



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KETERLIBATAN PELANGGAN PADA APLIKASI MYTELKOMSEL: MENJELASKAN PERAN UTAUT, KEJELASAN APLIKASI, DAN DORONGAN

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada
Program Studi Sistem Informasi



Oleh:

MHD. AGUNG RIZALDY
12150312178



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2025



LEMBAR PERSETUJUAN

KETERLIBATAN PELANGGAN PADA APLIKASI MYTELKOMSEL: MENJELASKAN PERAN UTAUT, KEJELASAN APLIKASI, DAN DORONGAN


TUGAS AKHIR

Oleh:


MHD. AGUNG RIZALDY
12150312178

Telah diperiksa dan disetujui sebagai Laporan Tugas Akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 26 Juni 2025

Ketua Program Studi


Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198307162011011008

Pembimbing


Siti Monalisa, ST., M.Kom.
NIP. 198502142015032004

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



LEMBAR PENGESAHAN

KETERLIBATAN PELANGGAN PADA APLIKASI MYTELKOMSEL: MENJELASKAN PERAN UTAUT, KEJELASAN APLIKASI, DAN DORONGAN

TUGAS AKHIR

Oleh:

MHD. AGUNG RIZALDY
12150312178

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 3 Juni 2025

Pekanbaru, 26 Juni 2025

Mengesahkan,

Ketua Program Studi

Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198307162011011008

Dr. Hartono, M.Pd.
NIP. 196403011992031003

DEWAN PENGUJI:

Ketua : Zarnelly, S.Kom., M.Sc.

Sekretaris : Siti Monalisa, ST., M.Kom.

Anggota 1 : Saide, S.Kom., M.Kom., M.I.M., Ph.D.

Anggota 2 : Fitriani Muttakin, S.Kom., M.Cs.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No.155 Kel. Tuah Madani Kec. Tuah Madani - Pekanbaru 28298 PO Box. 1004
Telepon (0761) 562051; Faksimili (0761) 562052 ;
Web: www.uin-suska.ac.id, E-mail: rektor@uin-suska.ac.id

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

UIN Suska Riau

Wakil Rektor I, II dan III
Dekan Fakultas _____
Direktur Pascasarjana
Kepala Biro AAKK dan AUPK
Ketua LPM dan LPPM
Kepala UPT _____
UIN Suska Riau
Pekanbaru

**SURAT EDARAN
Nomor 25/2021**

**TENTANG
PENCEGAHAN DAN PENAGGULANGAN PLAGIAT
DI LINGKUNGAN UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

Guna pencegahan dan penanggulangan terjadinya plagiasi di lingkungan UIN Sultan Syarif Kasim Riau, maka diwajibkan kepada mahasiswa/dosen/tenaga kependidikan agar pada karya ilmiah (Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya) yang dihasilkan membuat Surat Pernyataan tidak plagiat yang ditandatangani di atas materai oleh penulis/penyusun, (contoh surat pernyataan terlampir):

Demikian edaran ini disampaikan untuk dapat dilaksanakan.

Pekanbaru, 10 September 2021
Rektor,

Prof. Dr. Hairunas, M.Ag
NIP. 19720828 200604 1002



UIN SUSKA RIAU



Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : MHD. AGUNG RIZALDY
NIM : 12150312178
Tempat/Tgl. Lahir : Pangkalan Kerinci / 30 Juli 2003
Fakultas/Pascasarjana : Sains dan Teknologi
Prodi : Sistem Informasi
Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* :

Keterlibatan Pelanggan Pada Aplikasi MyTelkomSel: Menelusur Peran
UI/UX, Kelelahan Aplikasi, dan Dorongan

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 03 Juli 2025..

Yang membuat pernyataan



BOAMX377748459

AGUNG RIZALDY

NIM : 12150312178

* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada peneliti. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin peneliti dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



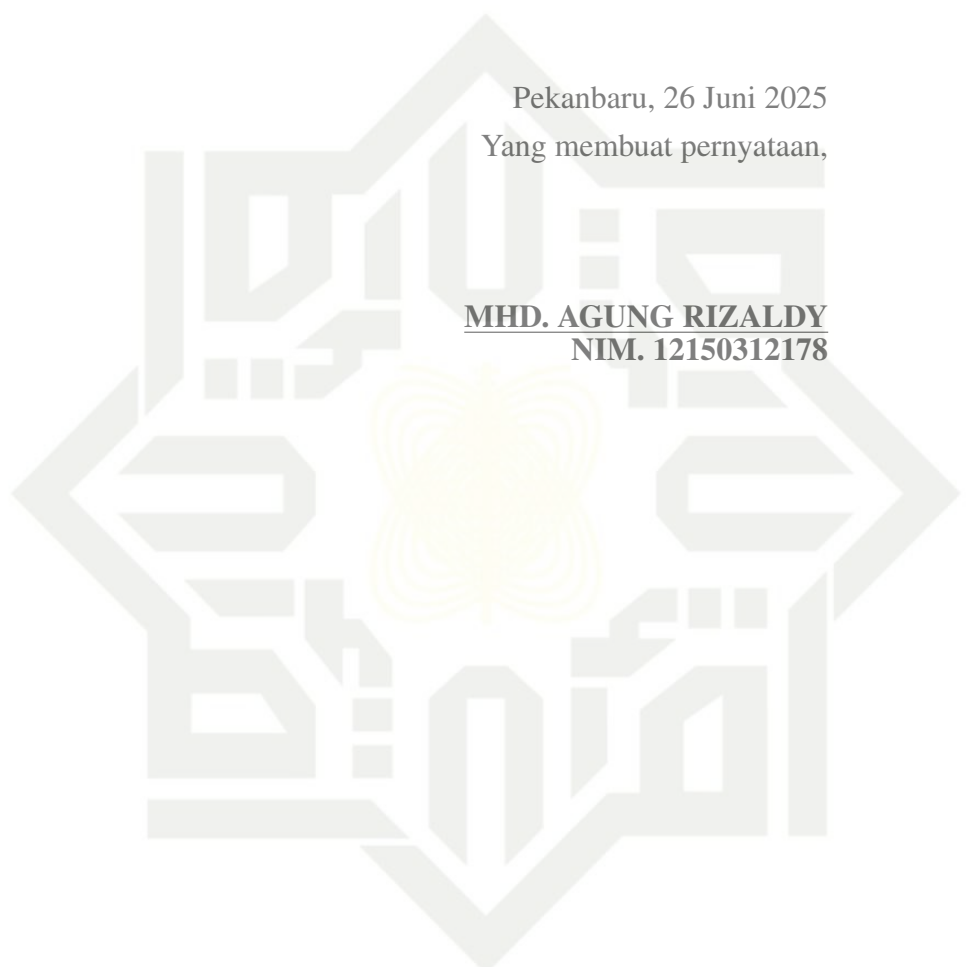
LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini peneliti menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan peneliti juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 26 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,

MHD. AGUNG RIZALDY
NIM. 12150312178



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah Rabbil 'Alamiin, segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala sebagai bentuk rasa syukur atas segala nikmat yang telah diberikan tanpa ada kekurangan sedikitpun. Shalawat beserta salam tak lupa pula kita ucapkan kepada Nabi Muhammad Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam dengan mengucapkan Allahumma Shalli'ala Sayyidina Muhammad Wa'ala Ali Sayyidina Muhammad. Semoga kita semua selalu senantiasa mendapat syafaat-Nya di dunia maupun di akhirat, Aamiin Ya Rabbal'aalamiin.

Tugas Akhir ini peneliti persembahkan kepada Ayah Afrizal dan Ibu Fritria sebagai bentuk penghargaan dan rasa terima kasih yang mendalam atas segala dukungan, doa, dan pengorbanan yang telah diberikan selama ini. Sejak awal proses pendidikan hingga tahap akhir penyusunan Tugas Akhir ini mereka selalu hadir sebagai sumber motivasi dan kekuatan, baik melalui dukungan moral, materi, maupun semangat yang diberikan setiap hari. Peneliti sangat menyadari bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan pendidikan ini tidak terlepas dari peran penting dan keterlibatan penuh dari kedua orang tua. Tanpa mereka, pencapaian ini mungkin tidak akan terwujud. Semoga hasil dari Tugas Akhir ini dapat menjadi salah satu bentuk penghormatan atas semua usaha dan perhatian yang telah dicurahkan, serta menjadi kebanggaan bagi keluarga.

Ucapan terima kasih juga peneliti sampaikan kepada Ibu Siti Monalisa, ST., M.Kom selaku Dosen Pembimbing, atas kesediaan dan komitmennya dalam membimbing peneliti selama proses penyusunan Tugas Akhir ini. Beliau telah memberikan banyak masukan, koreksi, dan arahan yang sangat membantu dalam memahami dan menyelesaikan setiap bagian dari penelitian ini. Peneliti berharap segala ilmu, waktu, dan perhatian yang telah beliau berikan mendapatkan balasan yang sempurna dari Allah Subhanahu Wa Ta'ala, serta menjadi amal kebaikan yang terus mengalir. Aamiin Ya Rabbal'aalamiin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah Rabbi 'Alamin, puji syukur peneliti ucapkan kepada Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan hasil yang baik. *Shalawat* serta salam juga senantiasa dihadiahkan kepada Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam* dengan mengucapkan *Allahumma Shalli'ala Sayyidina Muhammad Wa'ala Ali Sayyidina Muhammad*.

Laporan ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana dan sebagai pembelajaran akademis maupun spiritual. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang membantu dalam segala proses penelitian yang telah peneliti lakukan baik berupa materi, motivasi, dan doa. Untuk itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang sangat mendalam kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti MS, SE., M.Si., Ak., CA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Ibu Siti Monalisa, ST., M.Kom selaku Sekretaris Program Studi Sistem Informasi sekaligus sebagai Dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak bantuan dan meluangkan waktu untuk menyampaikan masukan, saran, serta dorongan semangat dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini.
5. Bapak Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom selaku Kepala Laboratorium Program Studi Sistem Informasi.
6. Bapak Muhammad Jazman, S.Kom., M.InfoSys selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan arahan selama masa perkuliahan.
7. Ibu Zarnelly, S.Kom., M.Sc selaku Ketua Sidang yang telah meluangkan waktunya untuk melaksanakan sidang Tugas Akhir peneliti dan memberikan arahan tambahan terkait penelitian ini.
8. Bapak Saide, S.Kom., M.Kom., M.I.M., Ph.D selaku Dosen Penguji I yang telah berkontribusi besar dan menyempatkan waktunya untuk memberikan berbagai masukan, saran, serta motivasi selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Ibu Fitriani Muttakin, S.Kom., M.Cs selaku Dosen Penguji II yang telah banyak membantu dan meluangkan waktu untuk memberikan masukan,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dilindungi UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

saran, serta motivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah banyak memberikan ilmunya kepada peneliti selama masa perkuliahan.

Kedua orang tua tercinta Ayahanda Afrizal dan Ibunda Fitria yang selalu memberikan dukungan serta senantiasa mendoakan peneliti.

Teman seperjuangan peneliti yaitu M. Irvan, Fedro Ali Handro, dan Alwi Aziz Mahendra.

Seluruh rekan-rekan Kelas A yang telah berjuang bersama selama masa perkuliahan.

Semua pihak yang ikut serta dalam proses penelitian yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu.

Terima kasih yang sangat mendalam, semoga segala kebaikan yang telah diberikan menjadi ladang pahala serta mendapatkan balasan dari Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*. Semoga kita semua selalu mendapatkan kebahagiaan dan kesehatan, *Aamiin Ya Rabbal'aalamiin*. Peneliti menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Untuk itu, kritik dan saran atau pertanyaan dapat diajukan melalui *e-mail* 12150312178@students.uin-suska.ac.id. Semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata peneliti ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.

Pekanbaru, 26 Juni 2025

Peneliti,

MHD. AGUNG RIZALDY
NIM. 12150312178

UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KETERLIBATAN PELANGGAN PADA APLIKASI MYTELKOMSEL: MENJELASKAN PERAN UTAUT, KEJELASAN APLIKASI, DAN DORONGAN

MHD. AGUNG RIZALDY
NIM: 12150312178

Tanggal Sidang: 3 Juni 2025
Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

ABSTRAK

Penelitian ini menyelidiki pengaruh faktor-faktor dalam model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), *Application Vividness* (Kejelasan Aplikasi), dan *Compulsion* (Dorongan) terhadap Keterlibatan Pelanggan dalam penggunaan aplikasi MyTelkomsel, serta peran mediasi *Trust Toward the Application* (Kepercayaan terhadap Aplikasi) dalam membentuk Loyalitas dan Kepuasan Pengguna. Data dikumpulkan dari 100 pengguna aktif aplikasi MyTelkomsel di Kota Pekanbaru melalui survei langsung kemudian dianalisis menggunakan pendekatan *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ekspektasi Kinerja, Kondisi yang Memfasilitasi dan Kejelasan Aplikasi berpengaruh positif kepada Kepercayaan terhadap Aplikasi, sedangkan Dorongan memiliki pengaruh negatif terhadap Keterlibatan Pelanggan. Meskipun tidak semua konstruk UTAUT secara langsung memengaruhi keterlibatan, kepercayaan terhadap aplikasi terbukti menjadi mediator signifikan yang memperkuat pengaruh terhadap Loyalitas dan kepuasan Pengguna. Temuan ini memberikan kontribusi dalam pengembangan strategi pengalaman pengguna berbasis aplikasi digital khususnya dalam konteks peningkatan loyalitas pelanggan MyTelkomsel melalui optimalisasi faktor Kejelasan Aplikasi dan elemen Kepercayaan Pengguna.

Kata Kunci: Keterlibatan Pelanggan, MyTelkomsel, UTAUT, Kejelasan Aplikasi, Dorongan,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

CUSTOMER ENGAGEMENT ON THE MYTELKOMSEL APP: EXPLAINING THE ROLE OF UTAUT, APP CLARITY, AND INCENTIVES

MHD. AGUNG RIZALDY
NIM: 12150312178

Date of Final Exam: June 3th 2025
Graduation Period:

Department of Information System
Faculty of Science and Technology
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru

ABSTRACT

This study investigates the influence of factors derived from the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), Application Vividness, and Compulsion on Customer Engagement in the use of the MyTelkomsel application, while also examining the mediating role of Trust Toward the Application in shaping Customer Loyalty and Satisfaction. Data were collected from 100 active MyTelkomsel users in Pekanbaru through direct surveys and analyzed using the Partial Least Squares-Structural Equation Modeling approach. The results reveal that Performance Expectation, Facilitating Conditions, and Application Vividness have a positive impact on Trust Toward the Application, whereas Compulsion exerts a negative influence on Customer Engagement. Although not all UTAUT constructs directly affect engagement, Trust Toward the Application emerges as a significant mediator that enhances both user Satisfaction and Loyalty. These findings contribute to the theoretical understanding of user engagement in mobile applications and offer practical insights for improving Customer Loyalty through the optimization of user interface clarity and trust-building strategies in digital service platforms like MyTelkomsel.

Keywords: Customer Engagement, MyTelkomsel, UTAUT, Application Vividness, Compulsion

UIN SUSKA RIAU



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan	4
1.5 Manfaat	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
2 LANDASAN TEORI	6
2.1 <i>Customer Engagement</i> (Keterlibatan Pelanggan)	6
2.2 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i> (UTAUT)	6
2.3 <i>Application Vividness</i> (Kejelasan Aplikasi)	7
2.4 <i>Compulsion</i> (Dorongan)	7
2.5 <i>Satisfaction Experience</i> (Kepuasan Pengguna)	8

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.6	<i>Customer Loyalty</i> (Loyalitas Pelanggan)	8
2.7	<i>Partial Least Square-Structural Equation Modelling</i> (PLS-SEM) . .	8
2.8	Skala Likert	9
2.9	Populasi dan Sampel	9
2.10	Penelitian Terdahulu	10
3	METODOLOGI PENELITIAN	11
3.1	Tahap Perencanaan	11
3.2	Studi Pustaka	12
3.3	Identifikasi Masalah	12
3.4	Tujuan Penelitian	12
3.5	Menentukan Metode Penelitian	13
3.6	Menentukan Populasi dan Sampel	18
3.7	Tahap Pengumpulan Data	20
3.8	Tahap Pengolahan Data	20
3.8.1	Penginputan Data	21
3.8.2	<i>Cleaning Data</i>	21
3.8.3	Transformasi dan Pengelompokan Data	21
3.8.4	Pengujian Data	21
3.9	Tahap Hasil dan Analisis	22
4	HASIL DAN ANALISIS	23
4.1	Tahap Pengumpulan Data	23
4.2	Tahap Pengolahan Data	23
4.2.1	Tahap Penginputan Data	23
4.2.2	Tahap <i>Cleaning Data</i>	24
4.2.3	Transformasi dan Pengelompokan Data	24
4.2.4	Tahap Pengujian Data	24
4.3	Tahap Analisa dan Hasil	29
4.3.1	Pengaruh Pengaruh <i>Performance Expectation</i> (PE) terhadap <i>Customer Engagement</i> (CE)	29
4.3.2	Pengaruh <i>Performance Expectation</i> (EE) terhadap <i>Trust Towards the Application</i> (TA)	30
4.3.3	Pengaruh <i>Effort Expectation</i> (EE) terhadap <i>Customer Engagement</i> (CE)	30
4.3.4	Pengaruh <i>Effort Expectation</i> (EE) terhadap <i>Trust Towards the Application</i> (TA)	31



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

4.3.5	Pengaruh <i>Social Influence</i> (SI) terhadap <i>Customer Engagement</i> (CE)	31
4.3.6	Pengaruh <i>Social Influence</i> (SI) terhadap <i>Trust Toward the Application</i> (TA)	32
4.3.7	Pengaruh <i>Facilitating Conditions</i> (FC) terhadap <i>Customer Engagement</i> (CE)	33
4.3.8	Pengaruh <i>Facilitating Conditions</i> (FC) terhadap <i>Trust Toward the Application</i> (TA)	33
4.3.9	Pengaruh <i>Application Vividness</i> (AV) terhadap <i>Customer Engagement</i> (CE)	34
4.3.10	Pengaruh <i>Application Vividness</i> (AV) terhadap <i>Trust Toward the Application</i> (TA)	34
4.3.11	Pengaruh <i>Compulsion</i> (C) terhadap <i>Customer Engagement</i> (CE)	34
4.3.12	Pengaruh <i>Compulsion</i> (C) terhadap <i>Trust Toward the Application</i> (TA)	35
4.3.13	Pengaruh <i>Customer Engagement</i> (CE) terhadap <i>Trust Toward the Application</i> (TA)	35
4.3.14	Pengaruh <i>Trust Toward the Application</i> (TA) terhadap <i>Customer Loyalty</i> (CL)	36
4.3.15	Pengaruh <i>Trust Toward the Application</i> (TA) terhadap <i>Satisfaction Experience</i> (SE)	36

5	PENUTUP	37
5.1	Kesimpulan	37
5.2	Kontribusi	38
5.2.1	Kontribusi Pengetahuan	38
5.2.2	Kontribusi Manajemen	38
5.3	Saran	38

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN A PERMASALAHAN A - 1

LAMPIRAN B PENYEBARAN KUESIONER B - 1



DAFTAR GAMBAR

3.1	Metodologi Penelitian	11
3.2	<i>Framework</i> Penelitian	14
A.1	Ulasan Google Playstore 1	A - 1
A.2	Ulasan Google Playstore 2	A - 2
B.1	Pengumpulan Data di Depan PT. Telekomunikasi Indonesia Pusat Pekanbaru Jalan Jendral Sudirman	B - 1
B.2	Penyebaran Kuesioner kepada Responden	B - 1
B.3	Pengumpulan Data di Taman Srikandi UNRI	B - 2
B.4	Google Form Kuesioner Penelitian	B - 2

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

DAFTAR TABEL

2.1	Penelitian Terdahulu	10
3.1	Kuesioner Penelitian	15
4.1	Hasil Analisis Data	25
4.2	Hasil Pengujian Model Struktural	27



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR SINGKATAN

AV	: <i>Application Vividness</i>
AVE	: <i>Average Variance Extracted</i>
C	: <i>Compulsion</i>
CE	: <i>Customer Engagement</i>
CFD	: <i>Car Free Day</i>
CL	: <i>Customer Loyalty</i>
CR	: <i>Composite Reliability</i>
EE	: <i>Effort Expectation</i>
FC	: <i>Facilitating Conditions</i>
PE	: <i>Performance Expectation</i>
PLS	: <i>Partial Least Square</i>
PLS-SEM	: <i>Partial Least Square-Structural Equation Modeling</i>
PT	: <i>Perseroan Terbatas</i>
QR	: <i>Quick Response</i>
Q ²	: <i>Predictive Relevance</i>
R ²	: <i>Coefficient of Determination</i>
SE	: <i>Satisfaction Experience</i>
SEM	: <i>Structural Equation Modeling</i>
SI	: <i>Social Influence</i>
SOR	: <i>Stimulus Orgasme Response</i>
TA	: <i>Trust Towards the Application</i>
UX	: <i>User Experience</i>
UTAUT	: <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i>
VIF	: <i>Variance Inflation Factor</i>



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital, khususnya dalam industri telekomunikasi telah mendorong perusahaan untuk menyediakan layanan berbasis aplikasi guna meningkatkan pengalaman dan keterlibatan pelanggan (Andranurviza dkk., 2022). Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah hadirnya MyTelkomsel, aplikasi resmi dari Telkomsel yang memungkinkan pelanggan untuk melakukan berbagai aktivitas seperti pembelian pulsa dan paket data, pembayaran tagihan, serta akses layanan pelanggan secara *real-time* dalam satu platform digital.

Laporan tahunan Telkomsel (2023) menyebutkan MyTelkomsel telah diunduh 50 juta kali dengan 35 juta pengguna aktif tiap bulan. Namun demikian, tingginya angka unduhan tidak secara otomatis mencerminkan keterlibatan pelanggan yang optimal. Banyak pelanggan hanya memanfaatkan aplikasi untuk kebutuhan transaksi sesekali, tanpa membangun interaksi berkelanjutan dengan fitur-fitur lainnya (Irvhan dkk., 2020). Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara jumlah pengguna potensial dan tingkat keterlibatan aktual yang masih rendah sehingga perlu ditelusuri lebih lanjut faktor-faktor yang memengaruhi Keterlibatan Pelanggan dalam penggunaan aplikasi ini.

Dalam memahami perilaku individu terkait penerimaan dan penggunaan teknologi digital, studi Othman dkk. (2022) menyoroti pentingnya beberapa faktor utama yang memengaruhi keputusan pengguna di antaranya adalah harapan terhadap kemanfaatan teknologi, persepsi tentang kemudahan penggunaan, dorongan dari lingkungan sosial, serta tersedianya dukungan dan infrastruktur yang memadai. Faktor-faktor ini dianggap berperan penting dalam mendorong seseorang untuk mulai menggunakan suatu sistem digital dan mempertahankan penggunaannya dalam jangka panjang.

Namun, penerapan pendekatan tersebut dalam konteks layanan digital tidak selalu berjalan tanpa hambatan. Temuan penelitian Dai dkk. (2024) menunjukkan meskipun pengguna merasa bahwa teknologi dapat memberikan manfaat dan mendapat dorongan sosial untuk menggunakannya. Kendala seperti kurangnya dukungan teknis atau hambatan teknis lainnya masih menjadi penghalang. Penelitian Dewi (2023) juga menggarisbawahi pentingnya kenyamanan dalam penggunaan serta kepercayaan terhadap sistem sebagai faktor krusial dalam memperkuat adopsi teknologi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam konteks MyTelkomsel, penelitian oleh Renata (2023) mengungkapkan bahwa aspek kualitas layanan seperti kemudahan akses, responsivitas sistem, dan tampilan antarmuka berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan dan Keterlibatan Pelanggan. Meskipun masih ditemukan kelemahan dalam navigasi dan kecepatan layanan yang dapat diamati melalui Lampiran A Permasalahan pada Gambar A.2.

Selain faktor-faktor utama dalam adopsi teknologi, penelitian ini juga menambahkan dua variabel eksternal yakni *Application Vividness* (Kejelasan Aplikasi) dan *Compulsion* (Dorongan). Kejelasan Aplikasi merujuk pada sejauh mana tampilan antarmuka, navigasi, serta penyajian fitur dalam aplikasi dapat dipahami dan diakses dengan mudah oleh pengguna. Studi oleh Rahmadani dan Fardida (2024) menunjukkan bahwa antarmuka yang tidak intuitif dan desain yang tidak ramah pengguna dapat secara signifikan menurunkan kepuasan serta loyalitas pelanggan.

Fenomena serupa tampak dalam ulasan pengguna aplikasi MyTelkomsel di Google Play Store dengan keluhan mencakup struktur menu rumit, performa lambat, serta fitur membingungkan dan tidak efisien. Ulasan-ulasan tersebut memberikan indikasi kuat bahwa masalah kejelasan antarmuka masih menjadi hambatan utama dalam menciptakan pengalaman pengguna yang optimal, sebagaimana dapat dilihat dalam dokumentasi empiris yang disajikan pada Lampiran A Permasalahan Gambar A.1.

Sementara itu, Dorongan merujuk pada motivasi psikologis pengguna untuk terus menggunakan aplikasi secara berulang yang dapat ditingkatkan melalui fitur-fitur seperti *Gamification* dan *Reward*. Studi oleh Asyari dan Sukresna (2023) menunjukkan bahwa elemen *Gamification* seperti *Reward*, *Progress Tracking*, dan *Goal Setting* secara signifikan mampu meningkatkan Keterlibatan Pelanggan yang akhirnya berkontribusi pada peningkatan Loyalitas Pelanggan. Hal selaras juga ditemukan oleh Taruli dkk. (2020) dalam studi mengenai fitur Shopee Tanam yang terbukti meningkatkan interaksi pengguna secara berkelanjutan melalui sistem penghargaan berbasis aktivitas.

Saat ini, MyTelkomsel telah mulai mengadopsi elemen *Gamification* melalui fitur-fitur seperti *GameHub*, *Quiz Interaktif*, dan *Jelajah Nusantara*. Namun, integrasi fitur tersebut belum sepenuhnya dimanfaatkan sebagai strategi yang konsisten untuk meningkatkan Keterlibatan Pelanggan dalam jangka panjang. Hal ini menyiratkan bahwa masih terdapat peluang besar untuk mengembangkan pendekatan berbasis pengalaman yang lebih interaktif.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lebih jauh, aspek Kepercayaan terhadap Aplikasi juga menjadi elemen penting dalam mempertahankan Keterlibatan dan Loyalitas Pelanggan. Pertiwi dkk. (2022) menyatakan bahwa kepercayaan terhadap keamanan transaksi dan transparansi layanan sangat memengaruhi kepuasan dan niat penggunaan ulang pelanggan dalam aplikasi digital. Di sisi lain, Fadillah dkk. (2020) menegaskan bahwa kombinasi antara *Performance Expectation* dan *Facilitating Conditions* dalam UTAUT dapat menjelaskan perilaku pengguna secara lebih komprehensif. Kaewkitipong dkk. (2022) juga menggarisbawahi bahwa Pengaruh Sosial memiliki peran vital dalam membentuk intensi pengguna untuk terus menerus memanfaatkan layanan digital.

Mengacu pada berbagai temuan sebelumnya, penelitian ini dimaksudkan untuk mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi Keterlibatan Pelanggan dalam pengoperasian aplikasi MyTelkomsel melalui pendekatan UTAUT. Selain itu, penelitian ini juga menilai peran Kejelasan Aplikasi dan Dorongan dalam mendorong peningkatan Keterlibatan, Kepercayaan, Kepuasan, serta Loyalitas pelanggan. Temuan ini diharapkan berkontribusi secara teori dan praktik dalam merancang strategi untuk meningkatkan pengalaman dan Loyalitas Pelanggan di ekosistem digital Telkomsel.

1.2 Perumusan Masalah

Merujuk pada penjelasan Latar Belakang di atas, diperoleh Rumusan Masalah dalam penelitian ini yaitu mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi Keterlibatan Pelanggan dan Kepuasan Pengguna dengan memahami peran UTAUT, Kejelasan Aplikasi, dan Dorongan dalam aplikasi MyTelkomsel.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah Tugas Akhir ini adalah:

1. Responden penelitian ini adalah pengguna aktif aplikasi MyTelkomsel periode 2020 hingga 2024.
2. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini dibatasi pada empat aspek dari UTAUT yakni (*Performance Expectation*, *Effort Expectation*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions*), serta faktor Kejelasan Aplikasi dan Dorongan.
3. Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif dengan mengumpulkan data melalui kuesioner kepada pengguna aktif aplikasi MyTelkomsel.
4. Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah SmartPLS Versi 4.

1.4 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menelaah lebih banyak tentang faktor-faktor yang memengaruhi Keterlibatan Pelanggan dan Kepuasan Pengguna dengan memahami peran UTAUT, Kejelasan Aplikasi, dan Dorongan dalam aplikasi MyTelkom-

1.5 Manfaat

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi pihak Telkomsel: Hasil penelitian dapat memberikan wawasan yang mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi Keterlibatan Pelanggan, sehingga pihak Telkomsel dapat melakukan perbaikan dan inovasi yang sesuai untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Kemudian dapat menjadi referensi dalam memahami kebutuhan dan harapan pelanggan, serta dalam merumuskan strategi pemasaran yang lebih efektif untuk meningkatkan Loyalitas Pelanggan.
2. Bagi Akademisi dan Peneliti: Penelitian ini berfungsi sebagai referensi untuk studi lanjutan di bidang teknologi informasi dan manajemen pelanggan, khususnya terkait aplikasi *mobile* dan Keterlibatan Pelanggan.
3. Bagi Pelanggan: Peningkatan kualitas aplikasi dan layanan diharapkan mampu memberikan pengalaman yang lebih baik, sehingga mendorong Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan terhadap layanan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan adalah sebagai berikut:

BAB 1. PENDAHULUAN

Dalam bab ini peneliti menguraikan tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.

BAB 2. LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas teori-teori dasar penelitian yang diperoleh dari berbagai sumber seperti jurnal ilmiah, buku referensi dan studi kepustakaan lainnya, sesuai dengan ketentuan penulisan Tugas Akhir.

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tahapan-tahapan yang dilakukan dalam proses penelitian termasuk metode yang digunakan serta kerangka kerja yang diterapkan selama penelitian berlangsung.

BAB 4. HASIL DAN ANALISIS

Pada bab ini menyajikan hasil analisis terhadap faktor-faktor yang memen-

garuhi Keterlibatan Pelanggan melalui pemahaman terhadap kerangka UTAUT, Kejelasan Fitur, serta elemen Dorongan dalam penggunaan aplikasi MyTelkomsel.

BAB 5. PENUTUP

Pada bab ini berisi rangkuman dari hasil temuan, kesimpulan akhir, dan rekomendasi serta saran yang dapat menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 *Customer Engagement (Keterlibatan Pelanggan)*

Menurut Hollebeek dkk. (2016), Keterlibatan Pelanggan adalah jenis investasi yang dilakukan secara sukarela dan didorong oleh kontribusi kognitif, emosional dan perilaku pelanggan. Kontribusi ini mencerminkan pemanfaatan pengetahuan dan keterampilan pelanggan dalam memberikan nilai bagi kedua belah pihak. Perilaku Keterlibatan Pelanggan dapat diamati melalui tindakan seperti menyukai konten merek, keinginan untuk bekerja sama untuk mengembangkan konsep untuk produk dan layanan baru, dan dorongan tambahan untuk terlibat secara positif dengan merek (Hollebeek dkk., 2016).

2.2 *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) merupakan model yang dikembangkan oleh Venkatesh dkk. (2003) untuk menjelaskan perilaku individu dalam menerima dan menggunakan teknologi. Model ini menggabungkan delapan teori sebelumnya yang berkaitan dengan adopsi teknologi dan menghasilkan empat konstruk inti yaitu *Performance Expectation* (Ekspektasi Kinerja), *Effort Expectation* (Ekspektasi Usaha), *Social Influence* (Pengaruh Sosial), dan *Facilitating Conditions* (Kondisi Pendukung). Model ini telah banyak diterapkan dalam berbagai konteks untuk menganalisis penerimaan teknologi, termasuk dalam bidang teknologi informasi dan manajemen pelanggan (Rofi'i dkk., 2023).

Performance Expectation merujuk pada sejauh mana individu percaya bahwa penggunaan suatu sistem atau teknologi akan membantu mereka mencapai hasil yang diinginkan dalam konteks pekerjaan atau tugas tertentu. Persepsi terhadap manfaat sistem seperti peningkatan efisiensi, produktivitas, dan kualitas kerja, menjadi faktor penentu dalam niat untuk mengadopsi teknologi. Individu yang meyakini bahwa sistem memberikan manfaat nyata lebih cenderung untuk menggunakan teknologi secara konsisten (Brown dan Venkatesh, 2005).

Effort Expectation mengacu pada keyakinan individu bahwa sistem mudah dipelajari dan digunakan. Semakin rendah usaha yang dibutuhkan untuk memahami dan mengoperasikan teknologi, semakin besar kemungkinan seseorang bersedia menggunakannya. Faktor ini juga berkaitan erat dengan persepsi kemudahan penggunaan dan kepercayaan terhadap teknologi (Menon dan Shilpa, 2023).

Social Influence didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang merasa bahwa orang-orang penting di sekitar mereka seperti teman, keluarga, atau rekan kerja,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan suatu teknologi. Dalam lingkungan sosial tertentu, dorongan atau tekanan sosial dapat membentuk persepsi terhadap kewajaran atau keharusan penggunaan sistem sehingga meningkatkan niat perilaku (Venkatesh dkk., 2003).

Facilitating Conditions mengacu pada sejauh mana seseorang meyakini bahwa terdapat infrastruktur pendukung yang memadai untuk mendukung penggunaan teknologi. Hal ini meliputi ketersediaan sumber daya, dukungan teknis, pelatihan, serta kebijakan organisasi yang menunjang penggunaan sistem. Ketika individu merasa didukung oleh lingkungan dan sumber daya yang memadai, mereka akan lebih percaya diri dan siap menggunakan teknologi (Butt dkk., 2022).

Dalam konteks penelitian ini, keempat konstruk utama UTAUT digunakan untuk menjelaskan Keterlibatan Pengguna dalam penggunaan aplikasi *mobile* MyTelkomsel. Pendekatan ini dipilih karena model UTAUT dinilai mampu menggambarkan secara komprehensif faktor-faktor utama yang memengaruhi adopsi dan pemanfaatan sistem informasi berbasis aplikasi *mobile* di era digital.

2.3 *Application Vividness* (Kejelasan Aplikasi)

Kejelasan Aplikasi merujuk pada seberapa mudah informasi dan fitur yang disajikan dalam sebuah aplikasi untuk pengguna memahaminya (Nadkarni dan Gupta, 2007). Dalam konteks aplikasi digital, kejelasan sangat penting karena memengaruhi persepsi pengguna tentang seberapa mudah aplikasi digunakan dan berfungsi. Dalam konsep *User Experience* antarmuka yang jelas dan mudah dipahami dapat meningkatkan Keterlibatan Pengguna (Patmalasari dan Dwi, 2021).

Ketika pengguna MyTelkomsel merasa terdorong untuk terus memeriksa aplikasi untuk promosi, bonus, atau penawaran menarik lainnya dorongan dapat terlihat. Aplikasi yang memberikan notifikasi rutin atau penawaran yang dipersonalisasi dapat memicu perilaku dorongan ini yang pada gilirannya meningkatkan Keterlibatan Pengguna secara keseluruhan.

2.4 *Compulsion* (Dorongan)

Dalam hal aplikasi MyTelkomsel, kecenderungan psikologis seseorang untuk menggunakan aplikasi secara berulang untuk mendapatkan kepuasan cepat atau mengurangi stres dikenal sebagai kebiasaan (Eisingerich dkk., 2019). Pengguna terdorong untuk memeriksa saldo pulsa, sisa kuota, atau membeli paket data dengan cepat karena desain aplikasi yang mudah digunakan dan fitur seperti notifikasi promosi eksklusif menyebabkan fenomena ini terjadi. Ketika hubungan emosional terbentuk, pengguna sering kembali ke aplikasi. Selain itu, aplikasi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

MyTelkomsel meningkatkan pengalaman pengguna dengan fitur seperti pembelian paket data yang cepat yang meningkatkan perilaku repetitif. Ini menjadikannya alat praktis sekaligus sarana untuk mencari kesenangan atau menghabiskan waktu dan meningkatkan Keterlibatan Pelanggan (Ridgway dkk., 2008).

2.5 *Satisfaction Experience (Kepuasan Pengguna)*

Terpenuhinya harapan pelanggan tentang produk atau jasa yang diinginkan disebut Kepuasan Pengguna (DeLone dan McLean, 2003). Ketika pelanggan puas, itu berarti mereka mendapatkan sesuatu yang mereka antisipasi. Kepuasan yang mereka rasakan lebih besar ketika produk yang diinginkan memenuhi harapan mereka. Produsen produk sangat mengharapkan Kepuasan Pengguna karena mudah bagi perusahaan untuk melanjutkan pemasaran (Ahmudin dan Ranto, 2023).

2.6 *Customer Loyalty (Loyalitas Pelanggan)*

Loyalitas Pelanggan dapat didefinisikan sebagai kesetiaan pelanggan yang dapat dilihat dari kerelaannya untuk menggunakan suatu produk tertentu karena mereka telah merasakan kualitas produk yang mereka beli (Kotler dan Keller, 2016). Pelanggan yang loyal akan berupaya untuk terus melakukan pembelian terhadap produk yang sudah terbukti memiliki kualitas unggul. Selama tidak terdapat kendala dalam proses pembelian, mereka cenderung akan tetap memilih produk tersebut di masa mendatang (Islam, 2019).

2.7 *Partial Least Square-Structural Equation Modelling (PLS-SEM)*

Menurut Ghazali (2006), *Partial Least Squares* (PLS) adalah pendekatan alternatif dalam analisis Model Struktural yang berbasis varian, berbeda dari SEM kovarian yang menekankan pada pengujian teori. PLS lebih difokuskan pada kemampuan prediksi dan tidak memerlukan banyak asumsi statistik kompleks. Menurut Chin (2000), PLS cocok digunakan untuk tujuan eksploratif maupun konfirmatori, meskipun lebih sering dipakai dalam penelitian eksploratif karena mampu memperkirakan dan menguji hubungan antar variabel.

PLS-SEM banyak diminati karena keunggulannya dalam menangani hubungan antar konstruk, efektif pada sampel kecil, dan mampu mengestimasi model yang kompleks. Metode ini tetap andal meskipun data tidak berjalan normal. Kemudahan ini menjadikan PLS-SEM sangat relevan untuk berbagai jenis penelitian, khususnya dalam bidang sosial, perilaku, dan manajemen pelanggan (Sabarkhah, 2018).



2.8 Skala Likert

Skala Likert merupakan metode pengukuran yang menggunakan kuesioner untuk menilai sikap seseorang terhadap suatu objek, dimana setiap item diberi skor antara 1 sampai 5. Skor 1 mencerminkan tingkat ketidaksetujuan yang sangat kuat, sedangkan skor 5 menunjukkan tingkat persetujuan yang sangat tinggi (Sugiyono, 2010).

Retnawati (2015) menjelaskan bahwa di Indonesia, Model Angket *Rating Scale* atau yang dikenal sebagai Skala Likert adalah yang paling sering digunakan. Model ini mudah disusun dan mudah dipahami oleh responden. Namun, kelemahannya adalah adanya kecenderungan responden memberikan jawaban yang dianggap sesuai harapan sosial atau disebut *desirability bias*.

2.9 Populasi dan Sampel

Menurut Jailani dan Jeka (2023) populasi merupakan keseluruhan subjek yang memiliki karakteristik tertentu sesuai dengan tujuan penelitian, baik berupa individu, objek, maupun peristiwa. Sebagai contoh, apabila penelitian difokuskan pada preferensi makanan orang dewasa berusia di atas empat puluh tahun, maka kelompok tersebut menjadi populasinya. Namun, keterbatasan waktu, biaya, dan sumber daya sering menjadi hambatan dalam menjangkau seluruh populasi sehingga peneliti umumnya menggunakan sampel sebagai representasi yang dianggap mewakili populasi secara keseluruhan.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil melalui teknik sampling dengan tujuan merepresentasikan kondisi populasi secara akurat. Agar hasil analisis dapat digeneralisasikan, sampel harus mencerminkan karakteristik populasi secara tepat. Penggunaan sampel dinilai lebih efisien dalam proses pengumpulan data, terutama saat menghadapi keterbatasan sumber daya. Dengan catatan bahwa validitas tetap terjaga, sampel yang tepat dapat menghasilkan kesimpulan yang berlaku untuk populasi secara menyeluruh. Oleh karena itu, pemilihan sampel harus dilakukan secara hati-hati dan terencana (Purwanza dkk., 2022).

Secara umum, Metode Sampling terbagi menjadi dua jenis *Probability Sampling* dan *Nonprobability Sampling*. Teknik *Nonprobability* meliputi *Sampling Sistematis*, *Kuota*, *Insidental*, *Purposive*, dan *Jenuh*. Sementara itu, *Probability Sampling* mencakup *Simple Random Sampling*, *Proportionated Stratified Random Sampling*, *Disproportionated Stratified Random Sampling*, serta *Area Cluster Sampling* (Zuriah, 2006).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2.10 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dijadikan sebagai landasan konseptual dalam penelitian ini. Seluruh penelitian tersebut dirangkum pada Tabel 2.1 dan dipilih berdasarkan kesesuaian dengan fokus kajian baik dari segi variabel yang digunakan, pendekatan analisis, maupun konteks permasalahan. Keberadaan Penelitian Terdahulu ini diharapkan dapat memberikan pemahaman awal serta memperkuat dasar teoritis yang mendasari penelitian yang dilakukan.

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

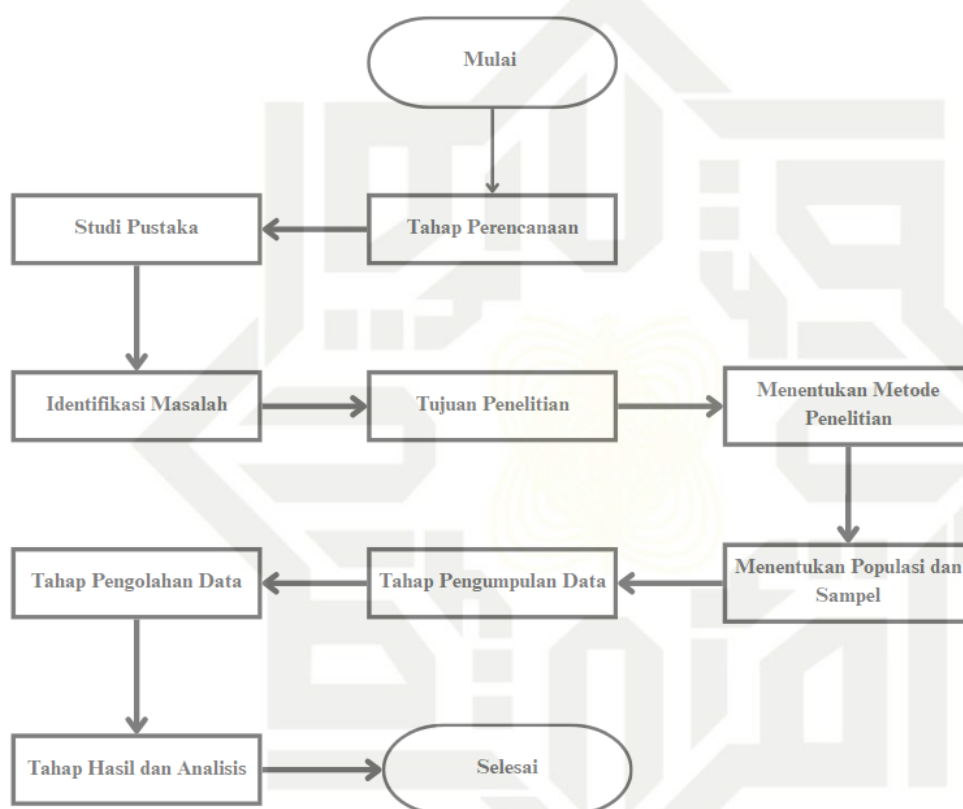
Nama	Judul	Metode	Hasil
Grewal dan Roggeveen (2020)	<i>Understanding Retail Experiences and Customer Journey Management.</i>	Studi kualitatif dan kuantitatif tentang bagaimana teknologi cerdas mengubah pengalaman pelanggan dan memperkuat hubungan bisnis-pelanggan.	Menunjukkan bahwa Customer Engagement dalam konteks ritel <i>online</i> sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk interaksi sosial, kualitas layanan, dan desain <i>website</i> .
Roy, Singh, dan Shabnam (2021)	<i>Modelling Customer Engagement Behaviour in Smart Retailing.</i>	Menggabungkan Model Meta-UTAUT dan konsep SOR untuk menilai dampak faktor Teknologi pada Keterlibatan Pelanggan di lingkungan <i>Omnichannel</i> .	Teknologi yang terintegrasi dengan baik meningkatkan persepsi pelanggan sehingga memperkuat keterlibatan dan niat pembelian.
Fan, Ning, dan Deng (2020)	<i>The impact of the Quality of Intelligent Experience on Smart Retail Engagement.</i>	Menggunakan dua survei dengan total 522 responden dan analisis PLS-SEM untuk menguji hubungan antara kualitas sistem, interaksi manusia kepada mesin, dan konten produk terhadap keterlibatan kognitif dan emosional.	Interaksi yang baik antara manusia dan mesin serta konten produk berkualitas tinggi meningkatkan Keterlibatan Pelanggan dan memengaruhi Loyalitas serta rekomendasi dari mulut ke mulut.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian adalah rangkaian tahapan sistematis yang dirancang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Setiap metode memiliki pendekatan dan prosedur tersendiri dalam memperoleh data sesuai dengan kebutuhan penelitian. Adapun alur metodologi yang diterapkan dalam Tugas Akhir ini disajikan pada Gambar 3.1 .



Gambar 3.1. Metodologi Penelitian

3. Tahap Perencanaan

Tahap awal penelitian dimulai dengan menentukan ruang lingkup serta variabel yang digunakan. Studi ini mengadaptasi Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) serta mempertimbangkan aspek Kejelasan Aplikasi dan Dorongan dalam menganalisis Keterlibatan Pelanggan pada aplikasi MyTelkomsel.

Penelitian ini melibatkan beberapa variabel bebas, yaitu Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, Kondisi Pendukung, Kejelasan Aplikasi,



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan Dorongan. Adapun Keterlibatan Pelanggan dan Kepercayaan terhadap Aplikasi berfungsi sebagai variabel mediasi, sementara Loyalitas Pelanggan serta Kepuasan Pengguna merupakan variabel terikat.

Sebagai tahap awal, peneliti melakukan *pre-survey* terhadap 20 pengguna MyTelkomsel untuk memperoleh gambaran awal hubungan antar variabel. Hasilnya menunjukkan bahwa Ekspektasi Kinerja hanya memengaruhi Kepercayaan, sementara variabel Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, dan Dorongan tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Kondisi Pendukung dan Kejelasan Aplikasi berpengaruh terhadap Kepercayaan, namun tidak terhadap Keterlibatan Pelanggan. Menariknya, Keterlibatan Pelanggan justru berdampak negatif pada Kepercayaan sedangkan Kepercayaan berkontribusi positif terhadap Loyalitas dan Kepuasan Pengguna. Berdasarkan temuan ini, penelitian dilanjutkan dengan jumlah responden yang sesuai populasi dan sampel agar hasilnya lebih valid dan dapat digeneralisasi.

3.2 Studi Pustaka

Studi pustaka ini dilakukan untuk mendukung penelitian dengan menelusuri literatur dari jurnal, buku, dan tesis. Fokus utama adalah mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi Keterlibatan Pelanggan pada aplikasi MyTelkomsel. Peneliti juga menyoroti peran Kejelasan Aplikasi dan Dorongan dalam membentuk Kepercayaan, Loyalitas, dan Kepuasan. Selain itu, teori UTAUT dipelajari sebagai dasar teoritis. Studi ini bertujuan memberikan solusi berbasis data yang relevan dan mendalam.

3.3 Identifikasi Masalah

Permasalahan penelitian ini berangkat dari belum jelasnya peran elemen-elemen dalam aplikasi MyTelkomsel untuk meningkatkan partisipasi dan kepercayaan pelanggan. Khususnya, masih diperlukan kajian lebih lanjut terkait pengaruh *Application Vividness* dan *Compulsion* terhadap Loyalitas serta Kepuasan Pengguna.

Meskipun penelitian tentang Keterlibatan Pelanggan pada teknologi digital telah banyak dilakukan, dampak spesifik dari fitur-fitur tersebut masih belum terungkap secara mendalam. Untuk itu, identifikasi masalah dilakukan melalui observasi dan wawancara langsung di lapangan.

3.4 Tujuan Penelitian

Penetapan tujuan penelitian memiliki peran penting dalam menegaskan maksud serta kerangka konseptual penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dapat diarahkan secara sistematis dengan tujuan yang jelas sehingga hasilnya dapat memberikan kontribusi yang relevan dan bermanfaat bagi Telkomsel. Selain itu, karena tujuan penelitian yang terstruktur, dapat menyusun metodologi yang tepat dan menganalisis data secara menyeluruh. Diharapkan hasil penelitian ini akan memberikan wawasan strategis dan saran yang mendukung upaya Telkomsel untuk memperluas bisnisnya.

3. Menentukan Metode Penelitian

Penelitian ini memanfaatkan metode kuantitatif, dimana data yang dihim-pun akan diolah dengan bantuan alat analisis statistik untuk memahami faktor-faktor utama yang memengaruhi *Customer Engagement*, Kepercayaan, Loyalitas, dan Kepuasan Pengguna aplikasi MyTelkomsel.

Dalam penelitian ini, Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, Kondisi Pendukung, Keterlibatan Aplikasi, dan Dorongan berperan sebagai variabel bebas yang berarti variabel-variabel ini tidak dipengaruhi oleh variabel lain dalam *Framework* penelitian. Keterlibatan Pelanggan dan Kepercayaan Terhadap Aplikasi bertindak sebagai variabel mediasi yang berfungsi sebagai penghubung antara variabel bebas dengan variabel terikat. Loyalitas Pelanggan dan Kepuasan Pengalaman Pengguna merupakan variabel terikat yang berarti variabel ini dipengaruhi oleh variabel bebas maupun mediasi dalam penelitian. *Framework* pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3.2.

Hipotesis adalah penjelasan parsial atau analisis parsial dari suatu masalah atau pertanyaan penelitian yang sebagian besar perlu dijawab (Zaki dan Saiman, 2021). Hipotesis penelitian bertujuan untuk memberikan Sebuah jawaban sementara yang dirumuskan berdasarkan permasalahan penelitian yang telah diidentifikasi dan selanjutnya dapat diuji secara sistematis melalui metode ilmiah yang telah ditentukan.

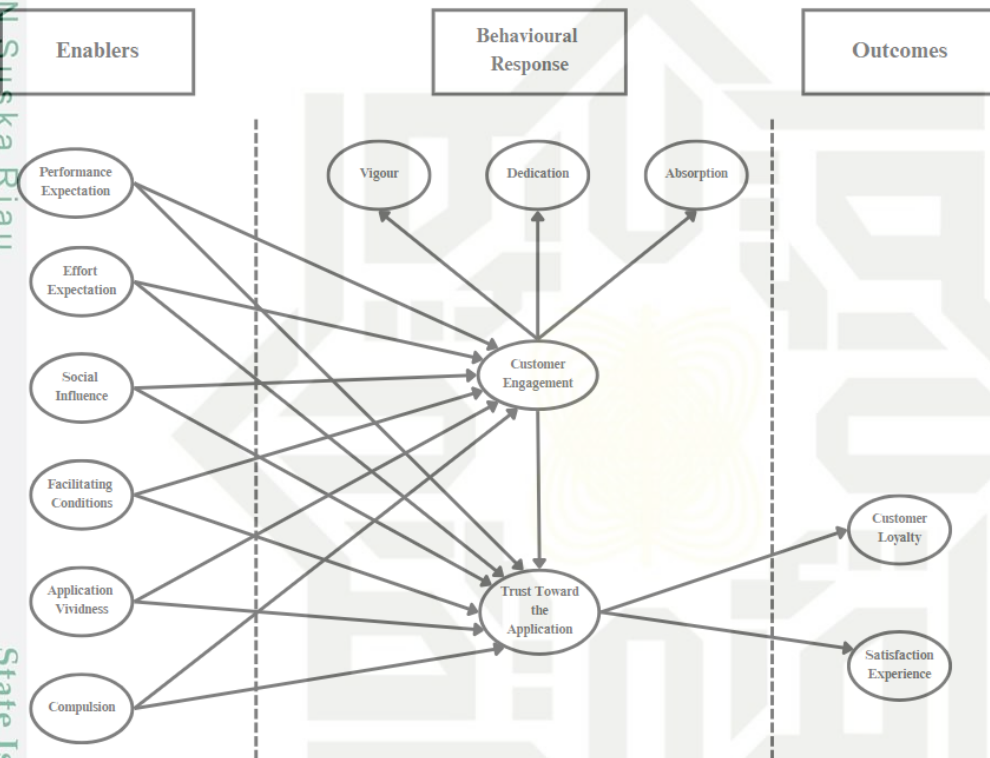
Berdasarkan penjabaran mengenai hipotesis, adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian yaitu:

1. H1a dan H1b: *Performance Expectation* berpengaruh positif terhadap *Customer Engagement* dan *Trust Toward the Application*.
2. H2a dan H2b: *Effort Expectation* berpengaruh positif terhadap *Customer Engagement* dan *Trust Toward the Application*.
3. H3a dan H3b: *Social Influence* berpengaruh positif terhadap *Customer Engagement* dan *Trust Toward the Application*.
4. H4a dan H4b: *Facilitating Conditions* berpengaruh positif terhadap *Customer Engagement* dan *Trust Toward the Application*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. H5a dan H5b: *Application Vividness* berpengaruh positif terhadap *Customer Engagement* dan *Trust Toward the Application*.
6. H6a dan H6b: *Compulsion* berpengaruh positif terhadap *Customer Engagement* dan *Trust Toward the Application*.
7. H7: *Customer Engagement* berpengaruh positif terhadap *Trust Toward the Application*.
8. H8a dan H8b: *Trust Toward the Application* berpengaruh positif terhadap *Customer Loyalty* dan *Satisfaction Experience*.



Gambar 3.2. *Framework Penelitian*

Sumber: Taheri, Yousaf, Gannon, dan Mishra, (2024)

Pernyataan kuesioner pada penelitian ini disusun berdasarkan hasil pelaksanaan *pre-survey* serta merujuk pada penelitian-penelitian sebelumnya yang telah teruji secara empiris. Pendekatan ini dilakukan untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan memiliki validitas konseptual dan relevansi kontekstual yang tinggi terhadap variabel yang diteliti. Adapun item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.1.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 3.1. Kuesioner Penelitian

Variabel	Kode	Pernyataan
Vigour	V1	<i>I can continue using MyTelkomsel app for very long periods at a time.</i> (Saya bisa terus menggunakan aplikasi MyTelkomsel dalam waktu yang sangat lama).
	V2	<i>I feel vigorous when I am using MyTelkomsel App.</i> (Saya merasa bersemangat saat menggunakan aplikasi MyTelkomsel).
	V3	<i>In MyTelkomsel app, I always persevere, even when there are difficulties.</i> (Di aplikasi MyTelkomsel, saya selalu bertahan, bahkan ketika ada kesulitan).
	V4	<i>I devote a lot of energy on MyTelkomsel app.</i> (Saya menghabiskan banyak energi untuk aplikasi MyTelkomsel).
	V5	<i>I try my hardest to perform well on MyTelkomsel app.</i> (Saya berusaha sebaik mungkin saat berada di aplikasi MyTelkomsel).
	V6	<i>I feel very resilient, mentally, as far as MyTelkomsel App is concerned.</i> (Saya merasa sangat tangguh secara mental terkait aplikasi MyTelkomsel).
Dedication	D1	<i>I am enthusiastic in MyTelkomsel App.</i> (Saya antusias dengan aplikasi MyTelkomsel).
	D2	<i>MyTelkomsel App inspires me.</i> (Aplikasi MyTelkomsel menginspirasi saya).
	D3	<i>I found MyTelkomsel App full of meaning and purpose.</i> (Saya merasa aplikasi MyTelkomsel memiliki makna dan tujuan).
	D4	<i>I am excited when using MyTelkomsel App.</i> (Saya bersemangat saat menggunakan aplikasi MyTelkomsel).
	D5	<i>I am interested in MyTelkomsel App.</i> (Saya tertarik pada aplikasi MyTelkomsel).
	D6	<i>I am proud of using MyTelkomsel App.</i> (Saya merasa bangga menggunakan aplikasi MyTelkomsel).
Absorption	A1	<i>Time flies when I am participating in MyTelkomsel App.</i> (Waktu terasa cepat berlalu saat saya menggunakan aplikasi MyTelkomsel).
	A2	<i>Using MyTelkomsel App is so absorbing that I forget about everything else.</i> (Menggunakan aplikasi MyTelkomsel begitu menyerap perhatian saya sehingga saya lupa segalanya).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 3.1 Kuesioner Penelitian (Lanjutan...)

Variabel	Kode	Pernyataan
Performance Expectation	A3	<i>I am rarely distracted when using MyTelkomsel App.</i> (Saya jarang teralihkan saat menggunakan aplikasi MyTelkomsel).
	A4	<i>I am immersed in MyTelkomsel App.</i> (Saya tenggelam dalam aplikasi MyTelkomsel).
	A5	<i>My mind is focused when using MyTelkomsel App.</i> (Pikiran saya fokus saat menggunakan aplikasi MyTelkomsel).
	A6	<i>I pay a lot of attention to MyTelkomsel App.</i> (Saya memberikan perhatian besar pada aplikasi MyTelkomsel).
	PE1	<i>Using MyTelkomsel app helps me.</i> (Menggunakan aplikasi MyTelkomsel membantu saya).
	PE2	<i>MyTelkomsel App allows me to make purchases or access services faster.</i> (Aplikasi MyTelkomsel memungkinkan saya untuk membeli atau mengakses layanan lebih cepat).
Effort Expectation	PE3	<i>MyTelkomsel App allows me to buy more efficiently.</i> (Aplikasi MyTelkomsel membuat proses transaksi menjadi lebih efisien).
	EE1	<i>When I interact with MyTelkomsel App, they are always clear and easy to understand.</i> (Saat berinteraksi dengan aplikasi MyTelkomsel, aplikasi ini selalu jelas dan mudah dipahami).
	EE2	<i>I feel that MyTelkomsel App is easy to use.</i> (Saya merasa mudah menggunakan aplikasi MyTelkomsel).
	EE3	<i>Learning how to MyTelkomsel App is easy.</i> (Belajar cara menggunakan aplikasi MyTelkomsel itu mudah).
Social Influence	EE4	<i>I am familiar with MyTelkomsel App and find it very easy.</i> (Saat berinteraksi dengan aplikasi MyTelkomsel aplikasi ini selalu jelas dan mudah dipahami).
	SI1	<i>My friends think that I should MyTelkomsel App.</i> (Teman-teman saya berpikir bahwa saya sebaiknya menggunakan aplikasi MyTelkomsel).
	SI2	<i>A person who is very important to me believes that I should MyTelkomsel App.</i> (Seseorang yang sangat penting bagi saya percaya bahwa saya sebaiknya menggunakan aplikasi MyTelkomsel).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 3.1 Kuesioner Penelitian (Lanjutan...)

Variabel	Kode	Pernyataan
Facilitating Conditions	SI3	<i>Overall, many of my friends MyTelkomsel App.</i> (Secara umum, banyak teman saya yang menggunakan aplikasi MyTelkomsel).
	FC1	<i>I have the hardware and software for MyTelkomsel App.</i> (Saya memiliki media yang diperlukan untuk menggunakan aplikasi MyTelkomsel).
	FC2	<i>I have the skill and knowledge for MyTelkomsel App.</i> (Saya memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menggunakan aplikasi MyTelkomsel).
	FC3	<i>The experience of using MyTelkomsel App is similar to using the Internet.</i> (Pengalaman menggunakan aplikasi MyTelkomsel mirip dengan pengalaman menggunakan internet).
Application Vividness	FC4	<i>When I have problems in MyTelkomsel App someone can help me solve them.</i> (Ketika saya mengalami masalah dalam menggunakan aplikasi MyTelkomsel, saya bisa mendapatkan bantuan).
	AV1	<i>The demonstration of product recommendations on MyTelkomsel App was lively.</i> (Rekomendasi produk atau layanan di aplikasi MyTelkomsel ditampilkan dengan menarik).
	AV2	<i>I could acquire recommendations information on MyTelkomsel App from different sensory channels.</i> (Saya bisa mendapatkan informasi rekomendasi di aplikasi MyTelkomsel melalui berbagai saluran).
Compulsion	AV3	<i>Product or service recommendations in the MyTelkomsel app are interesting to me.</i> (Rekomendasi produk atau layanan di aplikasi MyTelkomsel menarik bagi saya).
	C1	<i>For me, using MyTelkomsel is a way of facing the stress of my daily life and relaxing.</i> (Bagi saya, menggunakan aplikasi MyTelkomsel adalah cara untuk menghadapi stres sehari-hari dan bersantai).
	C2	<i>There are times when I have a strong urge to use MyTelkomsel App.</i> (Ada kalanya saya merasa dorongan kuat untuk menggunakan aplikasi MyTelkomsel).
	C3	<i>I often have an unexplainable urge, a sudden and spontaneous desire, to use MyTelkomsel App.</i> (Saya sering merasa dorongan yang tidak dapat dijelaskan untuk menggunakan aplikasi MyTelkomsel).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Tabel 3.1 Kuesioner Penelitian (Lanjutan...)

Variabel	Kode	Pernyataan
<i>Trust Towards the Application</i>	TA1	<i>I trust on MyTelkomsel App.</i> (Saya percaya pada aplikasi MyTelkomsel).
	TA2	<i>I rely on MyTelkomsel App.</i> (Saya mengandalkan aplikasi MyTelkomsel).
	TA3	<i>MyTelkomsel App is honest.</i> (Aplikasi MyTelkomsel memiliki integritas).
<i>Customer Loyalty</i>	CL1	<i>I would consider MyTelkomsel App the first choice to buy products or service in the future.</i> (Saya akan mempertimbangkan aplikasi MyTelkomsel sebagai pilihan pertama untuk membeli layanan atau produk di masa depan).
	CL2	<i>I would come back to MyTelkomsel to buy more products or service in the future.</i> (Saya akan kembali ke aplikasi MyTelkomsel untuk membeli produk atau layanan di masa depan).
	CL3	<i>I would recommend MyTelkomsel to my friends/relatives.</i> (Saya akan merekomendasikan aplikasi MyTelkomsel kepada teman/kerabat saya).
<i>Satisfaction Experience</i>	SE1	<i>I am satisfied with my experience.</i> (Saya puas dengan pengalaman saya menggunakan aplikasi MyTelkomsel).
	SE2	<i>The experience is exactly what I needed.</i> (Pengalaman menggunakan aplikasi MyTelkomsel persis seperti yang saya butuhkan).
	SE3	<i>The experience has worked out as well as I thought it would.</i> (Pengalaman ini berjalan sebagaimana yang saya harapkan).

Instrumen kuesioner dalam penelitian ini menggunakan Skala Likert lima poin yang dirancang untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan. Skala ini memiliki rentang penilaian dari 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga 5 (Sangat Setuju), dengan pilihan nilai di antaranya mencerminkan tingkat ketidaksetujuan, ketidakpastian, hingga persetujuan. Penggunaan Skala Likert memungkinkan pengukuran yang lebih terstruktur terhadap sikap dan persepsi responden secara kuantitatif.

3. Menentukan Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini merujuk pada seluruh kelompok yang memiliki ciri-ciri tertentu dan menjadi objek kajian. Populasi tersebut bisa berupa indi-



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

vidu, benda, kejadian, atau elemen lain yang sesuai dengan topik yang diteliti. Pada konteks penelitian ini, populasi yang dimaksud adalah semua pengguna aktif aplikasi MyTelkomsel. Berdasarkan *Telkomsel Annual Report* (2023), aplikasi ini telah diunduh lebih dari 50 juta kali dan digunakan secara aktif oleh lebih dari 35 juta pengguna setiap bulannya.

Sementara itu, sampel merupakan sebagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili keseluruhan. Oleh karena itu, pemilihan sampel harus tepat agar hasil penelitian dapat menggambarkan kondisi populasi secara umum. Dalam penelitian ini, sampel yang digunakan adalah pengguna aktif aplikasi MyTelkomsel yang tinggal di Kota Pekanbaru dalam kurun waktu 2020 hingga 2024.

Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan menggunakan Rumus Slovin, sebagaimana ditunjukkan pada Persamaan 3.1. Hal ini dilakukan karena jumlah populasi yang menjadi objek penelitian telah diketahui secara pasti. Penggunaan Persamaan ini memungkinkan peneliti untuk menghitung jumlah sampel yang mewakili dengan mempertimbangkan tingkat kesalahan yang telah ditetapkan sebesar 10%. Sehingga hasil penelitian tetap memiliki tingkat kepercayaan yang dapat dipertanggungjawabkan secara statistik.

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)} \quad (3.1)$$

Keterangan:

- n Jumlah sampel (responden)
 N Jumlah populasi
 e Tingkat kesalahan

Maka:

$$\begin{aligned} n &= \frac{35.000.000}{1 + 35.000.000(0,1^2)} \\ &= \frac{35.000.000}{1 + 35.000.000(0,01)} \\ &= \frac{35.000.000}{350.001} \\ &= 99,97 \end{aligned}$$

Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang responden.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk memenuhi jumlah tersebut, pengambilan data dilakukan secara langsung dengan Metode Survei kepada pengguna aktif aplikasi MyTelkomsel yang berada di beberapa lokasi strategis di Kota Pekanbaru yaitu:

1. Area *Car Free Day* (CFD) Pekanbaru sebanyak 40 responden, yang dipilih karena kawasan ini merupakan ruang publik dengan mobilitas dan keragaman latar belakang pengunjung yang tinggi, sehingga mempermudah penjangkauan responden dari berbagai segmen masyarakat.
2. Taman Srikandi Universitas Riau sebanyak 30 responden yang merepresentasikan kalangan mahasiswa dan pengguna digital aktif dari usia muda yang relevan dengan ekosistem pengguna aplikasi.
3. PT Telekomunikasi Indonesia Area Pekanbaru sebanyak 30 responden, sebagai lokasi representatif dari lingkungan kerja profesional dan pengguna internal maupun eksternal layanan Telkomsel.

Pemilihan ketiga lokasi ini didasarkan pada pertimbangan keterjangkauan, kemudahan akses terhadap pengguna aktif aplikasi MyTelkomsel, serta keberagaman profil responden guna memperoleh data yang relevan dan dapat digeneralisasikan dalam konteks penelitian.

3.7 Tahap Pengumpulan Data

Tahap ini melibatkan proses perolehan data dan informasi yang esensial untuk penelitian, dengan tujuan memastikan validitas dan reliabilitas hasil yang diperoleh. Proses perolehan data dilakukan melalui survei dengan membagikan kuesioner kepada responden menggunakan pendekatan yang tersusun rapi. Dalam penelitian ini, kuesioner disusun menggunakan *Google* Formulir dan dikonversi ke dalam bentuk kode QR agar lebih mudah diakses oleh responden. Sebelum mengisi kuesioner, responden terlebih dahulu dikonfirmasi mengenai penggunaan aplikasi MyTelkomsel. Penelitian ini menggunakan teknik *Accidental Sampling*, yakni metode pemilihan sampel berdasarkan pertemuan secara tidak disengaja antara peneliti dan responden, dimana setiap individu yang menggunakan aplikasi MyTelkomsel dan memenuhi kriteria dapat dijadikan sebagai responden. Teknik ini memberikan fleksibilitas dalam pengambilan sampel, asalkan individu yang ditemui memenuhi kriteria yang sesuai dengan penelitian.

3.8 Tahap Pengolahan Data

Setelah data dikumpulkan dari pengguna aplikasi MyTelkomsel, langkah selanjutnya adalah pengolahan data, yang mencakup sejumlah langkah penting untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan berkualitas tinggi dan siap untuk dianalisis. Proses pengolahan data dilakukan sebagai berikut:



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.8.1 Penginputan Data

Data yang dikumpulkan dari kuesioner atau sumber lain dapat dimasukkan ke Microsoft Excel. Data ini dapat mencakup jawaban responden atau variabel lain yang akan dianalisis.

3.8.2 Cleaning Data

Tahap berikutnya setelah penginputan data adalah pemeriksaan data untuk menemukan kesalahan seperti data yang hilang (*Missing Data*), duplikasi, atau kesalahan dalam penginputan. *Cleaning Data* sangat penting untuk memastikan bahwa data siap untuk analisis tanpa *Outlier* atau kesalahan yang tidak diinginkan.

3.8.3 Transformasi dan Pengelompokan Data

Tahap transformasi data merupakan langkah penting dalam pengolahan data, di mana data mentah diubah menjadi bentuk angka (*Transformasi*) yang sesuai dengan kebutuhan analisis. Transformasi ini bertujuan untuk memastikan data memiliki format yang seragam dan dapat diolah menggunakan alat analisis yang relevan. Setelah proses Transformasi selesai, data yang telah dimasukkan, dibersihkan, dan disesuaikan kemudian dikelompokkan ke dalam kolom-kolom berdasarkan variabel penelitian yang telah ditentukan. Pengelompokan ini bertujuan untuk mempermudah pengolahan dan analisis data pada tahap-tahap berikutnya, memastikan bahwa setiap variabel memiliki struktur data yang jelas dan terorganisir dengan baik.

3.8.4 Pengujian Data

Metode *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dimanfaatkan untuk menguji data yang dikumpulkan karena sangat fleksibel untuk menangani model yang kompleks dan mampu menangani data yang tidak memenuhi asumsi normalitas.

1. Pengujian Model Pengukuran

Pada tahap ini, reliabilitas variabel diuji menerapkan standar *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* dengan nilai *Cut-Off* 0,7 untuk menunjukkan konsistensi internal. Validitas Konvergen diuji menggunakan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dengan nilai ambang 0,5 (Taheri dkk., 2024).

2. Pengujian Model Struktural

Setelah Model Pengukuran diverifikasi, Model Struktural diuji menggunakan *Bootstrapping* dengan 5.000 *subsample*. Pengujian ini mengevaluasi signifikansi hubungan antar variabel dalam *Framework* penelitian termasuk pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Kondisi Pendukung, Kejelasan Aplikasi, dan Dorongan untuk menggunakan terhadap Keterlibatan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelanggan dan Kepercayaan Pengguna terhadap aplikasi MyTelkomsel.

3.9 Tahap Hasil dan Analisis

Bagian ini menyajikan hasil uji statistik, dilanjutkan dengan analisis dan interpretasi untuk memahami hubungan antar variabel. Interpretasi mencakup makna temuan signifikan dalam konteks teori dan tujuan penelitian, serta merangkum kesimpulan utama yang merefleksikan relevansi terhadap hipotesis yang diajukan.





BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, penelitian ini menghasilkan beberapa temuan penting terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan, keterlibatan, serta kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel. Temuan tersebut menjadi dasar dalam merumuskan kesimpulan serta rekomendasi strategis yang dapat dijadikan acuan oleh Telkomsel dalam pengembangan aplikasi ke depan.

1. Kepercayaan terhadap Aplikasi terbukti sebagai faktor paling dominan dalam membentuk Loyalitas dan Kepuasan Pengguna. Oleh karena itu, Telkomsel perlu menjadikan Kepercayaan terhadap Aplikasi sebagai fokus utama dalam strategi pengembangan MyTelkomsel.
2. Ekspektasi Kinerja, Kondisi Pendukung, dan Kejelasan Aplikasi merupakan tiga faktor utama yang memengaruhi Kepercayaan terhadap Aplikasi. Telkomsel perlu terus meningkatkan performa teknis, dukungan layanan, serta tampilan antarmuka aplikasi.
3. Dorongan memiliki pengaruh signifikan terhadap Keterlibatan Pelanggan yang pada akhirnya memperkuat Kepercayaan terhadap Aplikasi. Maka dari itu, penting bagi Telkomsel untuk menciptakan pengalaman penggunaan yang menyenangkan dan bernilai, agar Keterlibatan Pelanggan tidak hanya muncul karena kebutuhan sesaat.
4. Keterlibatan Pelanggan terbukti sebagai mediator penting yang menghubungkan faktor eksternal dengan Kepercayaan terhadap Aplikasi. Untuk itu, strategi keterlibatan yang berkelanjutan seperti fitur interaktif, program loyalitas, dan pengalaman personal harus dikembangkan.
5. Ekspektasi Usaha dan Pengaruh Sosisl tidak berpengaruh signifikan kepada Keterlibatan Pelanggan maupun Kepercayaan terhadap Aplikasi. Ini menunjukkan bahwa pengguna lebih menilai kualitas pengalaman daripada sekadar kemudahan atau dorongan sosial.
6. Strategi peningkatan Kepuasan dan Loyalitas Pengguna harus diarahkan pada penguatan Kepercayaan terhadap Aplikasi melalui performa aplikasi yang stabil, dukungan pengguna yang responsif, antarmuka yang jelas dan menarik, serta strategi keterlibatan yang emosional dan berkelanjutan.
7. Telkomsel disarankan untuk memposisikan MyTelkomsel sebagai platform digital yang terintegrasi dengan gaya hidup pengguna misalnya melalui inte-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dimiliki UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

grasi dengan layanan *e-wallet*, *e-commerce*, hiburan, serta penyediaan konten edukatif dan menghibur.

5.2 Kontribusi

5.2.1 Kontribusi Pengetahuan

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang pemasaran digital dan perilaku konsumen, khususnya dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi Keterlibatan Pelanggan dalam penggunaan aplikasi *mobile*. Dengan mengintegrasikan model UTAUT, Kejelasan Aplikasi, dan Dorongan dalam satu kerangka konseptual, penelitian ini memperluas pemahaman akademik mengenai pentingnya Kepercayaan terhadap Aplikasi sebagai mediator utama dalam membentuk Loyalitas dan Kepuasan Pelanggan di ranah aplikasi digital. Selain itu, temuan bahwa Ekspektasi Usaha dan Pengaruh Sosial tidak berpengaruh signifikan menawarkan wawasan baru tentang dinamika perilaku pengguna aplikasi dalam era digital saat ini.

5.2.2 Kontribusi Manajemen

Penelitian ini memberikan rekomendasi strategis bagi manajemen Telkom-sel dalam mengelola aplikasi MyTelkomsel. Penekanan pada Kepercayaan terhadap Aplikasi sebagai faktor kunci Loyalitas dan Kepuasan menuntut perusahaan untuk mengalihkan fokus dari sekadar peningkatan fitur teknis menuju penguatan kualitas pengalaman pengguna secara holistik. Hasil penelitian ini juga memberikan arahan bahwa program-program Keterlibatan Pelanggan perlu dibangun berdasarkan penciptaan pengalaman positif yang nyata bukan hanya mengandalkan kemudahan teknis atau kondisi sosial. Dengan menerapkan strategi ini, Telkomsel diharapkan dapat meningkatkan efektivitas aplikasi digital dalam mempertahankan dan memperluas basis pelanggan loyal di tengah persaingan industri telekomunikasi yang semakin dinamis.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, Telkomsel disarankan untuk memperkuat Kepercayaan terhadap Aplikasi MyTelkomsel melalui peningkatan kualitas pengalaman penggunaan khususnya pada aspek kejelasan tampilan, stabilitas sistem, keamanan data, dan layanan pendukung yang responsif. Pengalaman pengguna yang konsisten dan terpercaya terbukti menjadi kunci utama dalam membangun Loyalitas dan Kepuasan Pelanggan.

Selain itu, pengembangan program keterlibatan pelanggan berbasis aktivitas perlu ditingkatkan untuk memperkuat Keterlibatan Pelanggan yang telah ter-



bukti berpengaruh kepada Kepercayaan terhadap Aplikasi. Telkomsel juga diharapkan lebih mengutamakan peningkatan kualitas layanan nyata dibandingkan sekadar mengandalkan kemudahan teknis atau pengaruh sosial.

Untuk penelitian di masa mendatang, disarankan agar cakupan variabel dan populasi diperluas guna memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh terkait faktor-faktor yang memengaruhi Keterlibatan serta Loyalitas Pelanggan pada *platform* digital.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



DAFTAR PUSTAKA

- Amudin, A., dan Ranto, D. W. P. (2023). Pengaruh Harga, Word of Mouth dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel di Yogyakarta. *Jurnal E-Bis*, 7(1), 158–168.
- Andranurviza, M. H. M. J. M., Alfi Yani, dkk. (2022). The Impact of Digital Application Usage on Customer Experience, Satisfaction, and Loyalty in a Life Insurance Company. *Business Review and Case Studies*, 3(1), 1–1.
- Arambepola, N., dan Munasinghe, L. (2020). Empirical Analysis of User Factors That Affect the User Interface Design in Mobile Applications. Dalam *20th international conference on advances in ict for emerging regions, icter 2020 - proceedings* (hal. 166–171). Retrieved from <https://doi.org/10.1109/ICTer51097.2020.9325452> doi: 10.1109/ICTer51097.2020.9325452
- Asyari, R. A., dan Sukresna, I. M. (2023). Gamification dalam Meningkatkan Customer Engagement dan Brand Loyalty di Era Digital. *Diponegoro Journal of Management*, 12(4), 897–910. Retrieved from <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/38744>
- Bennani, B., dan Haoucha, M. (2023). Consumer Acceptance of Mobile Shopping Apps, From Basic Apps to AI-Conversational Apps: A Literature Review. *International Journal of Accounting, Finance and Management Studies (IJAFAME)*, 4(4-1), 773–793. Retrieved from <https://doi.org/10.5281/zenodo.8299494> doi: 10.5281/zenodo.8299494
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model. *MIS Quarterly*, 25(3), 351–370.
- Brown, S. A., dan Venkatesh, V. (2005, September). Model of Adoption of Technology in Households: A Baseline Model Test and Extension Incorporating Household Life Cycle. *MIS Quarterly*, 29(3), 399–426. Retrieved from <https://doi.org/10.2307/25148690> doi: 10.2307/25148690
- Butt, M. A. S. S., S., dkk. (2022). The Role of Institutional Factors and Cognitive Absorption on Students' Satisfaction and Performance in Online Learning during COVID-19. *PLoS ONE*, 17(6). Retrieved from <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0269609> doi: 10.1371/journal.pone.0269609
- Chen, C. H.-H. H. C.-C., S.-C., dkk. (2017). A Study of Relationships among Service Innovation, Customer Value, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty. *International Journal of Organizational Innovation*, 9(3), 126–140.
- Chen, W. W. (2000). Partial Least Squares for Researchers: An Overview and Pre-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sensation of Recent Advances Using the PLS Approach. Dalam *Proceedings of the international is conference*.

- Dai, W. X. X.-F., J., dkk. (2024). Performance Expectancy and User Satisfaction in Digital Systems: A UTAUT-Based Approach. *Journal of Information Systems Research*, 18(2), 112–127.
- DeLone, W. H., dan McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. Retrieved from <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748> doi: 10.1080/07421222.2003.11045748
- Dewi, S. N. (2023). Ekspektasi Pengguna dan Kepercayaan sebagai Prediktor Adopsi Teknologi Digital Berbasis Seluler. *Jurnal Sistem Informasi Indonesia*, 8(2), 56–67.
- Eisingerich, M. A.-F. M. P. D. L., A. B., dkk. (2019, June). Hook vs. Hope: How to Enhance Customer Engagement Through Gamification. *International Journal of Research in Marketing*, 36(2), 200–215. Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.ijresmar.2019.02.003> doi: 10.1016/j.ijresmar.2019.02.003
- Fadillah, N., Rahmanningtyas, W., Mulyono, K. B., Widhiastuti, R., Fidhyallah, N. F., dan Faslah, R. (2020). Application of UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) to Understand the Acceptance and Use of the E-Learning System. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 29(4), 5051–5060. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/343546300>
- Fan, X., Ning, N., dan Deng, N. (2020). The Impact of the Quality of Intelligent Experience on Smart Retail Engagement. *Marketing Intelligence and Planning*, 38(7), 877–891. Retrieved from <https://doi.org/10.1108/MIP-09-2019-0439> doi: 10.1108/MIP-09-2019-0439
- Flavián, G. M. G.-R., C., dkk. (2006). The Role Played by Perceived Usability, Satisfaction and Consumer Trust on Website Loyalty. *Information & Management*, 43(1), 1–14.
- Gefen, K. E. S.-D. W., D., dkk. (2003). Trust and TAM in Online Shopping: An Integrated Model. *MIS Quarterly*, 27(1), 51–90. Retrieved from <https://doi.org/10.2307/30036519> doi: 10.2307/30036519
- Ghozali, I. (2006). Structural Equation Modeling: Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Grewal, D., dan Roggeveen, A. L. (2020). Understanding Retail Experiences and Customer Journey Management. *Journal of Retailing*, 96(1), 3–8. Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2020.02.002> doi: 10.1016/j.jretai.2020.02.002
- Hollebeek, C. C. J. B. B. R. J., L. D., dkk. (2016). Strategic Drivers, Anticipated and Unanticipated Outcomes of Customer Engagement. *Journal of Marketing Management*, 32(5-6), 393–398.
- Irvhan, W. S. H. P. A. R., A. N., dkk. (2020). Analisis Value terhadap Minat Penggunaan MyTelkomsel Menggunakan Consumption Value Model. *Jurnal P-PTIHK UB*, 4(5). Retrieved from <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Islam, J. P. (2019). Service Quality, Religiosity, Customer Satisfaction, Customer Engagement and Islamic Bank's Customer Loyalty. (Paper / laporan tidak dipublikasikan secara resmi)
- Jahani, M., dan Jeka, F. (2023). Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis. (Makalah atau modul praktis)
- Jiang, Z., dan Benbasat, I. (2007). Research Note Investigating the Influence of the Functional Mechanisms of Online Product Presentations. *Information Systems Research*, 18(4), 454–470.
- Kaewkitipong, C. C. H. J. R. P., L., dkk. (2022). Human–Computer Interaction (HCI) and Trust Factors for the Continuance Intention of Mobile Payment Services. *Sustainability*, 14(21), 14546. Retrieved from <https://doi.org/10.3390/su142114546> doi: 10.3390/su142114546
- Kim, F. D. L. R. H. R., D. J., dkk. (2008). A Trust-Based Consumer Decision-Making Model in Electronic Commerce: The Role of Trust, Perceived Risk, and Their Antecedents. *Decision Support Systems*, 44(2), 544–564. Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.dss.2007.07.001> doi: 10.1016/j.dss.2007.07.001
- Kotler, P., dan Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). England: Pearson Education Limited.
- Kousheshi, A. S. B. Z. A. R. I. S., M. R., dkk. (2020). The Antecedents and Consequences of Online Relationship Quality in Internet Purchases. *Journal of Islamic Marketing*, 11(1), 161–178. Retrieved from <https://doi.org/10.1108/JIMA-01-2019-0002> doi: 10.1108/JIMA-01-2019-0002
- Lianto, D. C. K. D. C., F., dkk. (2022). Pengaruh Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Hedonic Mo-



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tivation, Price Value dan Habit terhadap Customer Acceptance (Studi pada Pengguna Layanan Maxim di Kota Bandung). Online report. (Available at <https://bandungkota.bps.go.id/>)

Li, C. Y.-T. K. S. H. T. C. Y.-J., Che-Hung, dkk. (2022). Using unified theory of acceptance and use of technology to evaluate the impact of a mobile payment app on the shopping intention and usage behavior of middle-aged customers. *Frontiers in Psychology*, 13, 830842.

Masitoh, P. G. T. A. A., M. R., dkk. (2022). Pengaruh Sales Promotion, Hedonic Browsing, dan Impulse Buying Tendency terhadap Impulse Buying Pelanggan E-Commerce Shopee. *Jurnal Manajemen Unsera*(2).

Menon, D., dan Shilpa, K. (2023). "Chatting with ChatGPT": Analyzing the Factors Influencing Users' Intention to Use the Open AI's ChatGPT Using the UTAUT Model. *Heliyon*, 9(11). Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e20962> doi: 10.1016/j.heliyon.2023.e20962

Nadkarni, S., dan Gupta, R. (2007). A Task-Based Model of Perceived Website Complexity. *American Marketing*, 31(3).

Othman, A. D. P. U. S. M., N. A., dkk. (2022). IT Infrastructure and Perceived Ease of Use to Increase E-Learning Adoption. Dalam *2022 international conference on information management and technology (icimtech)* (hal. 89–93). Retrieved from <https://doi.org/10.1109/ICIMTech55957.2022.9915218> doi: 10.1109/ICIMTech55957.2022.9915218

O'Brien, H. L., dan Toms, E. G. (2008). What Is User Engagement? A Conceptual Framework for Defining User Engagement with Technology. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 59(6), 938–955. Retrieved from <https://doi.org/10.1002/asi.20801> doi: 10.1002/asi.20801

Patmalasari, D., dan Dwi, A. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi MyTelkomsel dengan Menggunakan Model UTAUT. *JEISBI*, 2.

Pertiwi, R. N. Y. R., D. A., dkk. (2022). The Role of Trust in Enhancing User Satisfaction in Digital Service Applications. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 5(3), 77–88.

Purwanza, W. A. M. A., Sena Wahyu, dkk. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi. <https://www.researchgate.net/publication/363094958>.

Rahmadani, N., dan Fardida, S. N. (2024). Peran UI/UX pada Layanan Aplikasi MyTelkomsel terhadap Keputusan Pembelian dan Loyalitas Pelanggan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- SAFARI: *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 4(3), 220–227. doi: 10.56910/safari.v4i3.1655
- Renata, M. A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi MyTelkomsel terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Digital*, 4(2), 45–53.
- Retnawati, H. (2015). Perbandingan Akurasi Penggunaan Skala Likert dan Pilihan Ganda untuk Mengukur Self-Regulated Learning. *Unpublished*.
- Ridgway, K. M. M. K. B., N. M., dkk. (2008). An Expanded Conceptualization and a New Measure of Compulsive Buying. *Journal of Consumer Research*, 35(4), 622–639. doi: 10.1086/591108
- Rofi'i, A., Firdaus, D. R., Moridu, I., Majalengka, U., Sultan, U., Hasanuddin Banten, M., dan Luwuk, U. M. (2023). The Analysis of User Acceptance Using UTAUT and Delone & McLean Model: Study Case of Banking Mobile Application. *Journal of Information System, Technology and Engineering*, 1(1). Retrieved from <http://gemapublisher.com/index.php/jiste>
- Rose, R. (2010). The Problem of Media Habits. *Communication Theory*, 20(2), 194–222.
- Roy, S. K., Singh, G., dan Shabnam, S. (2021). Modelling Customer Engagement Behaviour in Smart Retailing. *Australasian Journal of Information Systems*, 25.
- Sabarkhah, R. D. (2018). Pengukuran Tingkat Penerimaan dan Penggunaan Teknologi Uang Elektronik di Tangerang Selatan dengan Menggunakan Model UTAUT2. (Tesis / laporan tidak dipublikasikan secara resmi)
- Sugiyono, D. (2010). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Taheri, Y. A. G. M. M. A., B., dkk. (2024). E-Commerce Website Customer Engagement: Delineating the Role of UTAUT, Vividness, and Compulsion. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 79. doi: 10.1016/j.jretconser.2024.103835
- Taruli, H. D. R. P. A., R., dkk. (2020). Pengaruh Fitur Shopee Tanam terhadap Keterlibatan Pelanggan di Era E-Commerce. *Jurnal AdBispreneur*, 5(1), 25–36. Retrieved from <https://jurnal.unpad.ac.id/adbispreneur/article/view/30265>
- Venkatesh, M. M. G. D. G. B. D. F. D., V., dkk. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 27(3), 425–478. doi: 10.2307/30036540
- Xu, R. S. P. V. R. W. C., H., dkk. (2012). Predicting Customer Trust in Mo-



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Mobile Commerce: A Comparison of Alternative Models. *Information Systems Research*, 23(3-part-2), 613–629.

Zaki, M., dan Saiman. (2021). Kajian tentang Perumusan Hipotesis Statistik dalam Pengujian Hipotesis Penelitian. *JHIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*.

Zhou, T. (2011). Understanding Mobile Internet Continuance Usage from the Perspectives of UTAUT and Flow. *Information Development*, 27(3), 207–218. doi: 10.1177/0266666911414596

Zuriah, N. (2006). *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan Teori Aplikasi*. Bumi Aksara.

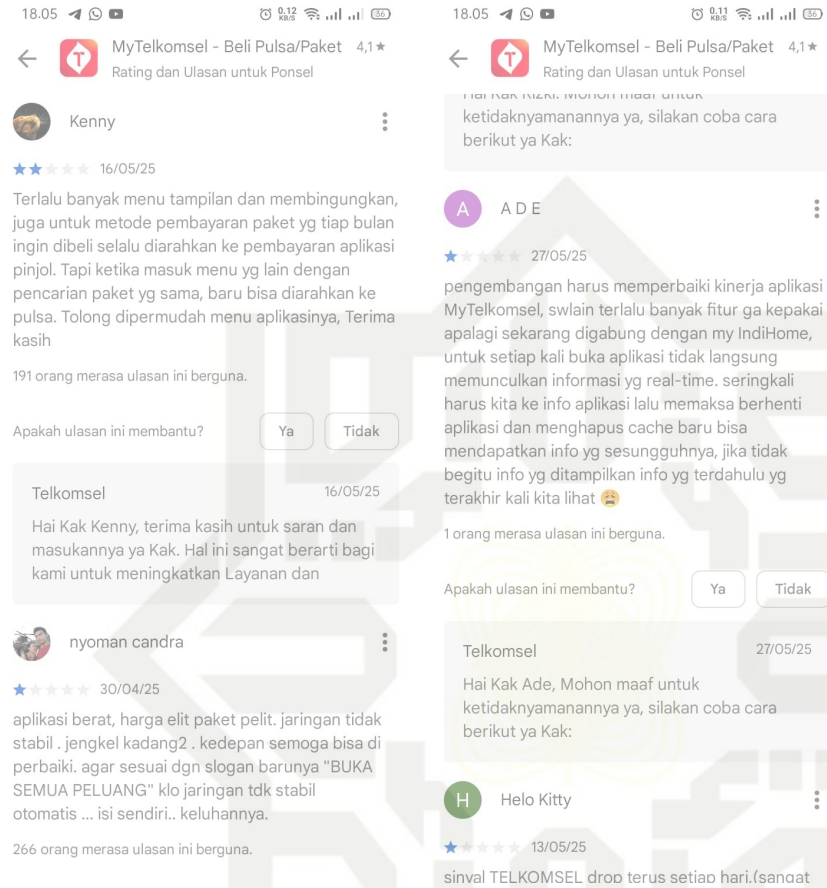


UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

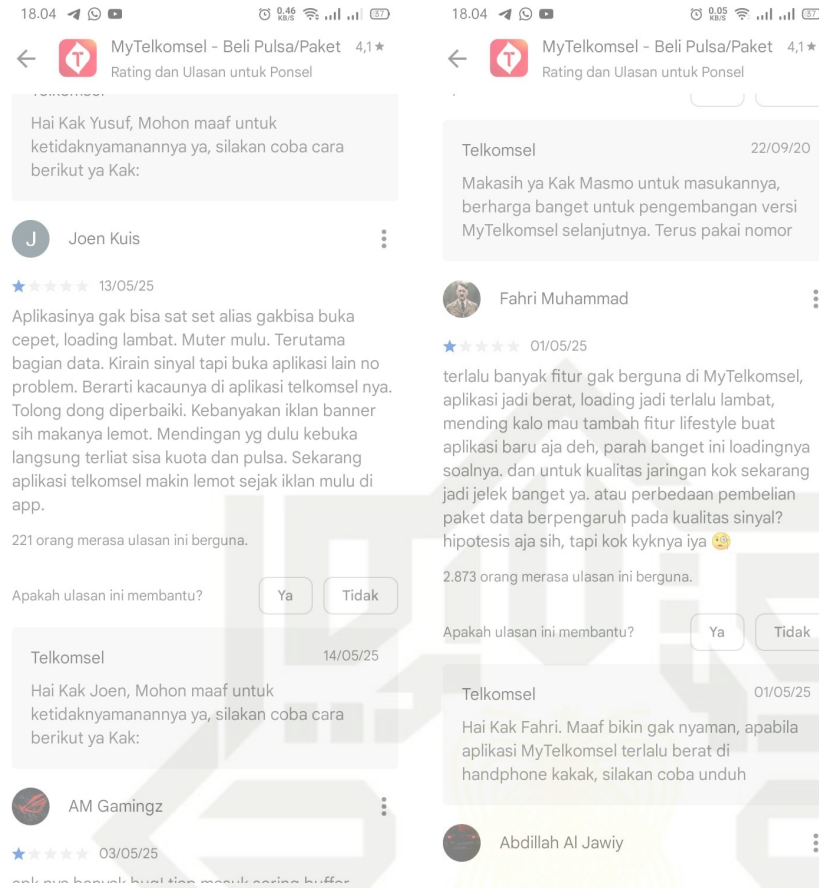
LAMPIRAN A PERMASALAHAN



Gambar A.1. Ulasan Google Playstore 1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar A.2. Ulasan Google Playstore 2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN B

PENYEBARAN KUESIONER



Gambar B.1. Pengumpulan Data di Depan PT. Telekomunikasi Indonesia Pusat Pekanbaru Jalan Jendral Sudirman



Gambar B.2. Penyebaran Kuesioner kepada Responden

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar B.3. Pengumpulan Data di Taman Srikandi UNRI

Kuesioner Penelitian Tugas Akhir

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Perkenalkan, saya MHD. AGUNG RIZALDY Mahasiswa S1 Fakultas Sains dan Teknologi Prodi Sistem Informasi. Saat ini saya sedang melakukan penelitian dalam rangka menyelesaikan tugas akhir dengan judul "Customer engagement on the MyTelkomsel App: Describing the role of UTAUT, clarity, and compulsion"

Sebelumnya saya ucapkan terimakasih kepada saudara/i yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Saya menjamin kerahasiaan identitas saudara/i.

mhdagungrizaldy@gmail.com [Ganti akun](#)

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

☐ Laki - Laki

☐ Perempuan

Usia *

Jawaban Anda

Apakah anda pengguna aplikasi MyTelkomsel? *

☐ Ya

☐ Tidak

Gambar B.4. Google Form Kuesioner Penelitian



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Muhammad Agung Rizaldy lahir pada tanggal 30 Juli 2003 di Pangkalan Kerinci, Riau, Indonesia. Peneliti merupakan anak pertama dari empat bersaudara, putra dari pasangan Afrizal dan Fitria. Pendidikan dasar ditempuh di SD Negeri Bernas Pangkalan Kerinci pada tahun 2009 dan diselesaikan pada tahun 2015. Setelah itu, peneliti melanjutkan pendidikan menengah pertama di SMP Negeri Bernas Pangkalan Kerinci dan lulus pada tahun 2018. Pendidikan menengah atas dilanjutkan di SMA Negeri 1 Pangkalan Kerinci dan diselesaikan pada tahun 2021. Pada tahun yang sama, peneliti melanjutkan pendidikan tinggi sebagai mahasiswa Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Selama menjalani masa pendidikan di jenjang SMA, peneliti aktif dalam kegiatan organisasi, salah satunya adalah OSIS di SMA Negeri 1 Pangkalan Kerinci. Dalam tugas akhir pada jenjang pendidikan tinggi, peneliti menulis skripsi dengan judul “Keterlibatan Pelanggan Pada Aplikasi MyTelkomsel: Menjelaskan Peran UTAUT, Kejelasan Aplikasi, dan Dorongan”.