setuju	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
06/05/2024 11:00:36	Puji	Perempuan	062163973756	36 - 45 Tahun	Provinsi Jawa Timur	Aparatur Pejabat Negara	3 - 4 Jam	Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
06/05/2024 11:01:20	dwi	Perempuan	081283594467	18 - 25 Tahun	Provinsi DKI Jakarta	Pelajar/Mahasiswa	2 - 3 Jam	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
06/05/2024 11:10:21	yaya	Perempuan	-	18 - 25 Tahun	Provinsi Jawa Barat	Pelajar/Mahasiswa	1 - 2 Jam	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Netral
06/05/2024 11:25:35	Stevanus	Laki-Laki	082141014499	18 - 25 Tahun	Provinsi DKI Jakarta	Wiraswasta	< 1 Jam	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju
06/05/2024 11:36:59	prem	Laki-Laki	-	18 - 25 Tahun	Provinsi Jawa Barat	Pelajar/Mahasiswa	1 - 2 Jam	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
06/05/2024 11:41:32	Tasya	Perempuan	062353382786	18 - 25 Tahun	Provinsi Kalimantan Selatan	Pelajar/Mahasiswa	1 - 2 Jam	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Setuju
06/05/2024 11:45:29	Miv	Perempuan	-	18 - 25 Tahun	Provinsi Jawa Barat	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Jam	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Netral	Tidak Setuju
06/05/2024 11:52:30	Kiw	Perempuan	065264714779	18 - 25 Tahun	Provinsi Jawa Barat	Pelajar/Mahasiswa	1 - 2 Jam	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Netral	Sangat Setuju
06/05/2024 12:07:47	Fari	Perempuan	061329433834	18 - 25 Tahun	Provinsi Jawa Tengah	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Jam	Netral	Setuju	Setuju	Netral	Setuju
06/05/2024 12:11:24	Kalisha Tio	Laki-Laki	06121445209	18 - 25 Tahun	Provinsi Jawa Barat	Pelajar/Mahasiswa	3 - 4 Jam	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Tidak Setuju	Setuju
06/05/2024 12:13:53	marpa	Perempuan	065210963711	18 - 25 Tahun	Provinsi DKI Jakarta	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Jam	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
06/05/2024 12:16:04	Siwi	Perempuan	065848107049	18 - 25 Tahun	Provinsi Jawa Tengah	Pelajar/Mahasiswa	1 - 2 Jam	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
06/05/2024 13:42:57	Marcella	Perempuan	00000000000000	18 - 25 Tahun	Provinsi DKI Jakarta	Pelajar/Mahasiswa	2 - 3 Jam	Setuju	Netral	Netral	Setuju	Netral
06/05/2024 13:56:39	Az	Perempuan	062148253005	18 - 25 Tahun	kalimantan timur	mahasiswa	< 1 Jam	Netral	Netral	Netral	Tidak Setuju	Tidak Setuju
06/05/2024 14:00:31	Angie	Perempuan	-	18 - 25 Tahun	Provinsi DKI Jakarta	Pelajar/Mahasiswa	1 - 2 Jam	Setuju	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
06/05/2024 14:08:46	rina	Perempuan	-	18 - 25 Tahun	Provinsi Daerah Istimewa	Pelajar/Mahasiswa	1 - 2 Jam	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Sangat Setuju
06/05/2024 15:00:08	Annisia	Perempuan	067876704003	18 - 25 Tahun	Provinsi DKI Jakarta	Pelajar/Mahasiswa	1 - 2 Jam	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju
06/05/2024 15:17:01	ien	Perempuan	-	18 - 25 Tahun	Provinsi Daerah Istimewa	Pelajar/Mahasiswa	1 - 2 Jam	Setuju	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju
06/05/2024 15:54:45	zaki	Laki-Laki	-	18 - 25 Tahun	Provinsi Jawa Barat	Pelajar/Mahasiswa	3 - 4 Jam	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Netral
06/05/2024 17:45:47	Abigail	Perempuan	06161385090	18 - 25 Tahun	Provinsi DKI Jakarta	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Jam	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju
06/05/2024 17:45:28	Kevin	Laki-Laki	069699488488	18 - 25 Tahun	Provinsi Jawa Barat	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Jam	Setuju	Netral	Sangat Setuju	Setuju	Setuju
06/05/2024 18:12:41	farhanj	Perempuan	062210434957	18 - 25 Tahun	Provinsi Jawa Barat	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Jam	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Setuju
06/05/2024 19:09:56	Yuli M	Perempuan	-	18 - 25 Tahun	Provinsi DKI Jakarta	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Jam	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Tidak Setu
06/05/2024 20:57:03	Jen	Perempuan	06231875	18 - 25 Tahun	Provinsi DKI Jakarta	Pelajar/Mahasiswa	3 - 4 Jam	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
06/05/2024 23:53:43	Ryan	Laki-Laki	062144787454	18 - 25 Tahun	Bengkulu	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Jam	Setuju	Setuju	Netral	Sangat Setuju	Setuju
06/05/2024 5:43:57	Anisia Fitri	Perempuan	08664838164	18 - 25 Tahun	Provinsi Daerah Istimewa	Karyawan swasta	< 1 Jam	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
06/05/2024 13:35:52	ad	Perempuan	06113030387	18 - 25 Tahun	Provinsi DKI Jakarta	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Jam	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Sangat Setuju
06/05/2024 17:30:59	Lil	Perempuan	061216548218	18 - 25 Tahun	Provinsi Jawa Tengah	Pelajar/Mahasiswa	1 - 2 Jam	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju
10/05/2024 9:12:28	Alisyah	Perempuan	-	18 - 25 Tahun	Provinsi DKI Jakarta	Pelajar/Mahasiswa	1 - 2 Jam	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju
10/05/2024 10:27:24	Renydy Dewandira	Laki-Laki	06122529205	18 - 25 Tahun	Provinsi Jawa Barat	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Jam	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Netral
10/05/2024 16:51:28	Denisa	Perempuan	061210944770	18 - 25 Tahun	Provinsi Jawa Barat	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Jam	Netral	Netral	Netral	Netral	Netral
10/05/2024 23:06:53	Ferry Anandika Akbar	Laki-Laki	068901015009	18 - 25 Tahun	Provinsi Jawa Timur	Tenaga Pengajar	2 - 3 Jam	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
11/05/2024 0:04:18	Dewi	Perempuan	062257409474	18 - 25 Tahun	Provinsi Jawa Timur	Pelajar/Mahasiswa	2 - 3 Jam	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju
14/05/2024 22:34:51	dionekus paskalis	Laki-Laki	+62 851-5517-1336	18 - 25 Tahun	Provinsi Daerah Istimewa	karyawan swasta	2 - 3 Jam	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
14/05/2024 23:02:32	Maximiliano	Laki-Laki	+62 823-1080-6568	18 - 25 Tahun	NTT	Pelajar/Mahasiswa	1 - 2 Jam	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
14/05/2024 23:04:14	Zacky Mukarim	Laki-Laki	+62 895-3918-65279	26 - 35 Tahun	Provinsi Jawa Tengah	Wiraswasta	1 - 2 Jam	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju
16/05/2024 11:48:23	nni	Perempuan	065711962601	18 - 25 Tahun	Provinsi Daerah Istimewa	Tenaga Pengajar	2 - 3 Jam	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Sangat Setuju
01/06/2024 14:40:43	fani oktavia	Perempuan	+62 895-0308-5724	18 - 25 Tahun	Provinsi Jawa Tengah	Pelajar/Mahasiswa	1 - 2 Jam	Setuju	Setuju	Netral	Setuju	Netral
01/06/2024 14:50:47	shilla fadhilah	Perempuan	063150595393	18 - 25 Tahun	Provinsi Jawa Tengah	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Jam	Netral	Netral	Netral	Netral	Netral
01/06/2024 15:14:25	Syilla	Perempuan	06570220021	18 - 25 Tahun	Provinsi Jawa Tengah	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Jam	Netral	Netral	Netral	Netral	Netral
01/06/2024 16:21:16	Pastika	Laki-Laki	000000	18 - 25 Tahun	Provinsi Jawa Tengah	Pelajar/Mahasiswa	1 - 2 Jam	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
01/06/2024 16:22:44	Frederico	Laki-Laki	-	18 - 25 Tahun	Provinsi Jawa Tengah	Wiraswasta	< 1 Jam	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
01/06/2024 16:25:43	SHAGIE	Laki-Laki	+62 895 812753009	18 - 25 Tahun	Provinsi Daerah Istimewa	Wiraswasta	1 - 2 Jam	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju

Lampiran 10. Transkrip Wawancara

Narasumber 1

- Peneliti** : “Baik, kita lanjut saja untuk pertanyaan yang pertama, apakah anda merasa senang selama menggunakan layanan streaming MOLA?”
- Narasumber** : “Enggak sih, saya ngerasa layanan ini kurang memuaskan. Karena saya menggunakan MOLA ini, ngrasain kalau kualitas videonya itu kurang stabil sama kayak burem-burem gitu. Terus, kontennya juga kurang menarik.”
- Peneliti** : “Maksudnya buffering?”
- Narasumber** : “Iya, betul kak, buffering.”
- Peneliti** : “Oke, apakah anda dapat menghabiskan waktu yang cukup lama saat menggunakan layanan streaming MOLA?”
- Narasumber** : “Enggak sih, saya justru jarang menggunakan MOLA ini dalam waktu yang lama. Ya, karena MOLA ini sering gangguan teknis sama kontennya kurang menarik. Saya justru lebih prefer ke aplikasi sebelah seperti Netflix.”
- Peneliti** : “Apakah Anda cenderung akan memilih layanan streaming MOLA jika dibandingkan dengan aplikasi sejenis lainnya?”
- Narasumber** : “Menurut saya sih, saya justru lebih milih ke Netflix atau video.com ya. Karena layanan lain ini biasanya lebih menawarkan kualitas yang bagus sama konten-kontennya lebih beragam dan jarang mengalami gangguan teknis.”
- Peneliti** : “Oke, baik. Lalu, apakah Anda akan memperpanjang masa perlangganan layanan streaming MOLA jika masa perlangganan tersebut sudah habis?”
- Narasumber** : “Enggak sih kak, saya justru malah berencana tidak memperpanjang berlangganan. Karena pengalaman saya menggunakan MOLA ini, saya

tidak merasakan nilai yang sepadan dengan biaya berlangganan tersebut. Saya lebih memilih untuk mengalokasikan uang saya ke layanan streaming yang lain yang lebih menawarkan kualitas dan konten yang lebih baik.”

Peneliti : “Oke, baik. Lalu, apakah Anda merasa minim terjadinya error saat menggunakan layanan streaming MOLA?”

Narasumber : “Enggak kak, saya justru sering mengalami error saat menggunakan layanan streaming MOLA ini. Justru saya seringkali tidak bisa mengakses layanan tayangan tersebut atau lagging saat menonton Liga Inggris biasanya. Saya terganggu terutama saat siaran ulang atau siaran tayangan ulangnya.”

Peneliti : “Oke, lalu, apakah Anda merasa layanan streaming MOLA ini mudah untuk digunakan?”

Narasumber : “Ya, menurut saya si layanan streaming MOLA ini sangat user friendly, navigasinya sederhana dan intuitif. Sehingga saya dapat dengan mudah menemukan konten yang ingin saya tonton. Fitur-fitur pencariannya dan rekomendasi juga sangat membantu ketika saya bingung menggunakan aplikasi streaming MOLA ini.”

Peneliti : “Apakah Anda tertarik dengan tampilan visual yang terdapat pada layanan streaming MOLA?”

Narasumber : “Ya, menurut saya sih tampilan visualnya sangat menarik ya. Sama enak dilihat gitu. Desain antar-mukanya juga modern dan estetik. Dengan gambar-gambar yang menurut saya cukup tajam. Ini membuat pengalaman menonton jadi lebih menyenangkan.”

Peneliti : “Lalu, apakah Anda merasa layanan MOLA ini dapat diakses setiap waktu?”

Narasumber : “Ya, saya merasa layanan ini selalu bisa tersedia saat saya sedang membutuhkannya. Saya juga jarang mengalami downtime dan aplikasi ini bisa diakses dengan mudah melalui entah perangkat seluler atau desktop.”

- Peneliti** : “Apakah Anda mengetahui cara menggunakan layanan streaming MOLA?”
- Narasumber** : “Ya, tentu. Saya tahu cara menggunakan layanan ini dengan baik. Entah dari instruksi dan antar-mukanya jelas sehingga saya tidak pernah mengalami kebingungan dan biasanya juga dikasih tips dan triknya.”
- Peneliti** : “Baik. Apakah menurut Anda kualitas dari aplikasi streaming MOLA ini sudah cukup baik?”
- Peneliti** : “Sejauh saya memakai aplikasi streaming MOLA ini, kualitas aplikasinya menurut saya cukup baik. Meski ada beberapa tergangguan teknis, secara keseluruhan bagus dan stabil. Dan performanya cukup memuaskan. Kualitas videonya juga umumnya baik dengan resolusi tinggi dengan buffering yang cukup minimal.”
- Peneliti** : “Apakah Anda dapat melihat riwayat tayangan apa saja yang sudah di tonton?”
- Narasumber** : “Biasanya sih bisa melihat riwayat tayangan yang sudah saya tonton. Fitur ini menurut saya berguna untuk melacak acara yang sudah saya tonton. Entah misalnya saya mencari Liga Inggris. Di situ biasanya saya klik story saya untuk melihat Liga Inggris Liga yang lain.”
- Peneliti** : “Baik. Mungkin ini terakhir. Ada yang ingin disampaikan dari kesan pesan atau mungkin saran perbaikan? Atau pun pengalaman pengguna kamu selama menggunakan MOLA dari awal hingga akhir seperti apa? Boleh sharing di sini.”
- Narasumber** : “Saya sih ada kesan ya kak terhadap layanan streaming MOLA ini. Meski ada beberapa kelebihan seperti user-friendly antar-mukanya, tampilan visual yang menarik, masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki. Saya sering mengalami gangguan teknis seperti buffering, nge-lag, error, yang menurut saya mengganggu pengalaman untuk menonton. Saya juga ada saran sih. Oleh karena itu saya nyaranin agar tim terkait MOLA meningkatkan stabilitas aplikasi dan kualitas streaming. Selain itu, menurut saya juga harus mikirin konten-kontennya yang lebih beragam. Karena menurut saya konten di MOLA

ini ya hanya itu-itu saja lho. Sama menambah konten yang eksklusif hanya untuk dimula tidak secara umum. Atau bisa membuat film, film sendiri, atau serial tersendiri. Dengan perbaikan ini, saya yakin MOLA-MOLA bisa jadi salah satu layanan streaming yang lebih kompetif di pasar Yang bisa menyayangi video.com, Disney+, dan sebagainya.”

Peneliti : “Oke, mungkin itu saja. Atau ada yang lain?”

Narasumber : “Saya sih sudah sih kak, itu saja.”

Peneliti : “Baik mungkin cukup sekian wawancaranya. Terima kasih ya sudah berkenan untuk menjadi nara sumber dalam penelitian saya.”

Narasumber : “Iya kak, terima kasih.”

Narasumber 2

Peneliti : “Baik pertanyaan yang pertama apakah selama anda menggunakan layanan streaming MOLA anda merasa senang?”

Narasumber : “Baik, sejauh ini kurang ya karena saya sendiri merupakan seorang pengguna yang mengutamakan visual dan sejauh yang saya rasakan juga MOLA tv masih memiliki tampilan layout yang kurang enak dilihat.”

Peneliti : “Itu saja apakah masi ada alasan lain?”

Narasumber : “Kalo untuk perasaan senang dan lain-lain ya memang hanya itu saja sih alasannya karena memang seperti yang saya mention sebelumnya karena saya merupakan pengguna yang memperhatikan detail visual dan layout yang dimiliki pada sebuah aplikasi.”

Peneliti : “Oke baik lanjut pertanyaan berikutnya, apakah anda biasanya dapat menghabiskan waktu yang cukup lama saat menggunakan layanan streaming MOLA?”

Narasumber : “Untuk waktu yang lama itu tidak, karena jika dibandingkan dengan aplikasi streaming lainnya, MOLA tv ini masih banyak kekurangan seperti kurangnya genre film yang disediakan dan tayangan yang diberikan jadi itu merupakan salah satu contoh kenapa saya tidak

menghabiskan waktu yang cukup lama untuk menonton streaming MOLA.”

Peneliti : “Oke, kalo boleh tau kira-kira dalam sehari atau seminggu mungkin dapat menghabiskan waktu berapa lama?”

Narasumber : “Kalo ini saya rangkum dalam seminggu ya, biasanya bisa sampe 2-3 kali tergantung tontonan apa yang di update dan apa yang menarik pada aplikasi.”

Peneliti : “Oke lalu selanjutnya apakah anda lebih cenderung akan memilih layanan streaming MOLA jika dibandingkan dengan aplikasi sejenis lainnya? Misalnya kan pesaingnya ada vidio, viu, dll.”

Narasumber : “Sebetulnya tidak, karena sesuai dengan jawaban yang sudah saya mention sebelumnya itu saya tidak menggunakans streaming MOLA untuk kegiatan sehari-hari karena saya lebih memilih aplikasi streaming lainnya yang dapat memberikan tontonan yang saya cari karena MOLA ini genrenya terbatas apalagi genrenya memang kebanyakan kaya tontonan pertandingannya seperti pertandingannya itu tinju sedangkan saya kan prefer pertandingannya badminton dan lain-lain seperti itu..”

Peneliti : “Lalu apakah anda akan memperpanjang masa berlangganan MOLA ketika masa berlangganan tersebut sudah habis?”

Narasumber : “Kalo masalah beralngganan ini tergantung tontonan apa yang diberikan misalnya kalo hari ini maksudnya minggu ini mereka memberikan tayangan yang saya sukai misalnya pertandingan badminton tapi itu harus eksklusif atau beralngganan maka saya akan beralngganan tapi misalnya pertandingan itu sudah selesai maka saya tidak akan melanjutkannya lagi jadi ya berlangganan lagi itu nunggu ada pertandingan yang saya inginkan lagi seperti itu.”

Peneliti : “Selama anda menggunakan MOLA ini apakah anda merasa minim terjadinya error atau malah justru sebaliknya MOLA sering mengalami masalah error?”

Narasumber : “Boleh diulang pertanyaannya?”

- Peneliti** : “Selama anda menggunakan MOLA ini apakah anda merasa minim terjadinya error atau malah justru sebaliknya MOLA sering mengalami masalah error?.”
- Narasumber** : “Sejauh ini MOLA ini kadang-kadang itu ada error misalnya yang sering saya alami itu sering tidak tersedia di android TV ataupun gabisa akses pertandingan di device smartphone atau laptop jadi itu sejauh yang saya alami.”
- Peneliti** : “Oke baik, pertanyaan selanjutnya, selama anda menggunakan layanan streaming MOLA ini apakah aplikasinya mudah untuk digunakan?”
- Narasumber** : “Boleh diulang pertanyaannya? Kurang mengerti soalnya pertanyaannya.”
- Peneliti** : “Oh iya baik, selama anda menggunakan layanan streaming MOLA ini apakah aplikasinya mudah untuk digunakan? Atau mungkin selama menggunakan merasa kesulitan?”
- Narasumber** : “Untuk sejauh ini layanan MOLA tv ini mudah digunakan karena proses register cukup mudah dan alurnya mudah dimengerti untuk dipahami, bagi pengguna awan juga pasti mudahlah untuk mengerti, bagaimana sih untuk menggunakannya seperti itu.”
- Peneliti** : “Kalo masalah tampilan visual, apakah anda tertarik dengan tampilan visual yang ada di MOLA?”
- Narasumber** : “Sebenarnya dari segi gradasi warna dan lain-lain itu cukup tertarik ya hanya saja ini mungkin perlu ditingkan kembali seperti posisinya lebih diatur atau warnanya lebih disesuaikan lagi dengan preferensi atau tranding saat ini.”
- Peneliti** : “Oke baik selanjutnya, apakah anda merasa bahwa layanan MOLA ini dapat diakses setiap waktu?”
- Narasumber** : “Tentu saja, pasti bisa diakses selagi kita memiliki internet ya jadi MOLA ini tetap bisa kita akses walaupun sedang di dalam perjalanan maupun lagi mengerjakan sesuatu di luar rumah pokoknya dia itu user friendly ya jadi ya bisa diakses dimanapun dan kapanpun.”

Peneliti : “Oke baik, apakah anda mengetahui cara menggunakan layanan streaming MOLA?”

Narasumber : “Mengetahui ya? Tentu ya karena sebelumnya saya sudah menggunakannya jadi semua telah dikelola dengan jelas sehingga itu memudahkan kita sebagai pengguna untuk memahaminya.”

Peneliti : “Oke lalu dari penggunaan MOLA dari awal hingga akhir apakah kualitas aplikasi streaming MOLA ini sudah cukup baik?”

Narasumber : “Jadi sudah cukup baik ya dan juga di highlight linknya dapat dipertahankan dan ditingkatkan untuk lebih memuaskan pengalaman terbaik dari penggunaanya.”

Peneliti : “Oke pertanyaan terakhir, apakah anda dapat melihat riwayat tayangan yang terdapat pada layanan streaming MOLA?”

Narasumber : “Saya bisa, sejak saya menggunakan aplikasi MOLA tv saya dapat melihat riwayat tontonan yang pernah saya akses sebelumnya.”

Peneliti : “Oke mungkin itu saja wawancaranya, tapi mungkin ada pesan atau kesan ataupun saran perbaikan dari anda untuk MOLA kedepannya?”

Narasumber : “Oh ada sih ya, untuk kesan dan pesannya sendiri saya harap MOLA tv ini diharapkan dapat meningkatkan branding, visual layout, kategori atau genre yang disediakan dalam aplikasi agar pengguna lebih tertarik menggunakan aplikasi MOLA tv sebagai pilihan aplikasi layanan streaming.”

Peneliti : “Baik itu saja, terima kasih.”

Narasumber : “Oke sama-sama.”

Narasumber 3

Peneliti : “Baik, pertanyaan yang pertama, selama kamu pakai MOLA, apakah kamu merasa senang?”

Narasumber : “Pertanyaan nomor satu, apakah saya merasa senang selama menggunakan layanan streaming MOLA? Kalau senang, mungkin tidak terlalu ya, karena kalau layanan streaming MOLA ini, dia cuma kerja selama, kalau kita misalnya suka nonton bola kan, MOLA itu cuma kerja selama sama Liga Inggris, Premier League. Jadi ditayangannya itu cuma menayangkan siaran-siaran partai Liga Inggris, Liga Inggris satu atau Liga Inggris dua. Tapi Liga-Liga lain itu nggak ada. Jadi saya sudah terlalu senang menggunakan layanan streaming MOLA karena itu. Terus, dalam alasannya lagi ya karena MOLA itu, streamingnya terlalu mahal. Selain mahal, dia tidak ada paket-paket buat mahasiswa atau apa yang bisa nontonnya seminggu atau sampai sebulan gitu. Beda kayak Vidio gitu. Kalau Vidio kan bisa kita beli. Ada paket mahasiswa, ada paket buat sebulan atau anu. Dan itu harganya masih terjangkau. Kalau MOLA itu paketnya saja ada yang mau hampir satu juta maupun tiga juta, jadi terlalu mahal. Selain itu, MOLA ini, ya bisa dibilang masih kalah jauh lah sama Vidio, ya soalnya aku lebih milih sebenarnya nonton di live-live streaming yang kayak apa, RCTI, atau Indosiar, atau TVRI, atau enggak, apa, siaran TV, siaran live-live streaming di internet, kayak ada siaran live illegal atau legal, enggak tahu juga itu, namanya LiveScore 808, nah itu bisa secara gratis gitu.”

Peneliti : “Oke, baik. Lalu selanjutnya, apakah biasanya dapat menghabiskan waktu yang cukup lama saat menggunakan layanan streaming MOLA?”

Narasumber : “Kalau misalnya nonton TV di MOLA, Anda menghabiskan waktu yang cukup lama untuk menggunakan layanan streaming MOLA? Enggak sih,

karena MOLA itu cuma menayangkan pertandingan-pertandingan liga Inggris, jadi cuma buka MOLA kalau nonton liga Inggris saja, habis itu kalau udah kelar, udah enggak nonton lagi. Itu aja sih, partai-partai liga Inggrisnya seru.

Peneliti : Baik, selanjutnya, apakah Anda akan cenderung memilih layanan streaming MOLA jika dibandingkan dengan aplikasi sejenis lainnya?”

Narasumber : “Kalau disuruh memilih, antara pakai layanan streaming MOLA atau aplikasi lain, saya lebih milih menggunakan aplikasi lain, kayak vidio atau enggak, atau link-link nonton MOLA yang ilegal, kayak LiveScore 808, atau link-link live streaming yang gratis lainnya, ya itu sih. Karena memang budgetnya juga murah, terus worth it, walaupun banyak iklannya. Kalau MOLA sendiri kan cuma di Inggris saja dia kerjasamanya, enggak ada liga-liga lain, gitu sih. Kalo Viva Video kan dia semua pertandingan liga, ada ya? Terus, paketnya lebih worth it, lebih murah lah. Mola terlalu mahal, kalau vidio bisa pakai seminggu, satu hari atau bulan gitu, cocok, sama uang uang anak kost.”

Peneliti : “Oke baik terlalu selanjutnya Apakah anda ada kemungkinan akan memperpanjang masa pelanggan layanan streaming MOLA jika semisal masa berlangganan tersebut sudah habis?

Narasumber : “Kalo memperpanjang layanan streaming MOLA enggak ya karena itu karena saya kan suka nonton bola kan liga Inggris gitu ya bisa ditonton di streaming-streaming TV lain ga harus di MOLA. Itupun kalau nonton TV juga kalau di rumah aja kalau jaringan lain ya paling nontonnya di link-link yang karena sekarang tuh link judi kan banyak dan link-link itu bisa nyiarin pertandingan sepak bola secara langsung tanpa bayar, jadi link-link kayak parlay judi bola itu bisa nayangin live streaming pertandingan gratis, terus di Facebook juga ada tuh live streaming streaming terus belum lagi link-link live streaming lainnya yang gratis ilegal itu banyak banget jadi bisa jadi saingan buat si MOLA, yang ku lihat sih orang-orang lebih milih vidio kalo gamau ada iklan-iklannya, bagus. Kalau enggak ya nontonnya di live skor aja 808 kalau ga ada uang, bisanya sih begitu sih.”

- Peneliti** : “Baik pertanyaan selanjutnya Apakah selama ada mudah malah ini Anda merasa minim terjadinya error atau justru sebaliknya si MOLA ini ketika digunakan malah sering error?”
- Narasumber** : “Hmm apakah Anda merasa error ketika menggunakan streaming MOLA? Engga sih, MOLA bagus, lancar hmm cuman itu dia kekurangannya jadi cuman tampilin pertandingan liga inggris aja. Liga-liga lain kaya di liga itali spanyol ga ada, lebih banyak kalo di tv tu ada namanya tv champions atau tv apa ya, ISPN, dll itu nampilin liga-liga lain. Terus kali di HP itu tadi kaya saya bilang ada link-link judi yang bisa nonton gratis, facebook atau web scor 808.”
- Peneliti** : “Oke, baik pertanyaan yang terakhir ini mungkin bisa kasih kesan atau pesan, atau mungkin ada saran perbaikan dari Anda untuk MOLA ke depannya seperti apa?”
- Narasumber** : “Ini ya sayang aku nonton MOLA itu paling kalau balik ke rumahku aja sih di Sangata, Kalimantan karena ada TV, kalau kami anak-anak kost begini ya mau nonton MOLA ya habis duit, MOLA mahal kali bisa hampir 500an paketnya beda kayak Viva Video kan bisa murah ada paket anak-anak sekolah mahasiswa, pelajar bisa sehari 12 jam atau minggu atau bulan lebih worth it lah, kalo mau ya nontonin gratis ilegal, live live judi atau live score 0808 itu. karena orang Indonesia maunya yang simple lah gitu ya jadi mereka jarang pilih MOLA yang pakai di Viva Video pun hanya orang-orang tertentu aja kalau kayak kita ini ya dengan ekonomi standar ke bawah ya apalagi anak kos mending nonton di link-link atau live streaming ilegal atau ngga live streaming judi karena ini sesuai kantong kita juga jadi udah bodo amat dengan iklan-iklan kita bisa nonton bola karena mau nonton bola aja juga ribet-ribet kita susah kalau di RCTI atau Indosiar saluran-saluran TV dan sebagainya kalau siaran TV pasti ada ngelag-ngelagnya apa-apa lah gitu. Nah aku ini ada saran nih buat MOLA TV jadi MOLA TV tuh dia itu jual set-top box atau IPTV dan Smart TV-nya aja sebagai perangkat di dalamnya, nah nanti di dalamnya itu udah tertanam aplikasi MOLA secara default kalau mau nonton siaran liga

Inggris kan nah tapi mereka tuh cuma jual alatnya aja jadi ngga usah kerja sama sama layanan internet rumah seperti Viz Media IndiHome News TV atau MNC Vision MNC Play dan lain-lain soalnya setauku MNC Vision MNC itu punya siaran apa siaran TV live streaming bola juga takutnya mereka ngeblokir MOLA mereka lebih menonjolkan lebih tunjukkan live streaming mereka daripada MOLA gitu, kalau layanan internet itu bisa aja blokir aplikasi MOLA di layanan mereka kayak yang kemarin kan indihome blokir Netflix karena mereka takut kalah saing gitu.”

Peneliti : “Oke baik mungkin itu aja pertanyaan dari aku mungkin sekian aja wawancaranya terima kasih ya.”

Peneliti : “Baik, kita mulai ya pertanyaannya selanjutnya. Apakah Anda merasa layanan streaming Mola ini mudah untuk digunakan?”

Narasumber : “Menurut saya, layanan streaming mula itu mudah banget untuk digunakan. Jadi karena aplikasinya ini tuh mengenai penggunaan cara pakai ini itu mudah. Karena navigasinya sederhana gitu. Terus, utamanya itu juga jelas. Terus kategori-kategorinya itu kayak apa? Ya, tersusun dengan baik gitu. Nah, jadi kita gampang gitu kayak mau cari konten-konten atau film atau apa. Cara yang kita mau tonton. Dan itu dia itu apa? Nampilin hasil yang relevan. Terus buat pengguna juga tidak terlalu teknis karena aplikasi ini tuh cukup ramah pengguna. Karena menyajikan panduan yang mudah. Dikuti ada fiturnya gitu. Jadi kita bisa diajar dan bisa ngerti gitu cara pakainya aplikasi mula. Jadi ya, saya merasa layanan streaming Mola itu mudah banget buat digunakan. Karena ada fitur-fitur kayak gitu.

Peneliti : “Baik, lalu apakah dia tertarik dengan tampilan visual yang berdaya pada layanan streaming Mola?”

Narasumber : “Sangat-sangat tertarik, Kak Frisca. Jadi layanan streaming MOLA itu memiliki tampilan visual yang sangat menarik. Karena desainnya itu kayak kece gitu. Terus kombinasi warnanya itu kayak enak dilihat. Kayak rapi gitu. Terus gambar miniatur dan poster-poster film atau tayangan TV gitu. Itu dia ditampilkannya itu dengan resolusi yang tinggi gitu. Jadi

kayak kita mau nonton bola nih. Nonton Liga Inggris di MOLA TV itu bagus banget. Karena nggak ngelek. Terus kualitasnya itu top lah. Tinggi. Jadi kayak kita itu nonton di stadion gitu. Bukan nonton di TV gitu. Terus animasi transisi antar halaman itu yang halus gitu. Jadi kita itu sebagai pengguna itu punya pengalaman yang lebih baik. Menggunakan aplikasi MOLA gitu. Ya secara keseluruhan tampilan visual itu memberikan pesan yang profesional sih. Terus menyenangkan buat kita pengguna ini gunain gitu. Jadi kita tentu tertarik dan nyaman banget buat pakai aplikasi MOLA. Apalagi buat temen-temen yang suka nonton Liga Inggris tuh kayak tertarik banget nonton. Karena ya kualitasnya tinggi gitu lah.”

Peneliti : “Oke selanjutnya apakah anda perasaan layanan MOLA ini dapat diakses setiap waktu?”

Narasumber : “Betul sekali kan jadi selama saya gunain MOLA itu, layanan MOLA ini bisa digunakan diakses setiap waktu di mana saja dan kapan saja. Yang penting kita berlangganan. Terus sudah bisa diakses setiap waktu di mana saja. Terus dia itu jarang mengalami apa kayak trouble atau masalah dalam menggunakan layanan MOLA ini. Kayak kita mau pakai di malam hari ke pagi hari ke siang hari, sore hari tetap bagus. Jadi jarang ada masalah gitu. Karena aplikasi MOLA ini dia tuh kayak punya waktu pemutaran yang cepat dan jarang mengalami buffering selama streaming. Yang penting itu didukung sama kondisi internet kita yang stabil. Jadi kalau nggak lagi itu bukan karena aplikasinya MOLA yang buffering atau bermasalah, tapi internet kita sendiri. Terus di MOLA itu ada tersedia berbagai perangkat seperti smartphone, tablet. Aplikasi MOLA itu tersedia di HP kita, di tablet, di iPad, di smart TV. Jadi kita bisa nonton di mana saja dan kapan saja. Jadi nggak harus di TV, bisa di iPad atau di handphone kita. Dan di mana saja. Kayak video gitu. Nah, gitu sih.”

Peneliti : “Oke, selanjutnya apakah Anda mengetahui cara menggunakan layanan streaming MOLA?”

Narasumber : “Nah, tentu saja tahu lah. Karena kan saya menggunakan MOLA. Jadi saya tahu cara menggunakan layanan streaming MOLA. Karena layanan streaming MOLA itu ada fitur. Kayak buat ngasih kita tahap-tahap atau langkah-langkah gitu. Kayaknya ada setelah mengunduh aplikasi MOLA ini, nanti kita tuh dikasih tahu cara proses buat pendaftarannya itu yang cukup mudah dan sederhana. Cuma butuh beberapa langkah-langkah saja. Terus, bisa bantu kita buat pahami cara navigasi aplikasi dengan cepat gitu. Nah, selain itu, MOLA itu dia jadi kayak yang tadi saya bilang tuh tutor, ada panduannya. Jadi bisa bantu banget buat kita pahami fitur-fitur yang kita bingung di aplikasi MOLA. Nah, bahkan bisa fitur-fitur ini tanggi-tangi banget. Karena bisa mengatur kualitas video dan penggunaan kontrol dan instruksinya lainnya. Pokoknya jelas banget lah. Karena aplikasi MOLA ini pokoknya semuanya itu dikasih panduan. Semuanya dikasih tutor. Jadi kita nggak perlu khawatir buat pake aplikasi MOLA. Karena di aplikasi MOLA itu kalau nggak salah bisa pake bahasa Indonesia kayaknya. Iya, pake bahasa Indonesia gitu. Jadi kita nggak perlu khawatir, gitu kan.”

Peneliti : “Oke, baik. Apakah menurut Anda dari awal pemakaian hingga sekarang, Anda merasa bahwa kualitas aplikasi streaming MOLA ini sudah cukup baik?”

Narasumber : “Menurut saya ya kualitasnya bagus banget. Aplikasi mula ini terlalu keren. Jadi sangat baik. Karena berkualitas videonya aja itu terlalu tajam, terlalu jernih. Baik itu kayak resolusinya HD maupun 4K. Itu semua tergantung sama koneksi internet di perangkat kita. Jadi audio-nya juga bagus. Audio-nya bagus. Kualitas tinggi. Terus aplikasinya itu stabil. Jangan jarang mengalami gangguan gitu. Terus ada pembaruan yang rutin. Jadi kita bisa pastikan kalau adanya perbaikan bug dan lain-lain. Jadi ini semuanya itu bisa ngasih tahu ke pengguna kalau aplikasi MOLA itu selalu menunjukkan ada konsistensi dari perusahaan MOLA. Buat melayani penggunaanya lebih baik ke depannya. Terus berkembang. Kualitas aplikasi streaming MOLA itu terlalu bagus. Jadi kalau kita

nonton MOLA, jadi nggak kayak nonton di cerita-cerita TV lain? Karena perjalanan MOLA itu, buat kita yang nonton MOLA itu kayak senang-senang lagi nonton Instagram. Karena kualitas videonya saking kayak aslinya. Itu semua tergantung dari internet di perangkat kita. Jadi bukan salah aplikasi MOLA. Gitu kak.”

Peneliti : “Oke, baik. Apakah anda ada melihat riwayat tayangan apa saja yang sudah anda tonton?”

Narasumber : “Nah, kalau itu... Kayaknya nggak bisa. Ini aku kurang tahu sih. Di mula itu misalnya melihat riwayat tayangan fitur apa saja yang udah ditonton. Ya, itu sih kak. Karena belum pernah sih, nyari riwayat apa fitur di mula itu. Yang sudah diperlukan. Itu sih kan?”

Narasumber : “Oke, baik. Mungkin itu saja uang caranya. Terima kasih ya.”

Peneliti : “Oke, terima kasih. Sama-sama Kak Frisca.”

Narasumber 4

Peneliti : “Oke mulai dari pertanyaan pertama ya, apakah anda merasa senang selama menggunakan aplikasi MOLA?”

Narasumber : “Ya saya merasa senang karena di dalam MOLA itu ada streamingsepak bola.”

Peneliti : “Selain itu apakah ada alasan lain?”

Narasumber : “Udah sih itu aja.”

Narasumber : “Oke pertanyaan selanjutnya, apakah kamu biasanya dapat menghabiskan waktu yang cukup lama saat menggunakan layanan streaming MOLA?”

Peneliti : “Ya tentunya saya menggunakan aplikasi MOLA itu dalam waktu yang lama ya, kalo ada pertandingan-pertandingan gitu.”

Narasumber : “Biasanya berapa jam?.”

Peneliti : “Biasanya dua jam, dua jam sehari.”

Narasumber : “Oke, terus kalo misalnya kamu dihadapkan oleh dua pilihan apakah kamu akan cenderung lebih memilih aplikasi layanan streaming MOLA atau pilih aplikasi layanannya sejenis lainnya kaya Vidio.”

Peneliti : “Saya tetep MOLA sih soalnya menurut saya lebih mudah MOLA daripada streaming lainnya.”

Narasumber : “Oke, terus semisal kamu ada langganan premium di MOLA, semisal akun langganan tersebut sudah habis apakah akan memperpanjang atau engga?.”

Peneliti : “Menurut saya, saya akan memeperpanjang soalnya kan biasanya di TV-TV lokal sekarang itu udah engga disiarin lagi kan jadi kaya saya memutuskan untuk tetap memperpanjang MOLA .”

Narasumber : “Oke terus sselama kamu pake MOLA dari awal sampe sekarang kamu merasa minim terjadinya error atau mungkin malah sebaliknya sering error?”

Peneliti : “Oh kalo itu menurut saya kekurangan MOLA itu ada di bagian sinyalnya ya, kalo misalnya sinyalnya itu kurang kuat tu aplikasinya seperti berat gitu jadinya ya itu mungkin salah satu kekurangan dari MOLA ya, itu mungkin bisa jadi pertimbangan MOLA untuk kedepannya.”

Narasumber : “Terakhir ini, mungkin ada kesan atau pesan atau mungkin saran perbaikan untuk MOLA dari kamu.”

Peneliti : “Kalo saya, kalo kesannya tu mungkin dengan harga yang segitu bisa menikmati streaming yang bagus itu cukup bagus sih, cuma kekurangan ya itu tadi ketika sinyalnya down dikit jadi sedikit susah untuk digunakan, begitu.”

Narasumber : “Oke itu aja?”

Peneliti : “Iya itu aja.”

Narasumber : “Terima kasih.”

Peneliti : “Apakah anda merasa layanan streaming MOLA mudah untuk digunakan?”

- Narasumber** : “Jadi menurut saya layanan streaming MOLA itu mudah digunakan, mungkin dari proses pendaftarannya, terus dari cara beralngganannya, cara penggunaanya. Jadi itu menurut saya sangat mudah digunakan, seperti itu.”
- Peneliti** : “Apakah anda tertarik dengan tampilan visual yang terdapat pada layanan streaming MOLA?”
- Narasumber** : “Ya mungkin kalo dari sisi tampilan visualnya itu sangat mudah untuk dipahami dan tidak membingungkan biasanya kan dikasih dari warnanya itu susah, nah kalo dari MOLA ini menurut saya sangat menarik gitu lah mudah untuk digunakan.”
- Peneliti** : “Apakah anda merasa layanan MOLA dapat diakses setiap waktu?”
- Narasumber** : “Menurut saya layanan MOLA dapat diakses setiap waktu, contohnya saja ketika saya lagi gak pegang HP nih, tapi pegang laptop jadi saya bisa, jadi fleksibel jadi dapat digunakan setiap waktu.”
- Peneliti** : “Apakah anda mengetahui cara menggunakan layanan streaming MOLA?”
- Narasumber** : “Ya saya mengetahui cara penggunaan MOLA, karena ternyata setelah saya coba-coba menggunakan aplikasi MOLA, ternyata MOLA itu aplikasi yang seperti saya jelaskan tadi.”
- Peneliti** : “Apakah menurut anda kualitas aplikasi streaming MOLA sudah baik?”
- Narasumber** : “Menurut saya kalo dikatakan baik belum ya, karena kan menurut pengalaman saya jadikan saya pernah beralngganannya cuma harusnya kan kita bisa dapet kualitas yang bagus gitu kan nah tapi kenapa kita masih dikasih iklan, kita kan sudah bayar jadi setidaknya ya harus yang eksklusif kaya yaudah iklannya dikitin aja atau gak dihilangin aja iklannya karena di MOLA itu kadang masih ada iklan sih.”
- Peneliti** : “Apakah anda dapat melihat riwayat tayangan apa saja yang sudah ditonton?”
- Narasumber** : “Nah mungkin ini kekurangan MOLA selanjutnya ya, jadi saya sering saat menggunakan MOLA itu riwayat tayangannya itu kadang ga muncul

jadi kita harus effort lagi harus cari-cari tayangan yang pengen saya tonton sebelumnya.”

Peneliti : “Baik, itu aja atau mungkin ada hal lain yang mau disampaikan?”

Narasumber : “Mungkin sih cukup sih.”

Peneliti : “Oke wawancaranya sekian, terima kasih.”

Narasumber : “Oke terima kasih.”

Narasumber 5

Peneliti : “Mulai ya dari pertanyaan yang pertama, apakah kamu merasa senang selama menggunakan layanan streaming MOLA?”

Narasumber : “Selama saya menggunakan layanan streaming MOLA, saya tidak merasa senang karena tidak selalu up to date. Selain itu, saya sering mengalami masalah teknis seperti buffering dan kualitas gambar yang buruk yang sangat mengganggu pengalaman menonton saya.”

Peneliti : “Selanjutnya pertanyaan kedua, apakah kamu biasanya bisa menghabiskan waktu yang lama pas pakai MOLA?”

Narasumber : “Untuk itu, saya tidak bisa menghabiskan waktu yang lama dalam memakai aplikasi MOLA. Dikarenakan masalah teknis seperti koneksi yang lambat dan buffering yang sering terjadi, membuat saya cepat bosan dan frustrasi sehingga lebih memilih layanan streaming lain yang lebih stabil.”

Peneliti : “Oke, kamu sampai frustrasi ya?”

Narasumber : “Iya, karena kadang-kadang itu bawa buffering.”

Peneliti : “Terus, apakah kamu akan lebih cenderung memilih layanan streaming MOLA atau lebih pilih streaming lainnya seperti Netflix, Iflix, Viu, Vidio?”

Narasumber : “Saya lebih cenderung memilih layanan streaming lainnya.”

Peneliti : “Kenapa?”

Narasumber : “Karena layanan streaming lainnya lebih menawarkan banyak variasi konten.

Terus, kualitas yang lebih baik dan lebih jarang mengalami masalah teknis dibanding MOLA TV.”

Peneliti : “Oke, kalau misalnya kamu punya akun premium MOLA. Nah, terus kalau akun premium itu sudah habis, kira-kira kamu bakal memperpanjang masa berlangganan akun premium MOLA itu enggak?”

Narasumber : “Untuk itu, mungkin saya tidak akan memperpanjang karena dengan banyaknya pilihan layanan streaming. Saya akan memilih layanan streaming lainnya yang lebih baik dari MOLA, mungkin saya akan berhenti berlangganan aplikasi MOLA TV. Saya lebih memilih layanan yang menawarkan lebih banyak konten dan lebih sedikit masalah teknis. Seperti itu sih.”

Peneliti : “Oke, pertanyaan terakhir ya. Menurut kamu nih, dari awal kamu pakai aplikasi MOLA, kamu merasa minim terjadinya error enggak? Atau malah sebaliknya? malah justru pas kamu pakai MOLA itu banyak error-nya?”

Narasumber : “Setelah saya memakai MOLA waktu itu, saya sering terjadi, sering mengalami error. Error ini sangat mengganggu sih. Dan seringkali memaksa aku itu untuk menutup aplikasi atau memulai ulang perangkat. Sehingga itu merusak pengalaman menonton saya. Seperti itu sih. Makanya saya berpindah ke aplikasi lain.

Peneliti : “Jadi contoh error-nya itu kayak gimana maksudnya?”

Narasumber : “Mulai dari lemot, terus sering buffering gitu. Dan aplikasi, konten-konten yang ditampilkan tidak up to date. Jadi saya juga sering merasa bosan.”

Peneliti : “Tapi pernah enggak ngalamin yang kayak layarnya tiba-tiba ngeblank gitu? Terus harus dipaksa tutup ulang lagi, terus buka gitu?”

Narasumber : “Iya, pernah banget.”

Peneliti : “Oh, pernah banget ya berarti.”

Narasumber : “Iya, iya. Sering.”

Peneliti : “Oke, oke. Makasih ya. Udah itu aja.”

Narasumber : “Oke. Terima kasih.”

- Peneliti** : “apakah anda merasa layanan streaming MOLA mudah untuk digunakan?.”
- Narasumber** : “Iya saya merasa layanan streaming MOLA mudah untuk digunakan karena tampilan antarmukanya mudah dipahami dan sistem navigasinya mudah eh sederhana.”
- Peneliti** : “apakah anda tertarik dengan tampilan visual yang terdapat pada layanan streaming MOLA?”
- Peneliti** : “apakah anda tertarik dengan tampilan visual yang terdapat pada layanan streaming MOLA?”
- Narasumber** : “Iya saya sangat tertarik dengan tampilan layanan streaming MOLA karena memiliki visual yang sangat jelas dan menjadikan pengalaman menonton saya menjadi seru”
- Peneliti** : “apakah anda merasa layanan MOLA dapat diakses setiap waktu?”
- Narasumber** : “Iya selama ada layanan internet aplikasi MOLA sangat memungkinkan untuk saya bisa mengakses aplikasinya setiap waktu dan dimanapun kita berada kita dapat mengakses aplikasi MOLA tersebut selama ada layanan internet, jadi enak digunakan.”
- Peneliti** : “apakah anda mengetahui cara menggunakan layanan streaming MOLA?”
- Narasumber** : “Iya saya sangat memahami cara penggunaan streaming MOLA karena sistem navigasi yang sangat sederhana dan menu yang mudah dipahami sehingga saya merasa mudah dalam penggunaan streaming aplikasi MOLA.”
- Peneliti** : “Apakah menurut anda kualitas aplikasi streaming MOLA sudah baik?”
- Narasumber** : “Menurut saya masih kurang baik karena masih banyak yang perlu ditingkatkan seperti sering terjadi bug atau ngfreeze saat melakukan streaming videosehingga perlu adanya perbaikan dari aplikasi tersebut agar meningkatkan pengalaman menonton.”
- Peneliti** : “Apakah anda dapat melihat riwayat tayangan apa saja yang sudah ditonton?”

Narasumber : “Untuk riwayat menonton saya tidak dapat melihat riwayat yang sudah saya tonton sebelumnya mungkin dari aplikasi perlu perbaikan dari segi riwayat menonton sehingga kita dapat menonton kembali tayangan yang sudah ditonton sebelumnya dan tidak mengulangi apa yang sudah kita tonton.”

Narasumber 6

Peneliti : “Oke kita mulai aja ya wawancaranya, langsung aja ke pertanyaan yang pertama. Apakah anda merasa senang selama menggunakan layanan streaming MOLA?”

Narasumber : “ya saya senang menggunakan layanan streaming MOLA untuk alasannya kenapa saya senang menggunakan streaming MOLA karena channel yang diberikan itu lumayan banyak dan juga beberapa layanan terutama di bidang hiburan olahraga itu cukup untuk saya.”

Peneliti : “Oke apakah ada lagi?”

Narasumber : “Sudah itu cukup.”

Peneliti : “Oke, pertanyaan selanjutnya. Apakah anda biasanya dapat menghabiskan waktu yang cukup lama saat menggunakan layanan streaming MOLA?”

Narasumber : “Tidak, saya tidak menghabiskan waktu yang cukup lama pada streaming MOLA, saya menghabiskan straming MOLA hanya untuk menonton Manchester United saja.”

Peneliti : “Oke pertanyaan selanjutnya, kira-kira nih kalo anda dihadapkan oleh dua pilihan. Anda akan cenderung lebih memilih aplikasi layanan streaming MOLA atau aplikasi sejenis lainnya kaya misalnya Vidio gitu.”

Narasumber : “Saya lebih memilih Vidio daripada MOLA.”

Peneliti : “Kenapa?”

Narasumber : “Karena Vidio saya sudah langganan setahun dan saya untuk langganan MOLA hanya sekitar satu bulan ataupun beberapa bulan saja. Hemat kantong untuk saya pelajar yang semi bekerja dan semi pengangguran.”

Peneliti : “Jadi anda tidak melanjutkan langganan karena harga premium di MOLA ini tergolong mahal ya?”

Narasumber : “Ya mungkin itu alasannya, alasan utamanya bisa jadi untuk melihat bola selanjutnya apakah Manchester United main. Kalo tidak main ya saya tidak perpanjang.”

Peneliti : “selanjutnya, waktu kamu pake MOLA dari awal sampe sekarang apakah anda merasa minim tterjadinya error atau malah justru sebaliknya MOLA ini sering error?”

Narasumber : “Kalo error sejauh ini minim, minim sekali untuk errornya. Kalo error saya biasanya menghubungi customer service ini mbak error kenapa nanti diberikan alasan errornya kenapa bla bla seperti itu.”

Peneliti : “Saat kamu menghubungi CS nya apakah CS nya menanggapi dengan responsif atau haru menunggu beberapa waktu yang cukup lama?.”

Narasumber : “Menunggu waktunya cukup lama yaitu sekitar 5 menit.”

Peneliti : “Menunggu selama lima menit itu masalah yang kamu hadapi sudah clear ya berarti atau bagaimana?”

Narasumber : “Iya sudah clear.”

Peneliti : “Pertanyaan terakhir nih, mungkin ada kesan maupun pesan atau apasih yang kamu rasakan saat kamu pake MOLA, atau saran perbaikan untuk MOLA kedepannya bagaimana.”

Narasumber : “Pesan saya untuk MOLA adalah semoga layanannya yang error-error untuk diperbaiki untuk menunjang kualitas kedepannya.”

Peneliti : “Jadi itu aja ya?”

Narasumber : “Ya itu aja mbak.”

Peneliti : “Oke baik cukup sekian wawancaranya ya, terima kasih.”

Narasumber : “Oke.”

Peneliti : “Apakah anda merasa layanan streaming MOLA mudah untuk digunakan?.”

Narasumber : “Mudah, karena aplikasi yang diberikan cocok untuk anak-anak Gen Z, dan generasi Boomers, untu Milenials juga. Jadi cocok untuk semua generasi.”

Peneliti : “Apakah anda tertarik dengan tampilan visual yang terdapat pada layanan streaming MOLA?”

Narasumber : “Tidak, tampilannya membosankan karena tidak ada inovasi. Mungkin bisa dilihat pada kompetitor lain kalo ada inovasi walaupun mungkin target pasarnya bukan saya.”

Peneliti : “Apakah anda merasa layanan MOLA dapat diakses setiap waktu?”

Narasumber : “Ya, dapat diakses setiap waktu tergantung signal provider yang dipakai jika ingin cepat silahkan pakai provider yang lebih cepat.”

Peneliti : “Apakah anda mengetahui cara menggunakan layanan streaming MOLA?.”

Narasumber : “Jelas saya mengetahui cara menggunakan layanan streaming MOLA, jika saya tidak mengetahui cara menggunakan streaming MOLA maka saya tidak memakai aplikasi MOLA.”

Peneliti : “Apakah menurut anda kualitas aplikasi streaming MOLA sudah baik?”

Narasumber : “Menurut saya tidak, terkadang-kadang aplikasinya error sendiri tidak tahu mungkin dari aplikasinya yang error atau signal, tetapi setelah saya cek signal saya aman mungkin aplikasinya saja yang error.”

Peneliti : “Apakah anda dapat melihat riwayat tayangan apa saja yang sudah ditonton?.”

Narasumber : “Karena saya hanya menonton Liga Inggris, jadi saya hanya melihat tayangannya hanya Liga Inggris saja, jadinya saya tidak menonton yang lain.”

Peneliti : “Berarti untuk fitur melihat riwayat tayangan itu aman ya kak bisa diakses?”

Narasumber : “Aman bisa diakses.”

Peneliti : “Oke mungkin itu saja wawancara dari saya, sekian dan terima kasih.”

Narasumber : “Oke makasih sama-sama.”

Narasumber 7

- Peneliti** : “Oke mulai aja ya untuk wawancaranya, pertanyaan pertama selama kamu menggunakan MOLA kamu merasa senang atau engga?”
- Narasumber** : “Selama aku menggunakan MOLA aku sih ngerasa senang ya karena memudahkan aku untuk nonton streaming olahraga apalagi aku tuh suka nonton acara streaming bulutangkis gitu jadi kek dari aplikasi MOLA ini memudahkan aku menonton pertandingan streaming di rumah atau dimana aja gitu.”
- Peneliti** : “Lalu biasanya kamu bisa menghabiskan waktu nggak kalo pake aplikasi streaming MOLA?”
- Narasumber** : “Kalo aku sih gak terlalu ya karena aku nonton MOLA kalo ada bulutangkis aja, kalo misalnya ga ada ya engga nonton. Tapi memudahkan banget kok kalo ada pertandingan gitu streamingnya juga lancar pake aplikasi MOLA.”
- Peneliti** : “Oh oke terus kamu cenderung akan memilih aplikasi streaming MOLA atau malah memilih aplikasi sejenis lainnya?”
- Narasumber** : “Ngga yakin sih ya karena kedepannya pasti akan ada aplikasi pesaing yang kualitasnya dan fiturnya lebih bagus daripada MOLA.”
- Peneliti** : “Terus semisal kamu punya akun langganan premium MOLA, kalo misalnya akun premium langganan tersebut sudah habis kira-kira kamu akan memperpanjang masa berlangganan itu atau engga?”
- Narasumber** : “Engga sih kayanya, karena langganan MOLA kalo pas lagi butuh hiburan ajasih misalnya mau nonton pertandingan olahraga apalagi pertandingan bulutangkis ya yang aku suka ya nah itu aku langganan MOLA, kalo lagi ga pengen nonton ya aku engga langganan MOLA.”

- Peneliti** : “Terus dari awal sampe sekarang kamu pake MOLA kamu merasa adanya minin terjadinya error ngga atau malah jsutru sebaliknya sering error?”
- Narasumber** : “Mola itu sering error sih, padahal udah beli langganan premium tapi gabisa log in jadi percuma gitu beli premium gabisa dipake kan terus pas lagi nonton juga kadang-kadang layarnya ngeblank item semua gitu, jadi kaya apa ngeganggu pas nonton juga kan. Jadi ga maksimal kalo nonton streaming.”
- Peneliti** : “Terakhir mungkin ada pesan atau kesan atau saran perbaikan untuk MOLA ngaa?”
- Narasumber** : “Mungkin kesan ya aplikasinya bagus, banyak rekomendasinya dan untuk registrasinya mudah banget dan cocok untuk semua umur karena mudah dioperasikan.”
- Peneliti** : “Oke itu aja?.”
- Narasumber** : “Mungkin itu aja ya kesan aplikasi MOLA dari aku.”
- Peneliti** : “Oke sekian ya wawancaranya terima kasih.”
- Narasumber** : “Iya sama-sama.”
- Peneliti** : “Baik untuk pertanyaan selanjutnya, apakah anda merasa layanan streaming MOLA ini mudah untuk anda gunakan?”
- Narasumber** : “Iya aplikasi layanan streaming MOLA ini sangat mudah digunakan, dari segi kenayaman penggunaan MOLA termasuk aplikasi yang mudah untuk digunakan aplikasinya ga ribet dan semua fitur yang ada di streaming MOLA juga user friendly, gitu sih kak kalo menurut aku ya.”
- Peneliti** : “Baik pertanyaan selanjutnya, apakah anda tertarik dengan tampilan visual yang terdapat pada layanan streaming MOLA?”
- Narasumber** : “Iya aku tertarik dengan tampilan layanan streaming MOLA, karena pada tampilan layanan streaming MOLA sudah bagus sudah modern juga.”
- Peneliti** : “Baik, apakah anda merasa layanan MOLA ini dapat diakses setiap waktunya?”

- Narasumber** : “Menurut aku iya, soalnya layanan MOLA dapat dengan mudah diakses setiap waktu dengan mudah di searching di kolom pencarian beranda dimanapun dan kapanpun.”
- Peneliti** : “Ialu apakah anda mengetahui cara menggunakan layanan streaming MOLA ini?”
- Narasumber** : “Iya, menurut aku semua fitur MOLA sudah user friendly, jadi penggunaanya barunyapun bisa menggunakan MOLA tanpa butuh adaptasi yang lama, jadi gampang itu kok mau akses MOLA.”
- Peneliti** : “Oke, kalo dari awal pemakaian hingga sekarang apakah menurut anda kualitas yang disuguhkan streaming MOLA ini sudah cukup baik?”
- Narasumber** : “Dari segi aplikasi streaming, streaming MOLA sudah termasuk bagus untuk aplikasi sejenis lainnya.”
- Peneliti** : “Oke, selanjutnya apakah anda dapat melihat fitur tayangan apa saja yang sudah ditonton?”
- Narasumber** : “Iya, di MOLA kita bisa lihat riwayat yang sudah dintontn jadi itu salah satu fitur yang memudahkan untuk menonton, jadi kaya misalnya kemarin nonton film ini film ini jadi kaya oh udah pernah nih, itu sih menurut aku.”
- Peneliti** : “Baik, mungkin itu saja ya wawancaranya terima kasih.”
- Narasumber** : “Iya sama-sama.”

Narasumber 8

- Peneliti** : “Baik, kita mulai aja ya untuk pertanyaan yang pertama Apakah Anda merasa senang selama menggunakan layanan streaming Mola?”
- Narasumber** : “Kalau di tanya apakah senang sih, biasa aja sih. Kenapa saya kurang senang karena memang menurut saya tuh kayak film-filmnya tuh kurang update gitu dibandingkan dengan layanan streaming lainnya.
- Peneliti** : “Oke, lalu apakah Anda dapat menghabiskan waktu yang cukup lama Saat menggunakan layanan streaming Mola?”
- Narasumber** : “Tidak ya, tidak cukup lama karena saya menggunakan Mola ini kan hanya untuk menonton pertandingan sepak bola ya jadi saya menonton Mola ini hanya ketika pertandingan sepak bola tersebut mulai sampai selesai. Selebihnya enggak sih karena saya nyari film-film juga kurang ada yang menarik gitu.
- Peneliti** : “Oke, lalu apakah Anda cenderung akan lebih memilih layanan streaming Mola Jika dibandingkan dengan aplikasi sejenis lainnya?”
- Narasumber** : “Kalau di tanya untuk memilih sih kayaknya enggak ya, kalau untuk menonton film sih saya akan lebih memilih aplikasi lainnya, ya tadi karena mungkin aplikasi lainnya itu film-filmnya tuh mungkin lebih update dan juga mungkin lebih banyak gitu.”
- Peneliti** : “Oke, apakah Anda akan memperpanjang masa perlangganan layanan streaming video eh, streaming Mola ketika sudah habis?”
- Narasumber** : “Tergantung ya, apabila ketika kondisi tersebut masih memiliki kerjasama dengan pihak penyiaran bolanya ya mungkin saya akan memperpanjang masa layanan saya apabila tidak ya saya stop sih jadi

tidak memperpanjang lagi karena kan platformnya sudah tidak bekerjasama dengan penyiar bola tersebut.”

Peneliti : “Oke, selama menggunakan Mola apakah Anda merasa minim terjadinya error?”

Narasumber : “Selama saya menggunakan MOLA sih cukup banyak terjadi hal-hal yang membuat saya terganggu ya apabila sedang streaming itu entah yang kadang mungkin sering buffering ataupun kadang suka langsung close apk-nya gitu jadi saya cukup terganggu sih.”

Peneliti : “Oke, pertanyaan selanjutnya Apakah Anda merasa layanan streaming Mola ini mudah untuk Anda gunakan?”

Narasumber : “Oke, untuk layanan Mola ini sih sebenarnya seperti sama pada layanan lainnya ya jadi menurut saya sih cukup mudah untuk digunakan dikarenakan mirip-mirip sama aplikasi layanan, jadi pasti semua orang sudah pada paham untuk menggunakan layanan streaming tersebut sih.”

Peneliti : “Baik, apakah Anda tertarik dengan tampilan visual yang terdapat pada layanan streaming Mola?”

Narasumber : “Kalau tampilan visualnya sih saya cukup tertarik ya dikarenakan dari pemilihan warnanya kan juga biru dan gelap-gelap gitu kan jadi saya cukup suka dan juga unik aja gitu layanan Mola ini kayak mempunyai ciri khasnya aja gitu di tampilannya oke.”

Peneliti : “Selanjutnya apakah Anda merasa layanan Mola ini dapat diakses setiap waktu?”

Narasumber : “Bisa sih asal kita punya kuota ya jadi layanan Mola ini cukup mudah ya untuk digunakan kapan aja, di mana saja dan jam berapapun itu gampang digunakan apabila mungkin jaringan ini juga stabil ya.”

Peneliti : “Baik, apakah Anda mengetahui cara penggunaan dari layanan streaming Mola ini?”

Narasumber : “Ya, saya mengetahui karena kan saya juga sudah pernah berlangganan di layanan streaming Mola ini jadi saya cukup mengetahui cara menggunakan layanan streaming Mola ini.”

Pneliti: “Baik, apakah menurut Anda dari pemakaian awal hingga sekarang kualitas aplikasi streaming Mola ini sudah bisa dikatakan cukup baik?”

Narasumber : “Kalau dibilang cukup baik, masih ada kurangnya lah seperti yang tadi saya katakan, pada saat saya sedang menonton layanan streaming bola di Mola TV ini kayak sering force close atau nggak kayak sering buffering itu menurut saya kan membuat saya terganggu gitu Jadi mungkin ini bisa diperbaiki oleh pihak aplikasi Mola-nya.”

Peneliti : “Apakah Anda dapat melihat riwayat tayangan apa saja yang sudah ditonton?”

Narasumber : “Bisa sih, jadi pada Mola TV ini juga terdapat fitur mungkin riwayat-riwayat di mana film kita mungkin yang belum selesai ditonton itu nanti muncul pada bagian tampilan layanan Mola tersebut.”

Peneliti : “Oke, mungkin ini terakhir ya, bisa disampaikan kesan atau pesan Atau mungkin saran perbaikan selama kamu menggunakan Mola Bagaimana pengalaman penggunaannya, silahkan.”

Narasumber : “Kesan-kesan saya selama menggunakan aplikasi layanan streaming Mola ini sebenarnya nggak cukup banyak ya, karena saya menggunakan aplikasi layanan Mola ini hanya untuk menonton streaming bola dan sebenarnya saya ingin mencoba menonton film di layanan streaming Mola ini cuman belum ada film yang tertarik jadi aplikasi streaming Mola ini masih memiliki perbedaan dengan aplikasi lainnya di mana film-filmnya mungkin lebih banyak dan juga lebih update di aplikasi lain-lainnya Mungkin sarannya mencoba untuk melakukan negosiasi mungkin dengan pihak film atau gimana untuk menampilkan ataupun memunculkan film-film terbaru yang lagi top yang lagi trending sekarang Jadi kayak kita bisa nontonnya lebih update lagi Jadi nggak cuma untuk orang-orang kata-kata yang cuma ingin menonton bola, cuman bisa langganan lebih lagi untuk menonton filmnya juga dan juga untuk mungkin dari sistemnya bisa di-check atau diperbaiki lagi sehingga customer-customer lain tidak ada yang merasa seperti saya, saya begitu kalau ketiga menonton layanan streaming padahal kondisi

sinyal juga sudah stabil cuman sering buffering dan juga sering foreclose paling itu aja sih.”

Peneliti : “Oke mungkin itu aja ya wawancara dari saya sekian dan terima kasih.”

Narasumber : “Oke terima kasih.”

Narasumber 9

Peneliti : “Baik kita mulai aja ya untuk pertanyaan yang pertama Apakah anda merasa senang selama menggunakan layanan streaming MOLA?”

Narasumber : “Menggunakan MOLA ini ada berapa yang pengalaman yang kurang mengenakkan karena alasannya itu kualitas konten yang disediakan oleh MOLA sendiri itu masih kurang terlalu menarik buat saya sendiri.”

Peneliti : “Itu mungkin kurang menarik tuh karena konten yang dari MOLA itu kurang lengkap begitu?”

Narasumber : “Ya mungkin dari segi channelnya juga banyak yang tidak sesuai dengan seperti saya sih.”

Peneliti : “Lalu selanjutnya Apakah anda dapat menghabiskan waktu yang cukup lama saat menggunakan layanan streaming MOLA.”

Narasumber : “Untuk itu berhubung dari kontennya masih kurang menarik jadi aku pikir tidak aku menggunakan MOLA ini enggak terlalu lama-lama karena yang memang kontennya yang tidak banyak dan juga ada konten yang membosankan sih.”

Peneliti : “Selanjutnya Apakah anda lebih cenderung akan memilih layanan streaming MOLA jika dibandingkan dengan aplikasi sejenis lainnya?”

Narasumber : “Platform streaming yang lain, karena aplikasi lain lebih memiliki variasi konten yang lebih banyak dan fitur-fiturnya juga lebih menarik.”

Peneliti : “Oke lalu selanjutnya Apakah anda akan memperpanjang masa berlangganan layanan streaming MOLA ketika masa berlangganan itu sudah habis?”

- Narasumber** : “Untuk memperpanjang langganan tidak tapi tidak menutup kemungkinan untuk ke depannya nanti mungkin anda konten-konten yang lebih menarik lagi yang disediakan.”
- Peneliti** : “Lalu Apakah anda merasa minim terjadinya error saat menggunakan layanan streaming MOLA?”
- Narasumber** : “Untuk error sendiri selama pemakaian saya sih lumayan ada yang terjadi seperti contohnya itu setiap kali menonton itu selalu buffering padahal koneksi internet juga kencang kemudian Terkadang juga aplikasinya bisa forceclose selama sedang menonton konten-kontennya gitu ketika pemutaran film suka keluar sendiri atau bagaimana.”
- Peneliti** : “Selanjutnya Apakah anda merasa layanan streaming MOLA ini mudah untuk anda gunakan?”
- Narasumber** : “Mudah karena MOLA intuitif kemudian aplikasinya juga mudah jadi untuk pengalamannya menjadi lebih mudah selama menonton dimulai untuk masalah tampilan visual.”
- Peneliti** : “Apakah anda tertarik dengan tampilan visual tersebut yang terdapat pada layanan streaming MOLA.”
- Narasumber** : “Tertarik terutama di desain grafisnya yang tata letaknya itu rapi dan tambah visualnya ini menurut saya enak untuk dilihat.”
- Peneliti** : “Apakah anda merasa layanan mulainya dapat diakses setiap waktu?”
- Narasumber** : “Untuk layanan dapat diakses saya pernah mengalami kadang-kadang itu tidak bisa dibuka jadi aku rasa tidak bisa setiap waktu dapat diakses.”
- Peneliti** : “Apakah anda mengetahui cara menggunakan layanan streaming MOLA?”
- Narasumber** : “Cara menggunakan layanannya saya tahu itu ada karena ada panduan penggunaannya yang jelas kemudian ada support untuk pelanggan jadi untuk memahami cara penggunaan dari Mola ini.”
- Peneliti** : “Nah dari penggunaan kamu dari awal hingga sekarang Apakah menurut anda kualitas aplikasi streaming MOLA ini sudah cukup baik?”
- Narasumber** : “Untuk kualitasnya sih sudah baik tapi mungkin belum yang terbaik, jadi untuk kedepannya mungkin bisa ditingkatkan lagi.”

Peneliti : “Apakah anda dapat melihat riwayat tayangan apa saja yang sudah ditonton?”

Narasumber : “Ada fitur untuk melihat riwayat film-film sebelumnya yang sudah saya tonton jadi fitur ini sangat membantu untuk melacak tayangan yang sudah saya tonton sebelumnya.”

Peneliti : “Mungkin ini yang terakhir ya mungkin ada kesan atau pesan mungkin juga bisa saran perbaikan dari anda untuk MOLA ke depannya.”

Narasumber : “Mola memiliki keunggulan-keunggulan seperti tampilannya bagus user family kemudian ada tampilannya rapi namun masih ada beberapa hal yang masih bisa diperbaiki itu antara lain yaitu untuk meningkatkan lebih banyak lagi kualitas konten dan juga memberikan fitur-fitur yang baru yang lebih menarik kemudian Semoga bisa cepat dalam mengatasi berbagai macam error yang terjadi.”

Peneliti : “Baik mungkin itu saja wawancara dari saya ya terima kasih.”

Narasumber 10

Peneliti : “Oke langsung aja ke pertanyaan yang pertama ya, selama anda menggunakan MOLA apakah anda merasakan senang?”

Narasumber : “Saya merasa biasa aja sih karena pada saat menggunakan MOLA itu kadang lelet kadang lancar jadi biasa aja gitu.”

Peneliti : “Biasanya sering menghabiskan waktu yang cukup lama ga kalo pake MOLA?”

Narasumber : “Kalo MOLA itu cenderung gak terlalu lama mungkin sekitar setengah jam atau 40 menit gitu.”

Peneliti : “Terus kalo misalnya nih kamu dihadapkan oleh dua pilihan kamu akan cenderung lebih memilih MOLA atau milih aplikasi sejenis lainnya kaya misalnya aplikasi Vidio.”

Narasumber : “Kalo saya mungkin akan lebih memilih platform lainnya sih karena faktor ketepatan platform, kecepata, dan faktor-faktor lainnya dari tampilan itu lebih prefer ke platform lainnya daripada MOLA.”

Peneliti : “terus kalo misalnya kamu punya akun premium berlangganan MOLA, terus kalo misalnya masa berlangganan itu udah abis apakah kamu akan memperpanjang masa berlangganan MOLA itu?”

Narasumber : “ hmm.. kemungkinan engga sih karena baru pertama pake MOLA jadi cuma coba-coba aja, jadi kalo ada platform bagus lain molanya aku berhentiin sih.”

Peneliti : “terus dari awal kamu menggunakan MOLA apakah kamu merasa minim terjadinya error? Atau malah justru sebaliknya kalo kamu pake MOLA sering error?”

Narasumber : “Hmm.. malah sering ya kalo error ya. Dari keleletan jaringan gitu misalnya lagi nonton bola tiba-tiba ngelag gitu ngaruh banget sih ke sisi pentontonnya jadi kurang seneng gitu. Banyak error.”

Peneliti : “Terus pertanyaan terakhir ini mungkin ada kesan atau pesan atau mungkin ada saran perbaikan dari kamu buat aplikasi MOLA.”

Narasumber : “Menurutku untuk aplikasi MOLA untuk developer ya terutama harus diperbaiki sih soal keleletan jaringannya, agar apa ya kan kita kalo mau nonton pertandingan atau apa itu pasti yang diliat itu momennya. Nah kalo momennya tu ilang karna faktor ngelag dan apa itu juga ganggu kami sebagai penonton, ganggu saya sebagai penonton makanya perlu diperbaiki sih untuk faktor itu.”

Peneliti : “Oke itu aja ya?”

Narasumber : “Iya.”

Peneliti : “Terima kasih.”

Peneliti : “apakah anda merasa layanan streaming MOLA mudah untuk digunakan?.”

Narasumber : “Menurut saya MOLA ini tuh mudah untuk digunakan bisa dilihat dari navigasinya yang mudah gitu kaya gampang digunainnya, kalo untuk yang saya cari saya kan suka bulutangkis saya merasa bahwa di beranda

tontonannya tontonan yang saya sukai, jadi saya mudah untuk milih tontonan-tontonan yang memang saya sukai gitu dan layanan MOLA ini kaya apa ya kaya udah menyediakan apa yang disukai oleh penoontonnya.”

Peneliti : “apakah anda tertarik dengan tampilan visual yang terdapat pada layanan streaming MOLA?.”

Narasumber : “Kalo dari saya pribadi sih tampilannya cukup menarik, bisa dilihat dari tampilannya yang fresh yang kekinian banget dan saya suka sih dengan tampilannya.”

Peneliti : “apakah anda merasa layanan MOLA dapat diakses setiap waktu?.”

Narasumber : “Ya biasanya kalo dari saya akses MOLA kalo istirahat kerja waktu malam hari sebelum saya tidur itu biasanya juga nonton MOLA, yang mana ya itu bisa diakses setiap hari, setiap waktu, di pagi siang sore malam gitu seperti itu.”

Peneliti : “apakah anda mengetahui cara menggunakan layanan streaming MOLA?.”

Narasumber : “Cara menggunakan streaming MOLA kalo dari saya sih jelas mengetahui ya karena MOLA ini sering saya gunakan dan apa ya untuk mencaarinya dan pengaturan-pengaturannya mudah dan lumayan familiar sih, jadi untuk penggunaannya itu bisa.”

Peneliti : “apakah menurut anda kualitas aplikasi streaming MOLA sudah baik?.”

Narasumber : “Kalo sampe sekarang sih sudah mukai membaik ya, karena dari pengalam saya memang ada error-error ya dari apa namanya kualitas videonya yang tiba-tiba ngelag yang bisa mengganggu pengalaman dalam menonton tetapi hingga saat ini menggunakan MOLA sudah mulai lancar sih udah ngga terlalu terganggu kalo sekarang.”

Peneliti : “apakah anda dapat melihat riwayat tayangan apa saja yang sudah ditonton?.”

Narasumber : “Ya bisa, saya juga sering nonton video yang sudah lewat, highlight-highlight pertandingan bulu tangkis yang pernah saya tonton gitu dan ya saya tonton lagi karena memang experiencenya dapet gitu.”

- Peneliti** : “Jadi untuk fitur melihat tayangan ini aman ya kak tidak ada kendala sama sekali, dan bisa diakses?”
- Narasumber** : “Heem bisa-bisa, dan aman sih ga ada kendala untuk melihat riwayat tayangan yang saya tonton.”
- Peneliti** : “Baik mungkin itu saja wawancaranya, terima kasih ya.”
- Narasumber** : “Ya terima kasih.”

