

## **Abstract**

As the development of technologies and the internet, rising competition among online video streaming forces Netflix to compete with newly acknowledged brands competitors such as Disney+, Apple TV+, and HBO Max. Heavily count on its original content, Netflix must distribute their content to the right subscribers through Netflix Recommender System so that a large amount of investing cost is not wasted. Therefore, this study will investigate Netflix Recommender System from the user's satisfaction perspective through the DeLone and McLean Updated Information System Success Model. Furthermore, this study also attempts to validate the Information System (IS) successful model construct in the Netflix Recommender System context. According to 100 gathered responses, participants' satisfaction towards the Netflix Recommender System was relatively positive. However, the improvement is still needed because users were not dependent on the recommender system. Besides, based on nine developed hypotheses, the majority of interrelation among the six constructs shows there was a positive correlation, except for System Quality towards User Satisfaction, Service Quality towards Use, and Service Quality towards User Satisfaction. Therefore, the result indicates that the model has the potential to be used in the context of a recommender system.

**Keywords:** Netflix, Recommender System, DeLone and McLean Updated Information System Success Model.

## Intisari

Seiring perkembangan teknologi dan internet, meningkatnya persaingan di antara *online video streaming* memaksa Netflix untuk bersaing dengan pesaing baru yang sudah terkenal seperti layanan Disney+, Apple TV+, dan juga HBO Max. Dengan mengandalkan konten orisinilnya, Netflix harus mendistribusikan kontennya kepada pelanggan secara tepat melalui Sistem Rekomendasi Netflix agar biaya investasi yang besar tidak terbuang percuma. Oleh karena itu, studi ini akan menyelidiki Sistem Rekomendasi Netflix dari perspektif kepuasan pengguna melalui Model Keberhasilan Sistem Informasi Terbaru DeLone dan McLean. Lebih lanjut, penelitian ini juga mencoba memvalidasi konstruksi model keberhasilan Sistem Informasi (SI) dalam konteks Sistem Rekomendasi Netflix. Berdasarkan 100 tanggapan yang dikumpulkan, kepuasan peserta terhadap Sistem Rekomendasi Netflix relatif positif. Namun, perbaikan tetap diperlukan karena pengguna tidak bergantung pada sistem rekomendasi. Selain itu, berdasarkan sembilan hipotesis yang dikembangkan, sebagian besar keterkaitan di antara keenam konstruk tersebut menunjukkan adanya hubungan yang positif, kecuali Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna, Kualitas Layanan terhadap Penggunaan, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna. Oleh karena itu, hasilnya menunjukkan bahwa model tersebut berpotensi untuk digunakan dalam konteks sistem rekomendasi.

Kata kunci: Netflix, Sistem Rekomendasi, Model Keberhasilan Sistem Informasi Terbaru DeLone dan McLean.