



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



# **PENERAPAN METODE *EXPECTATION CONFIRMATION* MODEL (ECM) NIAT KEBERLANJUTAN PENGGUNA PADA APLIKASI MY INDIHOME**

## **TUGAS AKHIR**

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

Oleh:

**PRETI SINTA**  
**12050326612**



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

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

**2025**



## LEMBAR PERSETUJUAN

### PENERAPAN METODE *EXPECTATION CONFIRMATION* MODEL (ECM) NIAT KEBERLANJUTAN PENGGUNA PADA APLIKASI MY INDIHOME

#### TUGAS AKHIR

Oleh:

**PRETI SINTA**  
**12050326612**

Telah diperiksa dan disetujui sebagai Laporan Tugas Akhir  
di Pekanbaru, pada tanggal 15 Juli 2025

**Ketua Program Studi**

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

**Pembimbing**

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

© 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



## LEMBAR PENGESAHAN

### PENERAPAN METODE *EXPECTATION CONFIRMATION* MODEL (ECM) NIAT KEBERLANJUTAN PENGGUNA PADA APLIKASI MY INDIHOME

#### TUGAS AKHIR

Oleh:

**PRETI SINTA**  
**12050326612**

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 03 Juli 2025

Pekanbaru, 15 Juli 2025

Mengesahkan,

**Ketua Program Studi**

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

**Dekan**

**Dr. Yuslenita Muda, S.Si., M.Sc.**  
**NIP. 197701032007102001**

#### DEWAN PENGUJI:

**Ketua : Arif Marsal, Lc., MA.**

**Sekretaris : Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.**

**Anggota 1 : Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom.**

**Anggota 2 : Megawati, S.Kom., MT.**

- 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.





Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Preti Sritu

NIM : 12050326612

Tempat/Tgl. Lahir : Bangkinang, 13 Januari 2002

Fakultas/Pascasarjana : - Sains dan teknologi

Prodi : Sistem Informasi

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*:

Penerapan Metode Expectation Confirmation Model (ECM) pada  
Nist Keberbrigitan Pengguna Aplikasi My Indihome

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, 16 Juli 2021

Yang membuat pernyataan



NIM : 12050326612

\*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

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 Dilindungi Undang-Undang  
Universitas of Sultan Syarif Kasim Riau



## 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.

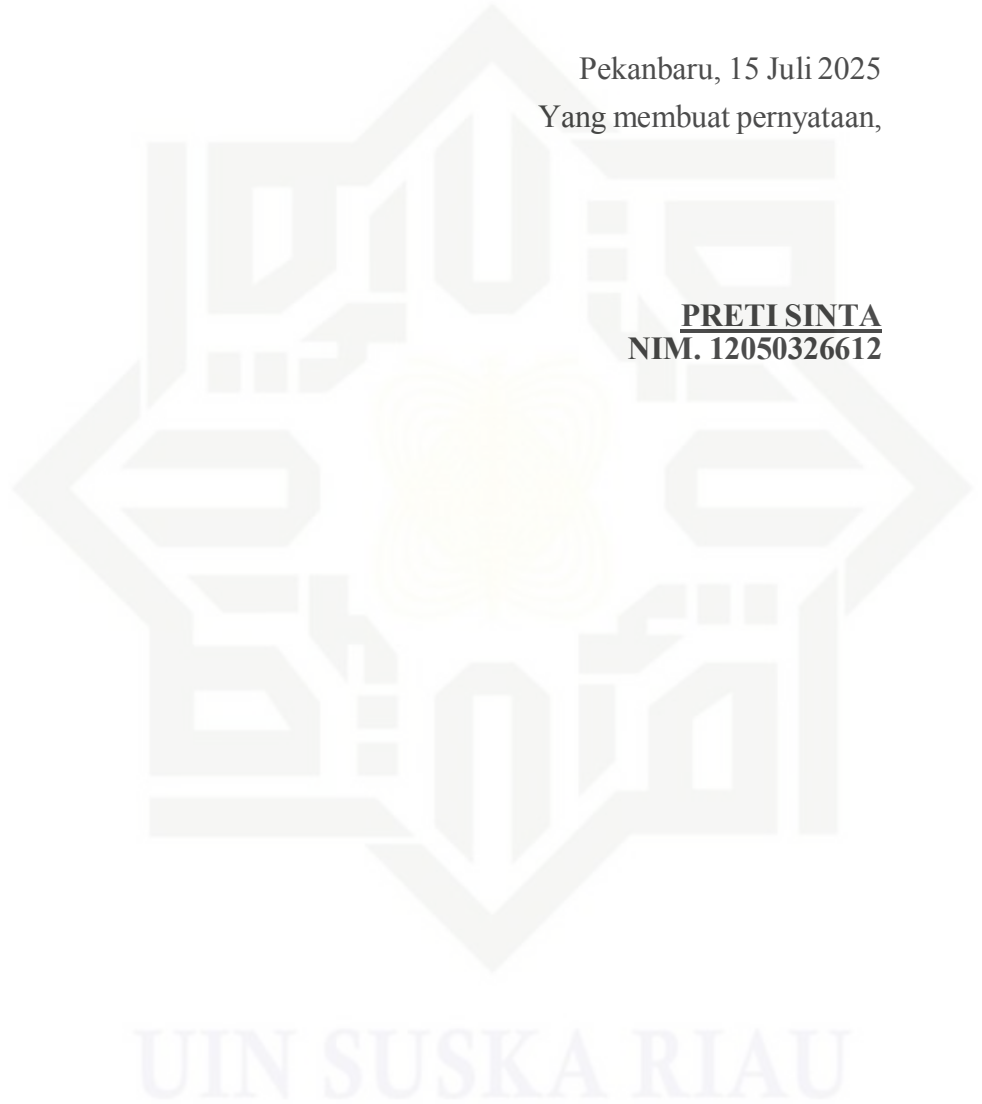


## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya 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, 15 Juli 2025  
Yang membuat pernyataan,

**PRETI SINTA**  
**NIM. 12050326612**



### 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 'Alamin* segala puji bagi Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* sebagi bentuk rasa syukur atas segala nikmat yang telah diberikan tanpa adanya kekurangan sedikitpun. *Shalawat* beserta salam tak lupa pula kita ucapkan kepada Nabi Muhammad *Shalallahu 'Alaihi Wa Sallam* dengan mengucapkan *Allahumma Sholli'ala Sayyidina Muhammad*. Semoga kita semua selalu senantiasa mendapat syafaat-Nya di dunia maupun di akhirat, *Aamiin Ya Rabbal 'Alamin*.

Saya persembahkan hadiah istimewa karya kecil ini sebagai salah satu bentuk bakti, rasa terima kasih, dan hormat kepada Alm. Ayah dan Ibu tercinta. Terima kasih yang tak terhingga karena telah merawat dan membesarkan saya dengan setulus hati dan penuh perjuangan hingga saya bisa sampai tahap saat ini. Berkat *do'a* dan kasih sayangmu, anakmu telah berhasil memperoleh gelar sarjana seperti yang engkau harapkan. Tiada apapun didunia ini yang dapat membalas jasa-jasa dan pengorbananmu. Untuk itu saya anak mu ini selalu mendoakan yang terbaik untuk Alm. Ayah dan Ibu agar bahagia dunia dan akhirat serta diberikan tempat istimewa di sisi-Nya kelak. Dan pastinya saya juga berterima kasih yang tak terhingga kepada saudara kandung saya tercinta yaitu abang dan kakak-kakak yang telah memberikan saya Pelajaran dan pemahaman mengenai indahnya kehidupan yang damai sebagai saudara.

Kepada Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, dan kebaikan selama perkuliahan, saya mengucapkan terima kasih banyak dan semoga menjadi amal jariyah, *Aamiin*.

Untuk sahabat saya terdekat yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu dan pastinya juga teman-teman seperjuangan, terima kasih berkat kalian masa perkuliahan menjadi lebih bermakna semoga dimasa mendatang kita bisa lagi dalam keadaan yang lebih baik.

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*



## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

*Alhamdulillah Rabbil 'Alamin*, bersyukur kehadiran Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Shalawat serta salam kita ucapkan kepada Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam* dengan mengucapkan *Allahumma Sholli 'Ala Sayyidina Muhammad Wa 'Ala Ali Sayyidina Muhammad*. Tugas Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Komputer di Program Studi Sistem Informasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada penulisan Tugas Akhir ini, terdapat beberapa pihak yang sudah berkontribusi dan mendukung peneliti baik berupa materi, moril, dan motivasi. Peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti MS, SE., M.Si., Ak., CA sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Yuslenita Muda, S.Si., M.Sc sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi sekaligus Pembimbing Tugas Akhir yang telah banyak meluangkan waktu dan memberikan masukan, nasehat, serta motivasinya dalam penyelesain Tugas Akhir ini.
4. Ibu Siti Monalisa, ST., M.Kom sebagai Sekretaris Program Studi Sistem Informasi.
5. Bapak Mustakim, ST., M.Kom sebagai Dosen Pembimbing Akademik peneliti yang telah banyak memberikan arahan, masukan, dan motivasi selama perkuliahan mulai dari Semester 1 hingga Semester 10 ini.
6. Bapak Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom sebagai Penguji I dan Ibu Megawati, S.Kom., MT sebagai Penguji II peneliti yang telah banyak memberikan arahan, masukan, nasihat, serta motivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini juga dalam perkuliahan.
7. Bapak Arif Marsal, Lc., MA sebagai Ketua Sidang yang telah banyak memberikan arahan, masukan, nasihat, serta motivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini dalam perkuliahan.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah banyak memberikan ilmunya kepada peneliti. Semoga ilmu yang diberikan dapat peneliti amalkan dan menjadi amal jariyah.
9. Seluruh Pegawai dan *Staff* Fakultas Sains dan Teknologi yang telah mem-





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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

bantu dan mempermudah proses administrasi selama perkuliahan ini.

- Kedua Orang Tua peneliti, yaitu Ayah Abasri (Alm) dan ibu Ratnawilis tercinta, terutama ibu yang tanpa lelah selalu memberikan semangat, motivasi, support, serta *do'a* terbaiknya dan selalu menjadi motivasi peneliti dalam menyelesaikan Strata 1 (S1) ini.
- Kakak Eva Susanti S.Pd, Abang Ipar Aris Munandar, Kakak Rezi Eka Putri dan Abang Ipar Hariston, Abang Ardi Antoni, Kakak Fitri Yanti Abang Ipar M. Yunus, Kakak Amelia Purnama Sari dan Abang Ipar Dedek Saputra, serta keponakan peneliti Erik, Caca, Dila, Nadya, Lutfi, Uswah, Alif, Akbar, Arga, dan Habibah tercinta. Terima kasih telah memberikan perhatian, semangat, mendukung serta *do'a* kepada peneliti.
- Sahabat peneliti saat masa perkuliahan Nanda, Della, Rasel, Nindy, April dan Sani. Sahabat terdekat saya Nona Alanis dan Ronika Natasya yang selalu mensupport, membantu, dan memberikan semangat kepada peneliti.
- Keluarga besar Sistem Informasi 20 khususnya teman-teman dari SIF B Class, KKN Desa Batang Nilo Kecil 2023, serta teman seperbimbingan Tugas Akhir ini.
- Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu-persatu, yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan serta penyelesaian Tugas Akhir ini.

Semoga segala doa dan dorongan yang telah diberikan selama ini menjadi amal Kebajikan dan mendapatkan balasan setimpal dari Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*. Peneliti menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk kesempurnaan Laporan Tugas Akhir ini dapat menghubungi peneliti melalui *e-Mail* peneliti 12050326612@students.uin-suska.ac.id semoga Laporan Tugas Akhir ini bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata peneliti ucapkan Terimakasih.

*Wassalamu' alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.*

Pekanbaru, 15 Juli 2025  
peneliti,

**PRETI SINTA**  
**NIM. 12050326612**



# PENERAPAN METODE *EXPECTATION CONFIRMATION MODEL* (ECM) NIAT KEBERLANJUTAN PENGGUNA PADA APLIKASI MY INDIHOME

**PRETI SINTA**  
**NIM: 12050326612**

Tanggal Sidang: 03 Juli 2025  
Periode Wisuda:

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

## ABSTRAK

Penggunaan aplikasi dalam kehidupan sehari-hari sudah menjadi hal yang lumrah di era digital saat ini. Contohnya penggunaan Aplikasi My Indihome. Aplikasi ini berperan penting dalam memberikan kemudahan akses layanan internet kepada pengguna. Namun, pengguna mengalami beberapa keluhan dalam proses penggunaan layanan. Keluhan ini tidak dapat diselesaikan dengan baik oleh My Indihome karena sering mengalami gangguan. *Error* sering terjadi pada proses pembayaran. Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi keinginan untuk terus menggunakan My Indihome menggunakan Metode *Expectation Confirmation Model* (ECM). ECM mengukur dan memahami niat keberlanjutan pengguna terhadap teknologi baru. Penelitian ini menggunakan enam variabel yaitu *Confirmation*, *Satisfaction*, *Perseived Usefulness*, *Continuance Use Intention*, *Perseived Security*, dan *Self-Efficacy*. Analisis data yang dilakukan menggunakan Metode *Partial Least Square Structural* (PLS-SEM). Berdasarkan kusioner dari 100 responden, Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari tujuh Hipotesis, empat sudah diterima yaitu variabel C-S dengan *P-Value* 0,004, C-PUE dengan *P-Value* 0,000, PUE-S dengan *P-Value* 0,005, SE-CUI dengan *P-Value* 0,002. Tiga variabel yang ditolak yaitu variabel PUE-CUI dengan *P-Value* 0,565, S-CUI dengan *P-Value* 0,122, dan PE-CUI dengan *P-Value* 0,708. Harapan pengguna untuk terus melanjutkan dan menggunakan aplikasi tersebut dalam tingkat konfirmasi, kepuasan, niat keberlanjutan penggunaan, dan kepercayaan pengguna merasa puas.

**Kata Kunci:** Analisis, Evaluasi, *Expectation Confirmation Model*, My Indihome, PLS-SEM.



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.

# APPLICATION OF THE EXPECTATION CONFIRMATION MODEL (ECM) USER SUSTAINABILITY INTENTION METHOD ON THE MY INDIHOME APPLICATION

**PRETI SINTA**  
**NIM: 12050326612**

*Date of Final Exam: July 03<sup>th</sup> 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

*The use of applications in everyday life has become commonplace in today's digital era. For example, the use of the My Indihome application. This application plays an important role in providing easy access to internet services to users. However, users experience several complaints in the process of using the service. These complaints cannot be resolved properly by My Indihome because it often experiences interruptions. Errors often occur in the payment process. This study was conducted to evaluate the factors that influence the desire to continue using My Indihome using the Expectation Confirmation Model (ECM) method. ECM measures and understands users' sustainability intentions towards new technology. This research uses six variables, namely Confirmation, Satisfaction, Perceived Usefulness, Continuance Use Intention, Perceived Security, and Self-Efficacy. Data analysis was carried out using the Partial Least Square Structural (PLS-SEM) method. Based on questionnaires from 100 respondents, the results showed that of the seven hypotheses, four were accepted, namely the C-S variable with a P-Value of 0.004, C-PUE with a P-Value of 0.000, PUE-S with a P-Value of 0.005, SE-CUI with a P-Value of 0.002. Three variables were rejected, namely the PUE-CUI variable with a P-Value of 0.565, S-CUI with a P-Value of 0.122, and PE-CUI with a P-Value of 0.708. Users' expectation to continue and use the application in the level of confirmation, satisfaction, intention to continue using, and the intention to continue using the application.*

**Keywords:** *Analysis, Evaluation, Expectation Confirmation Model, My Indihome, PLS SEM.*





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Himpunan Ilmiah 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.

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b>	<b>xvi</b>
<b>1 PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Batasan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.6 Sistematika Penulisan .....	7
<b>2 LANDASAN TEORI</b>	<b>8</b>
2.1 Penerapan.....	8
2.2 IT Continuance.....	8
2.3 Expectation Confirmation Model (ECM).....	8
2.3.1 Perceived Usefulness (PEU).....	10
2.3.2 Confirmation (C) .....	10
2.3.3 Satisfaction (S).....	10



**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 Islami University of Sultan Syarif Kasim Riau

2.3.4	<i>Continuance Use Intention (CUI)</i>	11
2.3.5	<i>Self Efficacy (SE)</i>	11
2.3.6	<i>Perceived Security (PS)</i>	12
2.4	Penelitian Kualitatif	12
2.4.1	Studi Pustaka	13
2.4.2	Observasi	13
2.4.3	Kuesioner	13
2.5	Skala <i>Likert</i>	13
2.6	Populasi	14
2.7	Sampel	14
2.8	Probability Sampling	14
2.9	Penentuan Pengukuran Sampel	14
2.10	<i>Partial least Square-Structure Equation Modelling (PLS-SEM)</i>	15
2.10.1	Evaluasi Pengukuran Model ( <i>Outer Model</i> )	16
2.10.2	<i>SmartPLS</i>	17
2.11	Penelitian terdahulu	18
<b>3</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	<b>21</b>
3.1	Alur Metodologi Penelitian	21
3.2	Tahap Perumusan Masalah	22
3.3	Model dan Hipotesis Penelitian	22
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian	23
3.5	Pengumpulan Data	23
3.6	Analisis Data	25
3.7	Interpretasi Hasil	26
3.8	Kesimpulan dan Saran	26
<b>4</b>	<b>HASIL DAN ANALISIS</b>	<b>27</b>
4.1	Analisis Demografis	27
4.1.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27
4.1.2	Responden Berdasarkan Jenis Usia	27
4.1.3	Lama Pengguna Aplikasi My Indihome	28
4.2	Analisis Data	28
4.3	Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> )	29
4.3.1	Validitas <i>Konvergen</i>	30
4.3.2	Uji Reliabilitas	31
4.3.3	<i>Average Variance Exstraced (AVE)</i>	32
4.3.4	Validitas Diskriminan	33



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.

4.3.5	Hasil <i>R-Square</i> . . . . .	34
4.3.6	Hasil Uji <i>T-Test</i> . . . . .	35
4.3.7	Hasil Uji Hipotesis . . . . .	35

## 5 PENUTUP 39

5.1	Kesimpulan . . . . .	39
5.2	Saran . . . . .	39

## DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN A KUESIONER A - 1

### LAMPIRAN B HASIL PENELITIAN B - 1





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 GAMBAR

1.1	Logo dan Poster My IndiHome . . . . .	2
1.2	Diagram Pengguna Internet Indihome . . . . .	3
1.3	Rating aplikasi My Indihome pada <i>Play Store</i> . . . . .	4
1.4	Kendala pengguna Aplikasi My Indihome . . . . .	4
2.1	<i>Expectation Confirmation Model</i> (ECM) . . . . .	9
3.1	Alur Metodologi Penelitian . . . . .	21
3.2	Model Penelitian . . . . .	22
4.1	Diagram lama penggunaan My Indihome . . . . .	28
4.2	<i>Path Diagram</i> . . . . .	29
4.3	<i>Output SmartPLS</i> . . . . .	30
A.1	Lampiran A . . . . .	A - 1



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 TABEL

2.1	Indikator Variabel <i>Perceived Usefulness</i> (PUE) . . . . .	10
2.2	Indikator Variabel <i>Confirmation</i> . . . . .	10
2.3	Indikator Variabel <i>Satisfaction</i> . . . . .	11
2.4	Indikator Variabel <i>Continuance Use Intention</i> (CUI) . . . . .	11
2.5	Indikator Variabel <i>Self Efficacy</i> (SE) . . . . .	12
2.6	Indikator Variabel <i>Perceived Security</i> . . . . .	12
2.7	Format Responden Pertanyaan . . . . .	14
2.8	Penelitian Pendahuluan . . . . .	18
3.1	Indikator dan Pertanyaan Kuesioner . . . . .	24
4.1	Jenis Kelamin Responden . . . . .	27
4.2	Usia Pengguna Aplikasi My Indihome . . . . .	27
4.3	Hasil Uji Reliabilitas . . . . .	31
4.4	Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) . . . . .	32
4.5	Nilai <i>Cross Loading</i> . . . . .	33
4.6	Hasil <i>R-Square</i> . . . . .	34
4.7	Hasil Uji <i>T-Test</i> . . . . .	35
4.8	Hasil Uji Hipotesis . . . . .	36
B.1	Lampiran B . . . . .	B - 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.

## DAFTAR SINGKATAN

AMOS	: <i>Analysis of Moment Structures</i>
C	: <i>Confirmation</i>
CUI	: <i>Continuance Use Intention</i>
ECM	: <i>Expectation Confirmation Model</i>
FUP	: <i>Fair Use Policy</i>
HP	: <i>Handphone</i>
IS	: <i>Informasi Sistem</i>
ISP	: <i>Internet Service Provider</i>
PLS SEM	: <i>Partial Least Square-Structure Equation Modelling</i>
PT	: <i>Perusahaan Telekomunikasi</i>
PS	: <i>Perceived Security</i>
PUE	: <i>Perceived Usefulness</i>
S	: <i>Satisfaction</i>
SE	: <i>Self-efficacy</i>
TV	: <i>Televisi</i>
TI	: <i>Teknologi Informasi</i>





- 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

Saat ini pemanfaatan sistem informasi dan teknologi informasi untuk menunjang aktivitas masyarakat di era digital berkembang sangat pesat. Di sini kita dapat melihat betapa pentingnya peranan teknologi untuk menunjang kegiatan operasional perusahaan dan organisasi dalam pelaksanaan proses bisnis. Tentunya teknologi informasi dapat mengubah perilaku masyarakat dalam melakukan aktivitasnya yang semula dilakukan secara manual, kini dapat dilakukan secara digital dengan lebih efektif dan efisien. Minat masyarakat dalam menikmati Internet telah meningkat pesat, sehingga menciptakan peluang bagi perusahaan untuk menawarkan layanan TI dalam bentuk Internet. Pelayanan teknologi yang memenuhi kebutuhan informasi yang baik sangat penting untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan pelanggan (Aditya dan Jaya, 2022). PT. Telkom, Tbk merupakan badan usaha yang bergerak di bidang jasa komunikasi.

Saat ini berbagai teknologi dan layanan komunikasi telah tersedia bagi masyarakat, salah satunya adalah penyediaan koneksi Internet. Saat ini PT. Telkom, Tbk berkewajiban meningkatkan pelayanan dan infrastruktur telekomunikasi yang diperlukan oleh masyarakat khususnya konsumen atau pelanggan layanan Telkom (Saputri, 2020a). Pemanfaatan layanan informasi telah membawa perubahan sosial, terutama dengan berkembangnya Aplikasi *Mobile* yang semakin banyak digunakan oleh berbagai organisasi (khususnya organisasi bisnis) untuk meningkatkan mereknya agar lebih dikenal luas dibandingkan layanan informasi yang ada saat ini. harus bisa mengikuti perkembangan teknologi mobile (Hidayat, Asnawi, dan Rohman, 2021).

My Indihome merupakan layanan dari PT. Telkom Indonesia yaitu paket data dan komunikasi seperti telepon rumah, internet dan TV interaktif. Jumlah pengguna Indihome semakin meningkat sehingga PT. Telkom perlu memaksimalkan peningkatan konsumen untuk membantu pengguna baru. PT. Telkom memfasilitasi beberapa aturan untuk membantu konsumen, antara lain mengunjungi Plasa Telkom melalui *call center* Telkom 147 (Priatna, Awaludin, Amelia, dan Yusuf, 2023). Karena persaingan pasar yang ketat, Telkom kini menawarkan diskon dan layanan kepada seluruh pelanggan yang memasang produk Indihome baru. Menurut wilayah dan tempat yang akan dijangkau Telkom, setiap daerah memiliki harga promosi yang berbeda-beda. Dengan melakukan perluasan jaringan ke setiap wilayah, pelayanan dan promosi yang besar, pihak Telkom sukses men-

#### 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.

dapatkan banyak pelanggan yang berlangganan menggunakan Indihome. Dengan menerapkan batas kuota *Fair Use Policy* (FUP) pada paket internet Indihome, kenaikan harga juga berpengaruh pada jenis layanan yang ditawarkan. Kenaikan harga dan pemberlakuan FUP disebabkan karena adanya kebijakan penyesuaian harga bagi pelanggan yang menggunakan paket promo serta meningkatnya biaya sewa perangkat *Set-top Box* (Rahayu, Latief, dan Asbara, 2022). Hal ini dapat dilihat pada Gambar 1.1 di bawah ini.



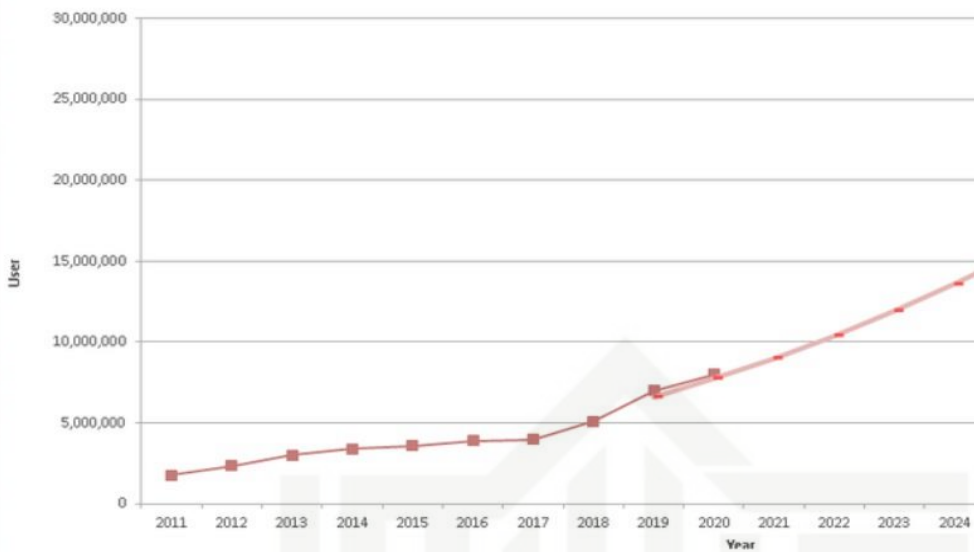
**Gambar 1.1.** Logo dan Poster My IndiHome

(Sumber: Aplikasi My Indihome, (2023))

Indihome merupakan penyedia ISP yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia, hingga 8,7% memilih Indihome sebagai penyedia ISP mereka. Persentase ini lebih tinggi dibandingkan penyedia ISP lainnya. Namun, karena banyaknya data ada cara untuk mengubahnya menjadi informasi dan pengetahuan. Salah satu cara untuk mencapai hal ini adalah melalui analisis sentimen. Analisis sentimen adalah metode memahami dan mengekstraksi data emosional menggunakan teknik pemrosesan bahasa alami. Data emosional biasanya dikategorikan berdasarkan polaritas: positif atau negatif. Saat ini analisis sentimen menjadi salah satu topik yang banyak digunakan oleh para peneliti yang bertujuan untuk memberikan informasi mengenai Perusahaan (Tineges, Triayudi, dan Sholihati, 2020). Dengan menggunakan aplikasi My Indihome di Android/IPhone, pengguna dapat melakukan berbagai tugas yang berkaitan dengan layanan internet Indihome, seperti melacak nomor wifi, melihat Indihome, cek kuota FUP, cek tagihan bulanan, ubah kecepatan (Reset Kouta FUP), dan ubah kecepatan (Kalifatullah dan Yulianingsih, 2024). Gambar 1.2 di bawah ini menunjukkan peningkatan pengguna My Indihome.

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



**Gambar 1.2.** Diagram Pengguna Internet Indihome  
(Sumber: *Publicatio.Indihome*, (2022))

Berdasarkan diagram pengguna My Indihome lebih banyak seperti pada Gambar 1.2. Dari penggunaan tersebut banyak pula keluhan terhadap pemakai My Indihome tersebut. Keputusan pelanggan untuk menggunakan produk Indihome pasti memiliki beberapa faktor seperti informasi, ketersediaan, fitur produk, harga yang terjangkau, komunikasi yang mudah dipahami, dan ulasan konsumen (Tarihoran, Asnawi, dkk., 2023)

Hasil pemeriksaan pendahuluan yang dilakukan melalui Google Form di Indonesia masih banyak pengaduan terkait aplikasi My Indihome, yakni tagihan sudah dibayar namun informasi pada aplikasi My Indihome masih belum dibayar, konsumen mencerminkan. Keluhan mereka namun fitur Indira responnya lambat dan tidak terselesaikan dengan baik dan cepat, kemudian aplikasi My Indihome lambat dan sering lambat, kemudian sulit untuk melaporkan masalah karena fitur Indira tidak membantu dan tidak banyak informasi dalam menyampaikan informasi mengenai paket Indihome yang tersedia. Hal ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara pelayanan dengan harapan pelanggan dan sifat permasalahan pada aplikasi My Indihome.



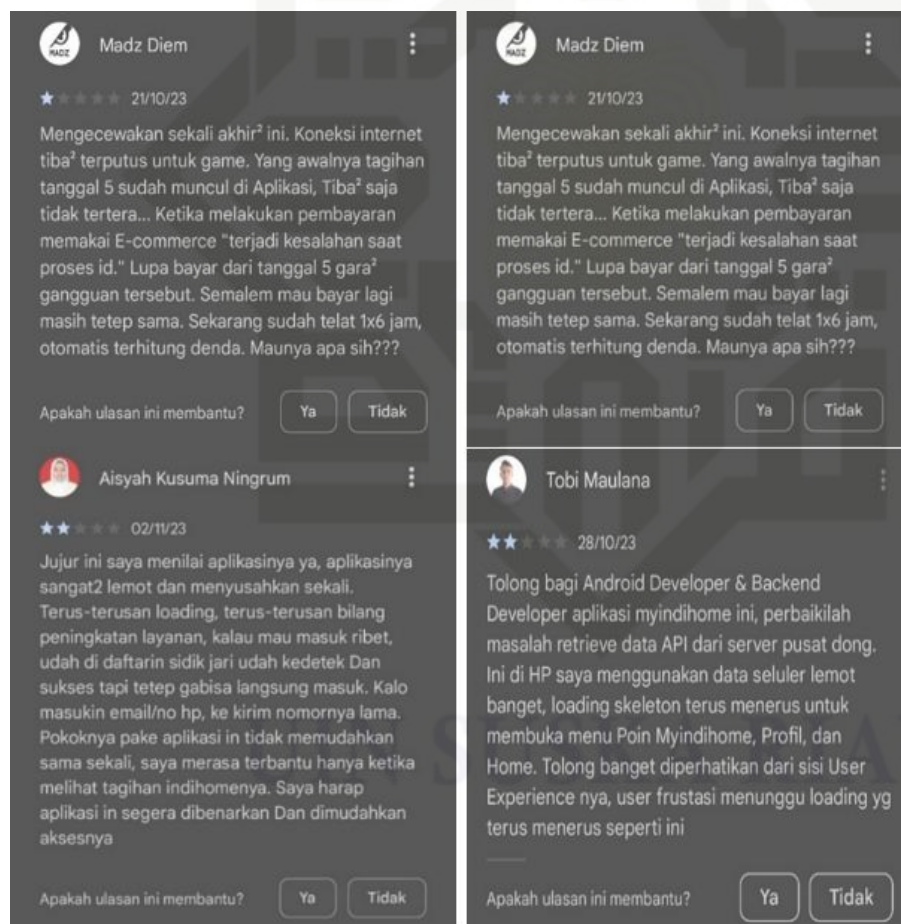
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 1.3.** Rating aplikasi My Indihome pada *Play Store*

(Sumber: Aplikasi *Play Store*, (2023))

Jika dilihat dari penilaian pengguna melalui rating di Gambar 1.3 *Google Play Store*, saat ini aplikasi My Indihome memiliki rating penilaian yang cukup rendah yaitu sebesar 4,2 dengan 244 ribu *viewers*. Hal ini dapat dilihat dari komentar para pengguna aplikasi My Indihome pada ulasan di *Google Play Store* pada Gambar 1.4.



**Gambar 1.4.** Kendala pengguna Aplikasi My Indihome

(Sumber: Aplikasi *Play Store*, (2023))



#### 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 penelitian ini ditemukan bahwa respon waktu dari tim dukungan pelanggan Indihome memainkan peran penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pelanggan lebih cenderung lebih puas ketika mereka mendapatkan bantuan atau respon cepat terkait masalah atau pertanyaan mereka. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk mempertahankan standar tinggi dalam hal pelayanan pelanggan. Faktor harga juga memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, pelanggan cenderung lebih puas ketika mereka merasa bahwa mereka mendapatkan nilai yang lebih sepadan dengan biaya langganan mereka. Strategi penetapan harga yang bijak dan transparansi dalam biaya langganan adalah kunci dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain kualitas produk dan pelayanan, komunikasi yang efektif juga terbukti menjadi fakta penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Pelanggan cenderung lebih puas ketika mereka mendapatkan informasi secara jelas dan tepat waktu terkait pembaruan layanan, promosi dan perubahan kebijakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa umpan balik dari pelanggan merupakan sumber yang berharga untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan. Mengadopsi pendekatan proaktif dalam mendengarkan dan menanggapi masukan pelanggan dapat membantu perusahaan untuk terus berkembang dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan lebih baik. Salah satu keluhan pengguna adalah bahwa jumlah tagihan yang diberikan kepada pengguna hanyalah total tagihan bulanan tanpa detail tentang penggunaan internet pengguna, keluhan pengguna tidak diselesaikan secara instan karena pengguna harus menunggu antrian keluhan pengguna lain untuk disampaikan kepada teknisi, dan aplikasi My Indihome sering mengalami gangguan yang menyulitkan proses pembayaran dan pembeli.

Bagian selanjutnya menjelaskan ECM adalah salah satu studi penelitian yang berkontribusi merancang dan menguji sistem informasi teoritis (IS) model kontinuitas untuk membedakan antara penerimaan IS dan perilaku kontinuitas. ECM memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi konsistensi dan retensi karena keberhasilan jangka panjang dan kelangsungan hidup suatu IS tidak hanya ditentukan dengan penggunaan awal saja tetapi dengan penggunaan terus menerus. Niat melanjutkan digambarkan sebagai seberapa besar seseorang saat ini melakukan upaya sadar untuk terus menggunakan untuk membeli produk atau layanan di masa mendatang. ECM secara singkat mengatakan bahwa niat untuk terus menggunakan IS mendahului tiga konstruksi: ekspektasi konfirmasi, manfaat yang dirasakan, dan kepuasan (Gunawan, Santoso, Yustina, dan Rahmiati, 2022).

Penelitian ini melakukan modifikasi teori ECM, modifikasi pertama dengan menambah variabel *Perceived Security* karena keamanan adalah faktor penting yang



#### 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.

menjadi pertimbangan pengguna sistem untuk membuat keputusan terkait penggunaan sistem secara berulang. Suatu sistem yang berhasil adalah yang memiliki jaminan keamanan baik data pengguna maupun data transaksi. Modifikasi kedua dengan menambah variabel *Self-efficacy* karena tingkat kepercayaan diri pengguna layanan digital mampu mengarahkannya untuk terus menggunakan sistem. *Self-efficacy* dapat mengarahkan individu untuk terus menggunakan suatu sistem karena mengacu efisiensi diri pada individu meyakinkan mereka pada kemampuan diri dalam menyelesaikan tugas yang tepat saat menggunakan perangkat elektronik seperti *smart-phone*. Setelah melakukan modifikasi, maka terdapat enam variabel dalam penelitian ini yakni *Confirmation*, *Perceived Usefulness*, *Perceived Security*, *Self-Efficacy*, *Satisfaction*, dan *Continuance Use Intention* (Devrinno, Febriani, dan Fitrah, 2023).

Konsumen yang merasa puas akan memberikan rating yang baik untuk aplikasi My Indihome dan sebagian orang senang menggunakan aplikasi My Indihome ini menguntungkan bagi mereka dan memberikan ulasan yang positif untuk perusahaan. Adapun rating yang didapat dari *Playstore* dan *Appstore* pengaruhnya sangat besar bagi perusahaan. Jadi penulis dapat membuat penelitian dengan berjudul “Penerapan Metode *Expectation Confirmation Model* (ECM) Niat Keberlanjutan Pengguna Pada Aplikasi My Indihome”.

## 1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah faktor-faktor apa saja dalam metode ECM yang memengaruhi niat keberlanjutan pengguna aplikasi My Indihome.

## 1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini telah dibatasi dalam beberapa aspek agar lebih fokus dan mudah dipahami dengan batasan sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan ECM dengan menggunakan variabel *Perceived Usefulness* (PU), *Confirmation* (C), *Satisfaction* (S), *Continuance Use Intention* (CUI). Peneliti menambahkan variabel *Perceived Security* (PS), dan *Self Efficacy* (SE).
2. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan PLS-SEM. Data penelitian berasal melalui sebaran kusioner secara *online* menggunakan bantuan Google Form.
3. Penelitian ini difokuskan pada pengguna My Indihome di Indonesia yang telah berlangganan dari bulan 25 Februari 2023 sampai 1 Desember 2024.
4. Metode penelitian menggunakan Teknik *Random Sumpling* untuk pendistribusian kusioner.





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.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan manfaat, seperti:

1. PS dan SE adalah dua variabel tambahan menggunakan metode ECM yang bernegosiasi untuk mengukur niat kelanjutan pengguna terhadap layanan aplikasi My Indihome.
2. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keinginan pengguna untuk terus menggunakan layanan aplikasi My Indihome.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat tugas akhir ini adalah:

1. Mengetahui faktor yang mempengaruhi keputusan pengguna untuk tetap menggunakan layanan aplikasi My Indihome.
2. Memahami cara My Indihome dalam meningkatkan pengalaman pengguna, layanan dan strategi pemasaran guna memberikan nilai tambah yang lebih besar kepada pelanggan mereka.

#### 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan adalah sebagai berikut:

##### **BAB 1. PENDAHULUAN**

BAB ini memberikan pengantar untuk laporan Tugas Akhir, yang mencakup latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, keuntungan dari penelitian, dan prosedur penulisan.

##### **BAB 2. LANDASAN TEORI**

Pada bab ini sebagai referensi untuk penulisan Tugas Akhir ini, bab ini membahas teori yang diperoleh dari berbagai artikel, jurnal ilmiah, buku, dan penelitian kepustakaan.

##### **BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini memberikan gambaran alur penelitian dengan langkah-langkah metode yang digunakan.

##### **BAB 4. HASIL DAN ANALISIS**

Pada bab ini analisis data dibahas di sini dari proses pengolahan data hingga analisis hasil kepuasan pengguna My Indihome.

##### **BAB 5. PENUTUP**

Pada bab ini berisi Kesimpulan dan saran.





## BAB 2

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Penerapan

Beberapa ahli berpendapat bahwa penerapan adalah tindakan yang menerapkan teori, metode, atau tindakan tertentu untuk mencapai tujuan tertentu dan kepentingan kelompok atau golongan yang telah direncanakan dan direncanakan sebelumnya. Menerapkan, memasang, mengamalkan, profesional, atau meminta untuk mencapai tujuan tertentu atau menerapkan teori, metode, atau tindakan tertentu untuk kepentingan kelompok tertentu. Sugiyono (2015) mendefinisikan penerapan sebagai suatu teori, konsep, metode, atau pengetahuan dalam konteks dunia nyata. Setiap ahli mungkin memberikan penekanan yang berbeda pada prinsip berdasarkan bidang keahliannya. Untuk mencapai hasil yang menguntungkan, pengetahuan teoritis yang telah diterapkan ke situasi atau konteks dunia nyata. Penerapannya sangat bergantung pada pemahaman dan kemampuan untuk mengadaptasi teori ke situasi dunia nyata (Firdaus dan H., 2013).

#### 2.2 IT Continuance

Mengacu pada penggunaan atau adopsi berkelanjutan sistem dan alat teknologi informasi (TI) setelah adopsi awal. Fokusnya adalah pada pemahaman mengapa pengguna terus menggunakan teknologi atau berhenti menggunakannya seiring berjalannya waktu. Bhattacharjee (2001) mendefinisikan CI sebagai kondisi mental yang mencerminkan keputusan individu untuk mengulangi perilaku saat ini dan mendefinisikan kelangsungan TI sebagai keputusan pengguna untuk terus menggunakan TI dalam jangka panjang, berbeda dengan penerimaan TI yang berfokus pada adopsi awal pengguna atau keputusan pertama kali untuk menggunakan. Dalam penelitian aplikasi My Indihome, kegunaan yang dirasakan, Kepuasan, Konfirmasi, dan Kesiapan Teknologi merupakan faktor utama yang sering dipelajari dalam keberlangsungan TI (Nguyen dan Ha, 2021).

#### 2.3 Expectation Confirmation Model (ECM)

Didirikan oleh Bhattacharjee (2001), *Expectation Confirmation Model* (ECM) adalah kerangka kerja yang digunakan untuk mengukur dan memahami keinginan pengguna untuk terus menggunakan teknologi atau sistem baru. ECM didukung oleh empat konstruksi utama konfirmasi, persepsi kegunaan (atau ekspektasi kinerja), yang sering digunakan secara bergantian kepuasan, dan apakah kelangsungan hidup Intensi (Rabaa'i, ALmaati, dan Zhu, 2021). Studi ini meneliti dampak kesiapan teknologi, manfaat yang dirasakan, konfirmasi, kepuasan, dan niat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

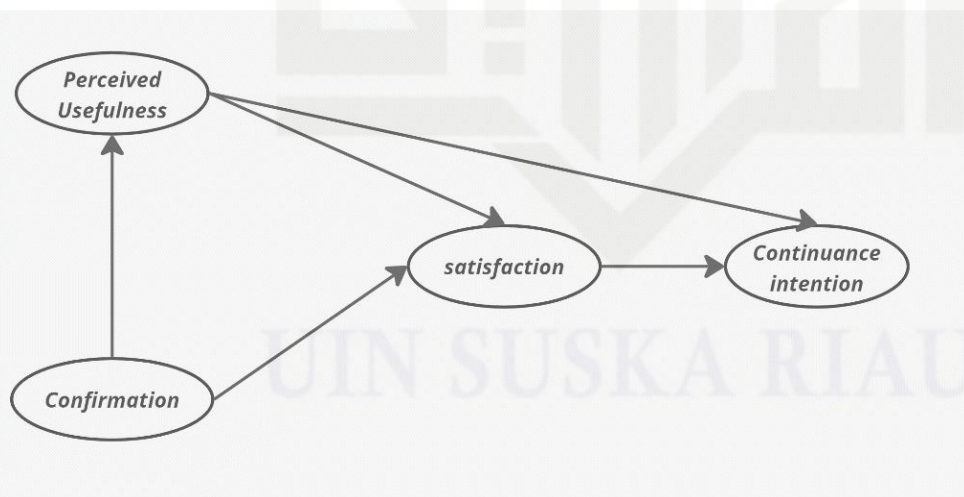
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- 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.

untuk melanjutkan. Berdasarkan konsep kesiapan teknologi dan kerangka kerja ECM, studi ini berupaya mengembangkan model terpadu untuk menjelaskan dan memprediksi niat untuk melanjutkan (Hariguna, Ruangkanjanes, Madon, dan Alfawaz, 2023). Kerangka kerja ECM yang asli hanya berfokus pada atribut atau kualitas material produk, dan harus diperluas untuk mencerminkan konsep kegunaan yang dirasakan. Oleh karena itu, penilaian keseluruhan pemecah masalah tentang perilaku mereka lebih cenderung didasarkan pada persepsi mereka tentang apa yang diterima, yang dapat tercermin dalam istilah kegunaan yang dirasakan (Wang dan Wang, 2019).

ECM dibuat dengan tujuan untuk menemukan elemen yang mempengaruhi keinginan menggunakan informasi teknologi. Ekspektasi, persepsi kegunaan, kepuasan, dan niat penggunaan perilaku adalah empat komponen ECM. Penelitian ini juga bertujuan untuk membantu peneliti dan vendor dalam menerapkan *e-commerce* dan menunjukkan bahwa media sosial dapat membantu meningkatkan keuntungan dan menguasai pasar (Wijaya dan Kusmayadi, 2024). Melihat bagaimana hal-hal ini berdampak pada niat penggunaan berkelanjutan. Oleh karena itu, penelitian ini menggabungkan dua landasan teoritis: Model Keberhasilan Sistem Informasi dan ECM. Penelitian ini juga meneliti bagaimana meningkatkan persepsi pengguna tentang kemudahan penggunaan, PU, kepuasan, dan niat berkelanjutan (CI) dalam pertukaran *Cryptocurrency Bold*. Tinjauan dan analisis literatur yang relevan juga digunakan untuk melakukan penelitian ini (Lee dan Sung, 2023). Berikut metode penelitian dapat di lihat pada Gambar 2.1.



**Gambar 2.1.** *Expectation Confirmation Model (ECM)*

(Sumber: Bhattacharjee, (2001))



### 2.3.1 *Perceived Usefulness* (PEU)

Sistem saat ini akan meningkatkan kinerja aplikasi yang didefinisikan pada tahap awal. Banyak peneliti menunjukkan betapa pentingnya persepsi kegunaan, kepuasan pengguna, dan keinginan penggunaan berkelanjutan karena gagasan tentang persepsi kegunaan telah diubah dalam literatur IS. Kami mengantisipasi dampak positif dari persepsi kegunaan terhadap kepuasan pengguna dan niat penggunaan berkelanjutan, sesuai dengan temuan penelitian sebelumnya. *Perceived Usefulness* dapat diartikan sebagai bukti bahwa teknologi meningkatkan produktivitas kerja seseorang dan menurunkan ekspektasi dan sikap pengguna terhadap teknologi informasi yang relevan (Park, Jun, dan Park, 2017). Di bawah ini Tabel 2.1 indikator variabel *Perceived Usefulness*.

**Tabel 2.1.** Indikator Variabel *Perceived Usefulness* (PUE)

Variabel	Indikator
<i>Perceived Usefulness</i> (PUE)	Kinerja meningkat
	Produktivitas meningkat
	Manfaat dalam sehari-hari

### 2.3.2 *Confirmation* (C)

Merupakan faktor penting untuk penggunaan aplikasi. Selama penggunaan, pengguna dapat melihat kinerja sebenarnya dari sebuah aplikasi. Oleh karena itu, nilai yang dirasakan dan kepuasan akan berdampak positif jika ada konsistensi antara pengalaman aktual dan ekspektasi. Aplikasi berbayar hanya akan dibeli oleh pengguna jika mereka merasa puas, yaitu jika mereka dapat menggunakannya untuk tujuan pekerjaan atau rekreasi. Oleh karena itu, kami mencapai kesimpulan bahwa elemen lain yang terkait dengan pembelian aplikasi berbayar harus diper-  
timbangkan. Temuan menunjukkan bahwa rating aplikasi, nilai untuk uang, dan alternatif gratis untuk aplikasi berbayar mungkin mempengaruhi niat untuk membeli (Hsu dan Lin, 2015). Di bawah ini Tabel 2.2 indikator variabel *Confirmation*.

**Tabel 2.2.** Indikator Variabel *Confirmation*

Variabel	Indikator
<i>Confirmation</i> (C)	Pengalaman menggunakan sistem
	Layanan yang disediakan sistem
	Ekspektasi secara keseluruhan

### 2.3.3 *Satisfaction* (S)

Kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai "derajat di mana seorang pengguna bermaksud untuk terus menggunakan Sistem Informasi (IS)", dan pengalaman percobaan awal pengguna dengan layanan menunjukkan perasaan positif,





kepuasan, ketidakpedulian, atau perasaan negatif (ketidakpuasan) (Bhattacharjee, 2001) (Hsu dan Lin, 2015). Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap layanan atau sistem tertentu menetap positif dengan niat perilaku untuk menggunakan layanan tersebut. Sebagai contoh, Bhattacharjee (2001) menemukan bahwa kepuasan awal pengguna terhadap sistem yang positif dengan penggunaan aktual sistem informasi tersebut. Penelitian oleh, K. J. Park Kim (2014) menemukan bahwa kepuasan pengguna terhadap layanan seluler memberikan dampak positif dengan niat perilaku untuk menggunakan layanan tersebut. Berikut ini Tabel 2.3 indikator variabel *Satisfaction*.

**Tabel 2.3.** Indikator Variabel *Satisfaction*

Variabel	Indikator
<i>Satisfaction</i>	Pengalaman yang memuaskan
	Pengalaman yang menyenangkan
	Kepuasan keseluruhan

#### 2.3.4 *Continuance Use Intention (CUI)*

Niat yang terus menerus mengacu pada keinginan individu untuk terus membantu mereka membuat keputusan tentang barang atau jasa. Menurut Praveena dan Thomas (2014), tujuan penggunaan jangka panjang sistem informasi didefinisikan sebagai keinginan seseorang untuk menggunakan sistem informasi secara berkelanjutan. Namun menurut Bhattacharjee (2001), tujuan penggunaan jangka panjang didefinisikan sebagai keinginan untuk terus berpartisipasi atau mengambil peran dalam suatu sistem tertentu. Berdasarkan definisi ketiga di atas, dapat disimpulkan bahwa niat berkelanjutan adalah ketika pengguna sistem informasi merasa puas dengan sistem informasi yang mereka gunakan sehingga mereka berniat untuk menggunakannya lagi di masa mendatang (Arkanuddin, Abi Firmansyah, Fakhruddin, Dewani, dan Kridaningsih, 2023). Di bawah ini Tabel 2.4 indikator variabel *Continuance Use Intention*.

**Tabel 2.4.** Indikator Variabel *Continuance Use Intention (CUI)*

Variabel	Indikator
<i>Continuance Use Intention (CUI)</i>	Niat untuk terus menggunakan kembali sistem dari pada berhenti
	Niat menggunakan kembali sistem
	Niat menggunakan kembali sistem

#### 2.3.5 *Self Efficacy (SE)*

Tingkat kemanfaatan yang dipersepsikan pengguna terhadap sistem adalah salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan mereka terhadap sistem.





- 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.

dalam menangani pekerjaan yang dilakukan oleh pengguna layanan tersebut. Pengalaman, pengetahuan, keterampilan teknis, dukungan sosial, dan umpan balik positif dapat mempengaruhi efikasi diri pengguna layanan digital (Utami, Rahayu, dkk., 2022). Di bawah ini Tabel 2.5 indikator variabel *Self Efficacy*.

**Tabel 2.5.** Indikator Variabel *Self Efficacy* (SE)

Variabel	Indikator
<i>Self Efficacy</i> (SE)	Percaya diri tanpa bantuan orang lain
	Yakin memenuhi syarat kebutuhan menggunakan smartphone
	Yakin menyelesaikan transaksi

### 2.3.6 *Perceived Security* (PS)

Pengguna membuat keputusan tentang layanan digital, persepsi mereka tentang keamanan dan kemampuan layanan untuk melindungi data pribadi dan sensitif mereka. PT. Telkom mengalami masalah keamanan dengan wifi setiap pengguna. Seharusnya membuat aplikasi pembelajaran tentang keamanan aplikasi dan mengidentifikasi pengguna (Dineshwar dan Steven, 2013). Di bawah ini Tabel 2.6 indikator variabel *Perceived Security*.

**Tabel 2.6.** Indikator Variabel *Perceived Security*

Variabel	Indikator
<i>Perceived Security</i>	Aman dalam bertransaksi
	Data pribadi yang aman
	Keamanan secara fungsional (teknis)
	Aman secara keseluruhan

## 2.4 Penelitian Kualitatif

Penelitian Kualitatif memiliki dua istilah deskripsi dan analisis. Dalam penelitian kualitatif, deskripsi berarti menggambarkan dan menyajikan peristiwa, fenomena, dan situasi sosial yang diteliti. Sementara analisis berarti memaknai, menginterpretasikan, dan membandingkan hasil penelitian. Penelitian kualitatif dapat didefinisikan sebagai penelitian yang mengumpulkan data deskriptif tentang orang dan perilaku mereka. Penelitian Kualitatif mengutamakan kualitas dengan berbagai pendekatan dan menyajikan hasil secara naratif (Waruwu dkk., 2023). Metode penelitian berpusat pada pengumpulan dan analisis data numerik untuk mengidentifikasi tren, pola, atau hubungan. Kajian ini menggunakan pendekatan sistematis dan terstruktur yang memiliki pengukuran yang jelas. Mereka juga biasanya menggunakan survei, eksperimen, atau analisis statistik. Penelitian kuantitatif dilakukan dengan tujuan untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan penelitian dengan data yang dapat dihitung secara tujuan (Sugiyono, 2018).



#### 2.4.1 Studi Pustaka

Studi Pustaka biasanya terdiri dari dua bagian tinjauan informasi pendukung dari buku-buku, jurnal, artikel ilmiah, dan laporan penelitian yang berhubungan dengan topik penelitian dan tujuan studi pustaka adalah untuk membangun dasar teoretis yang kuat dan komprehensif, serta untuk mengevaluasi kekurangan atau kontradiksi dalam penelitian sebelumnya untuk dijadikan dasar penelitian lebih lanjut (Siregar dan Harahap, 2019). Tujuannya sebagai berikut:

1. Studi pustaka untuk membangun hipotesis.
2. Studi pustaka untuk mendukung hipotesis yang dirumuskan secara konsisten dengan tujuan penelitian.
3. Studi pustaka untuk mendukung hasil yang diharapkan dari penelitian tersebut.

#### 2.4.2 Observasi

Observasi merupakan salah satu metode pengumpulan data yang biasanya digunakan oleh peneliti untuk mengamati serta mencatat tingkah laku atau kondisi objek penelitian yang menjadi sasarannya guna memperoleh gambaran atau deskripsi yang utuh tentang objek yang diteliti (Rachmawati, 2007).

#### 2.4.3 Kuesioner

Kuesioner merupakan instrumen yang digunakan untuk mengukur suatu peristiwa atau kejadian yang berisi serangkaian pertanyaan guna memperoleh informasi yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Kadang kala, peneliti diharuskan untuk membuat kuesioner sendiri, namun kualitas instrumen ukur yang dimaksud, dalam hal ini kuesioner, ditentukan oleh validitas dan reliabilitasnya (Amalia et al., 2022).

#### 2.5 Skala Likert

Skala *Likert* adalah alat psikometrik yang banyak digunakan dalam kuesioner, penelitian, dan survei. Terdiri dari empat pertanyaan atau lebih yang digabungkan untuk menghasilkan skor atau nilai yang menunjukkan karakteristik seperti pengetahuan, sikap, dan perilaku dalam menanggapi pertanyaan atau pernyataan. Model struktural dibuat untuk menghubungkan variabel-variabel, dan pemodelan persamaan struktural kuadrat terkecil parsial (PLS-SEM) digunakan untuk menguji hubungan ini. Evaluasi data menggunakan *SmartPLS*. Skor lima poin *Likert* menunjukkan sangat setuju, sedangkan skor lima poin menunjukkan sangat tidak setuju (Alnoor, 2020) hal ini dapat dilihat pada Tabel 2.7.



**Tabel 2.7.** Format Responden Pertanyaan

Jawaban	Bobot
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

## 2.6 Populasi

Berdasarkan definisi di atas, populasi dapat dianggap sebagai komponen penelitian yang meliputi objek dan subjek yang memiliki karakteristik tertentu. Jadi, populasi pada dasarnya adalah semua anggota suatu kelompok, baik manusia, peristiwa, atau benda yang hidup bersama di suatu tempat yang seharusnya menjadi sasaran hasil penelitian. Populasi dapat mencakup guru, siswa, kurikulum, fasilitas, lembaga sekolah, rekreasi sekolah, dan lain sebagainya (Adnyana, 2021).

## 2.7 Sampel

Dalam suatu penelitian, teknik sampling digunakan untuk menentukan siapa saja anggota populasi yang akan dijadikan sampel, sehingga harus dijabarkan secara jelas dalam rencana penelitian agar jelas dan tidak membingungkan saat terjun di lapangan. Sugiyono (2018) membagi metode sampling menjadi dua probabilitas sampling dan non-probability sampling. *Probability sampling* memberi setiap anggota populasi kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai anggota sampel (Adnyana, 2021).

## 2.8 Probability Sampling

Menunjukkan bahwa setiap item dalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dimasukkan ke dalam sampel. Metode pengambilan sampel acak yang lebih umum. Dalam jenis penelitian tertentu, seperti survei yang dilakukan melalui wawancara pribadi (Firmansyah dan Dede, 2022).

## 2.9 Penentuan Pengukuran Sampel

Dalam statistika, ukuran sampel (juga disebut sebagai "n") adalah jumlah data atau individu yang dipilih dari suatu populasi untuk mewakili populasi tersebut dalam suatu studi atau eksperimen tanpa melihat seluruh populasi. Ukuran sampel penting karena dapat mempengaruhi validitas dan reliabilitas hasil penelitian. Sampel yang terlalu kecil dapat menjadi tidak representatif dan dapat menyebabkan hasil yang tidak akurat. Parameter yang mempengaruhi ukuran sampel termasuk:

1. **Variabilitas Populasi:** Semakin besar variasi dalam populasi, semakin be-





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.

sar ukuran sampel yang diperlukan.

2. **Tingkat Kepercayaan:** Semakin tinggi tingkat kepercayaan (misalnya, 95% atau 99%), semakin besar ukuran sampel yang dibutuhkan.
3. **Margin Kesalahan:** Semakin kecil margin kesalahan yang diinginkan, semakin besar ukuran sampel yang diperlukan.
4. **Metode Pengambilan Sampel:** Cara pengambilan sampel (acak, berstrata, dll.) juga dapat memengaruhi ukuran sampel yang diperlukan.

Penelitian jika melakukan analisis dengan kolerasi atau regensi ganda maka jumlah pada setiap anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang akan dilakukan penelitian atau maksimum jumlah anak panah atau jalur sebagai berikut: (Ketchen, 2022).

$$N = 10 \times \text{jumlah jalur anak panah} \quad (2.1)$$

Keterangan: N = Ukuran sampel

Jika terdapat 6 variabel dalam penelitian, maka jumlah anggota sampel yaitu  $10 \times 6 = 60$  sampel. Jumlah minimal pengambilan sampel pada penelitian yang baik adalah 100.

## 2.10 *Partial least Square-Structure Equation Modelling (PLS-SEM)*

*Structural Equation Modeling*, juga dikenal sebagai SEM, melakukan tiga (atau lebih) tugas sekaligus. Ini melakukan hal-hal seperti analisis struktur kovarians, analisis variabel laten, analisis faktor konfirmatori, dan analisis hubungan struktural linier. Analisis faktor konfirmatori memeriksa validitas dan reliabilitas instrumen (analisis faktor konfirmatori), menguji model hubungan antara variabel (analisis jalur), dan pemodelan persamaan struktural memeriksa validitas dan replikasi model (analisis faktor konfirmatori). Ada dua model, yaitu model pengukuran dan model struktur, juga dikenal sebagai model pengukuran. Untuk menilai validitas diskriminan dan validitas, model ini digunakan. Sementara itu, model pemodelan yang menggambarkan hubungan tidak ada lagi. SEM menjadi lebih mudah untuk melakukan analisis data dengan program statistik. Saat ini, ada banyak program olah data seperti Lisrel, PLS pintar, dan AMOS (Ketchen, 2022). Apabila model pengukuran digunakan, maka evaluasi dilakukan dalam dua tahap, yaitu model pengukuran (*Outer Model*) dan model struktural (*Inner Model*), yang kemudian dilanjutkan dengan pengujian hipotesis. Tanpa melalui tahap penyempurnaan model pengukuran, konsep atau model penelitian tidak dapat diuji dalam kerangka model kausal atau relasional yang bersifat prediktif.





### 2.10.1 Evaluasi Pengukuran Model (*Outer Model*)

Pengukuran model eksternal menggambarkan hubungan antara variabel laten dan variabel nyata. Validitas konvergen dan diskriminan untuk variabel nyata dan reliabilitas komposit untuk variabel nyata dievaluasi.

#### 1. *Convergent Validity*

Validitas Konvergen dievaluasi berdasarkan hubungan antara nilai manifes dan nilai konstruk. Itu dapat dievaluasi dengan menggunakan faktor pemuatan standar, juga dikenal sebagai skor pemuatan luar yang menunjukkan seberapa besar korelasinya. Skor yang lebih tinggi dari 0,7 adalah ukuran yang baik untuk reflektivitas individu, tetapi skor yang kurang dari 0,5 hingga 0,6 dapat dianggap cukup pada awal studi (Maru, Goetha, dan Niha, 2024).

#### 2. *Discriminant Validity*

Pengukuran validitas diskriminan adalah untuk memastikan bahwa variabel atau faktor yang diukur adalah unik dan independen. Nilai *cross-load*, yang merupakan perbandingan antara korelasi indikator dengan strukturnya dengan struktur balok lainnya, digunakan untuk menyebarkan validitas diskriminan. Nilai *variance* diekstraksi (AVE) dihitung dengan kuadrat nilai korelasi antar konstruk. Nilai AVE dasar juga harus lebih besar dari korelasi antara struktur dan konstruksi lainnya, atau nilai AVE harus lebih besar dari korelasi antar struktur. Jika korelasi antara indikator dan struktur lebih tinggi daripada korelasi antara struktur dan blok lainnya, maka struktur tersebut memprediksi ukuran bloknnya lebih baik daripada blok lainnya. Ini adalah ukuran lain dari validitas diskriminan (Jasmine, Daud, dan Badaruddin, 2024).

#### 3. *Construct Reliability*

Menurut Eisingerich dan Rubera (2010) dalam Supriyanto (2019), reliabilitas komposit dan skor *Cronbach's Alpha* adalah dua metode yang dapat digunakan untuk menguji reliabilitas. Variabel dinyatakan reliabel jika skor reliabilitas komposit di atas 0,7 dan skor *Cronbach's Alpha* di atas 0,6. Reliabilitas komposit mampu dievaluasi dengan melihat koefisien variabel laten.

#### 4. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Menurut Ghazali (2015) dalam Yudistira, Meha, dan Prasetyo (2019), evaluasi model struktural ini dilakukan dengan menggunakan enam tahap pengujian, yaitu uji *path coefficient* ( $\beta$ ), *coefficient of determination* ( $R^2$ ), *t-test* menggunakan metode *bootstrapping*, *effect size* ( $f^2$ ), *predictive relevance* ( $Q^2$ ), dan *relative impact* ( $q^2$ ).

a. ***Path Coefficient* ( $\beta$ ):** Pengujian *path coefficient* dilakukan dengan

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.



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.

melihat signifikansi hubungan antar konstruk. Hal ini dapat dilihat dari koefisien jalur (*path coefficient*) yang menggambarkan kekuatan hubungan antara struktur. Jalur (*path*) dianggap berpengaruh jika memiliki nilai di atas 0,1.

- b. **Coefficient of Determination ( $R^2$ ):** Evaluasi koefisien determinasi ( $R^2$ ) menggambarkan varian dari setiap *endogenous variable*. Ukuran standar yang digunakan adalah sebagai berikut: 0,67 menunjukkan varians kuat, 0,33 sedang, dan 0,19 atau kurang menunjukkan varians rendah.
- c. **T-test:** Pengujian nilai *t-test* dilakukan dengan metode *bootstrapping* melalui uji dua sisi dengan taraf signifikansi 5%. Hipotesis diterima jika nilai *t-test* lebih besar dari 1,96.
- d. **Effect Size ( $f^2$ ):** Uji *effect size* ( $f^2$ ) digunakan untuk memprediksi pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain dalam model. Nilai ambang batas: 0,02 untuk pengaruh lemah, 0,15 sedang, dan 0,35 besar. Perhitungannya dapat dilihat rumus 2.2 di bawah ini adalah:

$$f^2 = \frac{R_{\text{include}}^2 - R_{\text{exclude}}^2}{1 - R_{\text{include}}^2} \quad (2.2)$$

- e. **Predictive Relevance ( $Q^2$ ):** Untuk menilai kesesuaian prediksi antar variabel, digunakan pengujian *predictive relevance* melalui metode *blindfolding*. Nilai  $Q^2$  yang lebih besar dari nol menunjukkan model memiliki relevansi prediktif.
- f. **Relative Impact ( $q^2$ ):** Pengaruh relatif antar variabel yang diprediksi diuji dengan metode *blindfolding*. Ambang batasnya adalah: 0,02 (lemah), 0,15 (sedang), dan 0,35 (besar). Untuk perhitungannya dapat dilihat pada rumus 2.3 di bawah ini:

$$q^2 = \frac{Q_{\text{include}}^2 - Q_{\text{exclude}}^2}{1 - Q_{\text{include}}^2} \quad (2.3)$$

### 2.10.2 SmartPLS

Analisis PLS-SEM dapat dilakukan dengan perangkat lunak statistik PLS pintar, yang juga dikenal sebagai *Small Partial Least Square*. Salah satu yang dijelaskan adalah untuk menjelaskan dan menemukan hubungan antara variabel laten dan indikator, atau variabel manifes. *Software SmartPLS* adalah proyek di Institut Manajemen Operasi dan Organisasi (*School of Business*) Universitas Hamburg di Jerman. *SmartPLS* menggunakan teknologi *Java Webstart*. Program ini menggu-



nakan SEM berbasis komponen atau versinya untuk menganalisis data. *Software SmartPLS* tersedia dalam dua versi: pelajar dan profesional. Misalnya, jumlah sampel yang dapat digunakan adalah seratus item. Selain itu, ada beberapa fitur yang tersedia untuk *SmartPLS*, seperti penggunaan untuk analisis model struktural. Namun, salah satu keunggulan utama *SmartPLS* adalah kemampuan untuk menangani ukuran sampel yang lebih kecil dari pada *Lisrel* dan *AMOS* yang keduanya memerlukan ukuran sampel yang lebih besar untuk menghasilkan hasil yang valid. Oleh karena itu, *SmartPLS* sering digunakan dalam studi yang memiliki model yang kompleks tetapi memiliki jumlah sampel yang terbatas (Purwanto, Asbari, Santoso, Sunarsi, dan Ilham, 2021).

## 2.11 Penelitian terdahulu

Penelitian biasanya didasarkan pada hasil penelitian sebelumnya. Oleh karena itu, para peneliti telah membaca sepuluh penelitian sebelumnya melalui artikel dan jurnal penelitian yang berkaitan dengan metode penelitian kuantitatif, *Expectation Confirmation Model*, *Technology Continuance Theory*, *Perceived Security*, *Self Efficacy*, *Perceived Value*, dan *Continuance Use Intention*. Berikut Tabel 2.8. Penelitian Pendahuluan dapat di lihat di bawah ini.

**Tabel 2.8.** Penelitian Pendahuluan

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil
1	Rahi, Othman Mansour, Alharafsheh, dan Alghizzawi (2021)	<i>The post-adoption behavior of internet Banking users through the eyes of self-determination theory and expectation confirmation model.</i>	Temuan dari SEM menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, kepercayaan, regulasi intrinsik, regulasi eksternal, regulasi yang diidentifikasi, dan regulasi yang terinternalisasi menjelaskan 68,4% variansi dalam niat pengguna untuk terus menggunakan layanan internet banking.
2	Rabaa'i dkk. (2021)	<i>Students' continuance intention to use Moodle: An expectation-confirmation model approach.</i>	PLS-SEM lebih fleksibel dan andal pada sampel kecil dan masalah identifikasi, sedangkan CB-SEM lebih unggul dalam validasi teoritis mendalam.





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.

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Tabel 2.8 Penelitian Pendahuluan (Lanjutan...)

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil
3	Sudirjo, Violin, Hutabarat, Indriani, dan Utami. (2023)	<i>The application of extended expectation-confirmation model to identify influencing factors digital loyalty for mobile-based travel platform.</i>	Loyalitas dan kepuasan pengguna meningkatkan retensi pelanggan. 30% responden telah menggunakan layanan lebih dari tiga tahun, 38% selama 1–3 tahun.
4	Rahi, Alghizzawi, dan Ngah. (2023)	<i>Factors influence user's intention to continue use of e-banking during COVID-19 pandemic: The nexus between self-determination and expectation confirmation model.</i>	Niat berkelanjutan pengguna e-banking dipengaruhi oleh faktor dari teori motivasi diri dan ECM.
5	Gupta, Dhiman, Yousaf, dan Arora. (2021)	<i>Social comparison and continuance intention of smart fitness wearables: An extended expectation confirmation theory perspective.</i>	Studi ini dapat menjadi dasar penelitian selanjutnya. Model ECM yang diperluas dengan moderasi perbandingan sosial relevan di konteks lain.
6	Alvin, Nastiti, dan Marsella. (2023a)	Identifikasi faktor loyalitas pengguna pada Shopee Games menggunakan expectation-confirmation model (ECM).	Lima hipotesis diterima (H2–H6), satu ditolak (H1).
7	Ubaidillah, Pramana, dan Chandra. (2023)	<i>Continuance intention pada aplikasi mobile payment dengan menggunakan extended expectation confirmation model.</i>	Dari sepuluh hipotesis, tujuh diterima dan tiga ditolak terkait keberlanjutan penggunaan M-Payment.
8	Arkanuddin dkk. (2023)	<i>The analysis of satisfaction on digital business sector: Expectation confirmation model validation.</i>	Persepsi kegunaan berpengaruh langsung pada kepuasan dan tidak langsung pada niat penggunaan. Konfirmasi juga berpengaruh positif pada kepuasan dan niat penggunaan.





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

Tabel 2.8 Penelitian Pendahuluan (Lanjutan...)

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil
9	Wijaya dan Kusmayadi. (2024)	Pengaruh aktivitas pemasaran media sosial dan pengalaman pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dan perilaku kewarganegaraan pelanggan.	Semua hipotesis terbukti. Aktivitas pemasaran dan pengalaman pelanggan berpengaruh pada loyalitas dan perilaku kewarganegaraan pelanggan.
10	W. Gunawan, Hidayanti, dan Budiman. (2022)	Sistem informasi e-raport menggunakan expectation confirmation model (ECM) pada SMAN 1 Pabuaran.	Pengguna merasa sangat puas terhadap sistem e-raport berdasarkan hasil angket ECM yang tergolong sangat baik.

Penelitian ini menunjukkan bahwa berbagai faktor seperti persepsi kegunaan, kepercayaan, dan jenis regulasi mampu menjelaskan 68,4% variansi dalam niat berkelanjutan pengguna layanan perbankan internet. PLS-SEM dianggap lebih fleksibel dalam kondisi tertentu dibanding SEM, meskipun SEM unggul dalam validasi teori. Kepuasan dan loyalitas terbukti berperan penting dalam retensi pelanggan, sebagaimana terlihat dalam penggunaan jangka panjang platform perjalanan dan sistem lain seperti *e-raport*.

Analisis inferensial mendukung kerangka ECM dan teori motivasi diri sebagai dasar dalam menjelaskan niat berkelanjutan penggunaan teknologi. Beberapa studi mendukung bahwa persepsi kegunaan dan konfirmasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, yang pada gilirannya memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan. Hasil pengujian hipotesis bervariasi, dengan sebagian besar diterima. Temuan ini memberikan kontribusi bagi pengembangan model ECM yang diperluas dan relevan untuk konteks teknologi lain.

UIN SUSKA RIAU

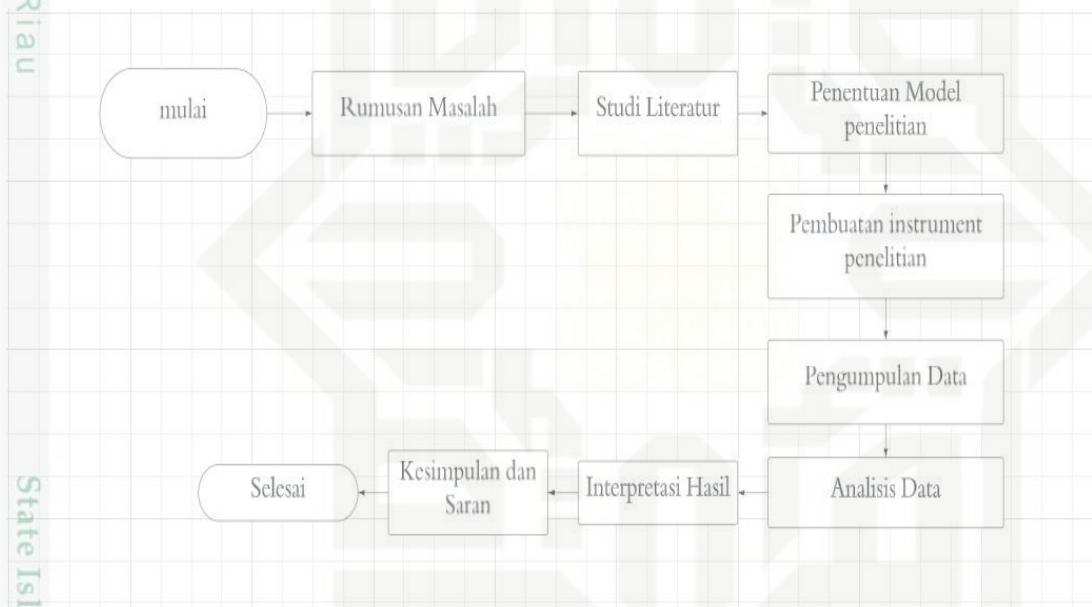
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

## BAB 3

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Alur Metodologi Penelitian

Pada langkah pertama penelitian ini, seseorang harus membuat masalah dengan meninjau dan menganalisis beberapa masalah terkait aplikasi My Indihome. Setelah mendapatkan informasi yang relevan langkah berikutnya adalah menentukan model penelitian dan membuat instrumen penelitian. Untuk mengumpulkan data, survei dikirim melalui *platform* media sosial seperti WhatsApp, Instagram, Twitter, dan Facebook. Software *SmartPLS 4* digunakan untuk melakukan analisis statistik. Studi diakhiri dengan membuat saran dan kesimpulan. Tahap penelitian ini diilustrasikan pada Gambar 3.1.



**Gambar 3.1.** Alur Metodologi Penelitian

Menunjukkan alur metodologi penelitian yang umum digunakan dalam studi kuantitatif, dan sangat sesuai jika digunakan untuk pendekatan *Expectation Confirmation Model* (ECM) yang diperluas. Berikut adalah penjelasan dari tiap tahap dalam alur tersebut, dikaitkan dengan ECM. Mulai penelitian dimulai dari identifikasi masalah yang mendorong perlunya evaluasi keberlanjutan penggunaan aplikasi (misalnya My Indihome). Dilanjutkan Rumusan Masalah merumuskan masalah utama, seperti mengapa pengguna terus menggunakan aplikasi My Indihome. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi niat keberlanjutan penggunaannya. Instrumen ini harus melalui validasi ahli dan uji coba (uji validitas dan reliabilitas).

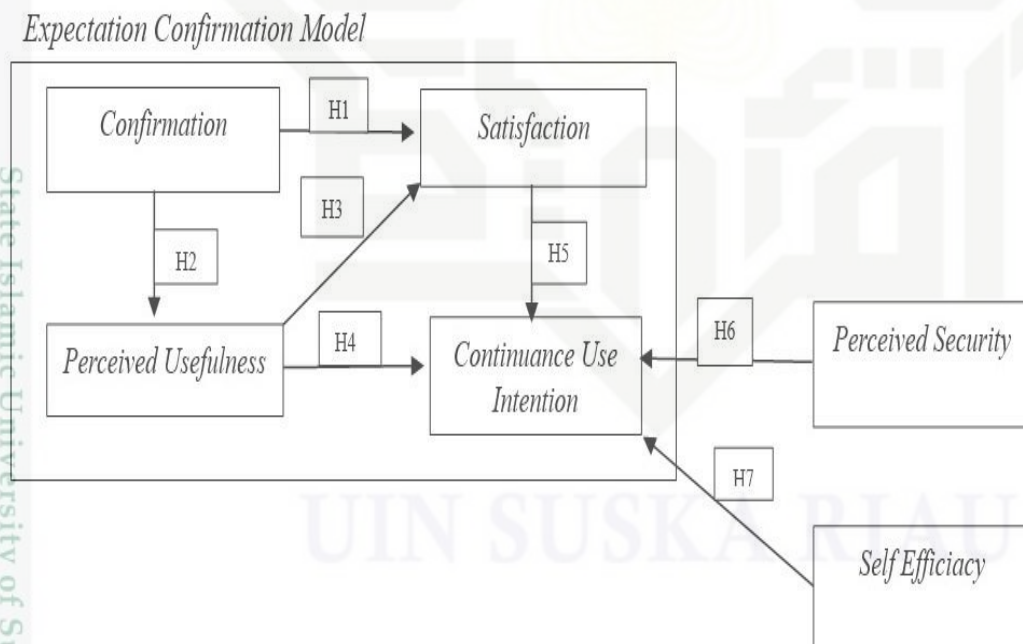
Pengumpulan Data menyebarkan kuesioner ke pengguna aplikasi My Indihome kesimpulan dan saran sampai selesai.

### 3.2 Tahap Perumusan Masalah

Kegiatan penelitian pustaka membantu dalam menetapkan masalah. Mereka yang melakukan penelitian meninjau berbagai pustaka yang terkait dengan topik, termasuk jurnal, artikel, dan penelitian sebelumnya yang dimaksudkan untuk digunakan berulang kali. Setelah tahap penelitian selesai, masalah yang berkaitan dengan aplikasi My Indihome dievaluasi secara menyeluruh. Studi ini dapat menguraikan dan merinci berbagai masalah yang dihadapi dalam penggunaan aplikasi ini dengan merangkum masukan berdasarkan survei awal dan umpan balik yang diberikan pengguna dalam ulasan di *platform Google Play Store*.

### 3.3 Model dan Hipotesis Penelitian

Model konfirmasi ekspektasi (ECM) digunakan dalam penelitian ini. Tujuan model ini adalah untuk menemukan faktor-faktor yang menunjukkan niat keinginan sistem informasi dan memahami bagaimana hal ini berdampak pada lima variabel utama kegunaan yang dirasakan, konfirmasi, kepuasan, dan niat berkelanjutan. Hipotesis penelitian dapat dilihat pada Gambar 3.2 di bawah ini.



**Gambar 3.2.** Model Penelitian

Berikut penjelasan mengenai hipotesis diatas sebagai berikut ini:

1. H1: *Confirmation* memiliki pengaruh positif untuk *Satisfaction*.





**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.

2. H2: *Confirmation* memiliki pengaruh positif untuk *Perceived Usefulness*.
3. H3: *Perceived Usefulness* memiliki pengaruh positif untuk *Satisfaction*.
4. H4: *Perceived Usefulness* memiliki pengaruh positif untuk *Continuancen Use Intention*.
5. H5: *Satisfaction* memiliki pengaruh positif untuk *Continuance Use Intention*.
6. H6: *Perceived Security* memiliki pengaruh positif untuk *Continuance Use Intention*.
7. H7: *Self Efficacy* memiliki pengaruh positif untuk *Continuace Use Intention*.

### 3.4 Populasi dan Sampel Penelitian

Target penelitian adalah individu yang menggunakan aplikasi layanan internet berbayar My Indihome di seluruh Indonesia. Kriteria respondem penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Responden berjenis kelamin laki-laki atau perempuan.
2. Mereka tinggal di Indonesia, khususnya di Pekanbaru.
3. Mereka adalah siswa, pelajar, orang tua, atau karyawan.
4. Mereka mendapatkan pendapatan bulanan atau uang saku.
5. Responden adalah pengguna My Indihome dan telah berlangganan minimal sebulan

Strategi yang digunakan untuk menentukan ukuran sampel penelitian mengikuti saran, yaitu meningkatkan jumlah metrik yang menunjukkan konstruksi. Tidak diketahui berapa banyak pengguna My Indihome di Indonesia, terutama di Pekanbaru. Oleh karena itu, jumlah sampel minimal yang disarankan adalah empat puluh responden. Dalam penelitian ini, populasinya adalah pengguna My Indihome, dan jumlah sampel dihitung berdasarkan jumlah indikator dikalikan 5 sampai 10, dan indikator dalam penelitian ini berjumlah 20. Jadi,  $20 \text{ dikali } 5 = 100$  (Pratiwi dan Dwijayanti, 2022).

### 3.5 Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner melalui *platform* media sosial seperti WhatsApp, Instagram, Twitter, dan Facebook. Mengumpulkan data yang sesuai dan penting untuk penelitian ini. Metode pendataan menggunakan survei untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendorong penggunaan *platform* My Indihome Indonesia lebih lanjut. Berikut ini adalah rincian indikator untuk masing-masing variabel dalam kuesioner yang dikirimkan, yang dapat ditemukan di Lampiran A. Dibawah ini Tabel 3.1 indikator dan pertanyaan kusioner yang telah



disebarkan.

**Tabel 3.1.** Indikator dan Pertanyaan Kuesioner

Variabel	Kode	Nama Indikator	Pernyataan
<b>Confirmation (C)</b>	C1	Layanan yang disediakan sistem	My Indihome memberikan layanan lebih baik dari yang saya harapkan.
	C2	Pengalaman menggunakan sistem	Pengalaman menggunakan aplikasi My Indihome melebihi dari yang diinginkan.
	C3	Ekspektasi secara keseluruhan	Saya memiliki ekspektasi terhadap aplikasi My Indihome sesuai dengan kenyataan secara keseluruhan.
<b>Perceived Usefulness (PUE)</b>	PUE1	Kinerja meningkat	Aplikasi My Indihome memungkinkan saya lebih cepat dalam melakukan transaksi pembayaran tagihan.
	PUE2	Produktivitas meningkat	Saya merasa dengan menggunakan aplikasi My Indihome dapat meningkatkan produktivitas.
	PUE3	Manfaat dalam sehari-hari	Saya merasakan manfaat aplikasi My Indihome dalam kehidupan sehari-hari.
<b>Satisfaction (S)</b>	S1	Pengalaman yang memuaskan	Saya sangat puas dalam menggunakan aplikasi My Indihome.
	S2	Pengalaman yang menyenangkan	Saya merasa sangat senang dalam menggunakan aplikasi My Indihome.
	S3	Kepuasan keseluruhan	Saya merasa sungguh puas dengan aplikasi My Indihome secara menyeluruh.
<b>Continuance Use Intention (CUI)</b>	CUI1	Niat terus menggunakan dibandingkan berhenti	Saya berniat untuk terus menggunakan aplikasi My Indihome daripada berhenti menggunakannya.
	CUI2	Niat terus menggunakan dibandingkan sistem lain	Saya berniat untuk terus menggunakan aplikasi My Indihome dibandingkan aplikasi lain.
	CUI3	Niat menggunakan kembali di masa depan	Saya berniat untuk sering menggunakan aplikasi My Indihome di masa mendatang.
<b>Perceived Security (PS)</b>	PS1	Aman dalam bertransaksi	Saya merasa aman dalam bertransaksi dan menggunakan fitur-fitur aplikasi My Indihome.



#### 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.

**Tabel 3.1** Indikator dan Pertanyaan Kuesioner (Lanjutan...)

Variabel	Kode	Nama Indikator	Pernyataan
<b>Self Efficacy (SE)</b>	PS2	Data pribadi aman	Penyedia aplikasi My Indihome dapat melindungi data pribadi pengguna.
	PS3	Keamanan secara teknis	Penyedia aplikasi My Indihome dapat mengatasi masalah dari ancaman keamanan.
	PS4	Aman secara keseluruhan	Aplikasi My Indihome secara keseluruhan adalah tempat yang aman untuk mengirimkan informasi sensitif.
	SE1	Percaya diri tanpa bantuan	Saya dapat menggunakan aplikasi My Indihome tanpa bantuan orang lain.
	SE2	Percaya diri terhadap kebutuhan	Saya yakin bahwa saya mampu menjalankan transaksi pembayaran tagihan melalui smartphone.
	SE3	Percaya diri dalam waktu cukup	Saya dapat menyelesaikan transaksi di aplikasi My Indihome dengan waktu yang cukup.
	SE4	Percaya diri menguasai aplikasi	Saya sangat percaya diri menguasai berbagai fungsi aplikasi My Indihome.

Studi ini menggunakan Model *Expectation Confirmation Model* (ECM) untuk melihat enam variabel utama: konfirmasi, persepsi manfaat, kepuasan, niat penggunaan berkelanjutan, persepsi keamanan, dan efikasi diri. Indikator khusus digunakan untuk mengukur masing-masing variabel. Pernyataan sikap ini menunjukkan pengalaman, persepsi, dan keyakinan pengguna terhadap aplikasi. Metode ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang komponen penting yang mendorong penghentian penggunaan aplikasi. Ini juga akan menjadi dasar untuk pembuatan layanan digital yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna.

### 3.6 Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif untuk menganalisis data, yang melibatkan pengumpulan dan pengolahan data secara menyeluruh untuk mencapai kesimpulan yang mendalam. Data utama berasal dari kuesioner yang dirancang dengan benar, dan metrik yang digunakan sebagai variabel penelitian. Hasil lengkap dari tanggapan responden survei yang luas dapat ditemukan di Lampiran B. Penelitian ini menggunakan skala likert lima poin, yaitu:

- Sangat Setuju skor 5
- Setuju skor 4





3. Netral skor 3
4. Tidak Setuju dengan skor 2
5. Sangat Tidak Setuju dengan skor 1

Penelitian ini menggunakan Metode *Structural Equation Model* (SEM), yang berbasis varian, *Partial Least Square* (PLS). Metode ini digunakan untuk menilai dan mengatur hubungan antar variabel dalam kerangka penelitian. Dalam penelitian ini, perangkat lunak *SmartPLS* 4 digunakan sebagai asisten analisis. Ini membantu dalam penerapan model persamaan struktural dan meningkatkan pemahaman tentang bagaimana variabel fokus penelitian ini berdampak.

### 3.7 Interpretasi Hasil

Memberikan penjelasan menyeluruh tentang hasil analisis. *Software Smart-PLS* kemudian digunakan untuk menganalisis dan memproses data yang dikumpulkan. Para peneliti melakukan perbandingan antara hasil statistik penelitian ini dan hasil dari literatur yang serupa. Tujuan dari proses analisis ini adalah sebagai berikut: memberikan deskripsi dan pemahaman tentang hasil penelitian; memvalidasi atau menolak hipotesis yang dibuat; dan memberikan penjelasan atau pemahaman tentang arti dan makna data atau temuan penelitian. Ini mencakup penjelasan makna hasil dalam konteks penelitian, apakah hasil tersebut mendukung atau menentang hipotesis, dan bagaimana temuan tersebut berhubungan dengan teori atau literatur saat ini.

### 3.8 Kesimpulan dan Saran

Bagian terakhir dari penelitian disebut kesimpulan, yang menyampaikan hasil utama dan menjawab pertanyaan dan tujuan penelitian. Kesimpulan disampaikan secara singkat dan objektif, tanpa memberikan penjelasan tambahan atau interpretasi yang berbeda. Rekomendasi atau saran yang didasarkan pada hasil penelitian disebut saran. Saran dapat ditujukan kepada berbagai pihak, seperti praktisi, akademisi, atau pembuat kebijakan, dengan tujuan mendukung pelaksanaan penelitian atau memberikan masukan untuk penelitian lebih lanjut.

## BAB 5

### PENUTUP

## 5.1 Kesimpulan

Dalam penelitian ini, Metode *Expectation Confirmation Model* (ECM) digunakan untuk menemukan faktor-faktor yang mempengaruhi keinginan untuk terus menggunakan aplikasi My Indihome. Dengan menggunakan data dari seratus peserta, analisis PLS-SEM menghasilkan beberapa kesimpulan penting. Kepuasan sangat dipengaruhi oleh persepsi manfaat, sedangkan variabel konfirmasi sangat mempengaruhi persepsi manfaat. Menurut penelitian ini, jika aplikasi memenuhi ekspektasi pengguna, pengguna cenderung merasakan manfaatnya, yang berarti mereka lebih puas. Kedua, variabel *Perceived Usefulness*, *Satisfaction*, dan *Perceived Security* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap *Continuance Use Intention*. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pengguna merasa puas dan menganggap aplikasi bermanfaat dan aman, hal tersebut belum tentu mendorong mereka untuk terus menggunakan aplikasi di masa depan. Ketiga, Variabel keefektifan *Self-Efficacy* berpengaruh positif terhadap niat penggunaan, artinya semakin pengguna mempercayai kemampuan aplikasi, semakin besar keinginan mereka untuk terus menggunakannya.

## 5.2 Saran

Penelitian Lanjutan. Disarankan agar penelitian selanjutnya menambahkan variabel eksternal lain seperti kualitas sistem, pengalaman pengguna sebelumnya, atau loyalitas merek untuk memahami secara lebih komprehensif faktor-faktor yang mendorong keberlanjutan penggunaan aplikasi digital.



## DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, N. M. B., dan Jaya, J. N. U. (2022). Penerapan Metode PIECES Framework pada Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Layanan Aplikasi MyIndiHome. *Jurnal Sistem Komputer dan Informatika (JSON)*, 3(3), 325–332.
- Adnyana, I. M. D. M. (2021). Populasi dan Sampel. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*, 14(1), 103–116.
- Alnoor, A. (2020). Human Capital Dimensions and Firm Performance, Mediating Role of Knowledge Management. *International Journal of Business Excellence*, 20(2), 149–168. Retrieved from <https://doi.org/10.1504/IJBEX.2020.105357> doi: 10.1504/IJBEX.2020.105357
- Alvin, A., Nastiti, P., dan Marsella, E. (2023a). Identifikasi Faktor Loyalitas Pengguna pada Shopee Games Menggunakan Expectation-Confirmation Model (ECM). *Edu Komputika Journal*, 10(1), 38–45.
- Alvin, A., Nastiti, P., dan Marsella, E. (2023b). Identifikasi Faktor Loyalitas Pengguna pada Shopee Games Menggunakan Expectation-Confirmation Model (ECM). *Edu Komputika Journal*, 10(1), 38–45. Retrieved from <https://doi.org/10.15294/edukomputika.v10i1.61821> doi: 10.15294/edukomputika.v10i1.61821
- Andrew, R., dan Ardianti, R. (2022). Perceived Playfulness, Perceived Usefulness, Confirmation dan Continuance Intention pada Layanan Video on Demand: Satisfaction sebagai Mediasi. *MBR (Management and Business Review)*, 6(2), 195–211. Retrieved from <https://doi.org/10.21067/mbr.v6i2.7549> doi: 10.21067/mbr.v6i2.7549
- Anggraini, R., dan Novera, I. (2024). Pengaruh Destination Image Terhadap Destination Loyalty Yang Di Mediasi Oleh Tourist Satisfaction. *Jurnal Industri Pariwisata*, 7(1), 39–49. Retrieved from <https://doi.org/10.36441/pariwisata.v7i1.1952> doi: 10.36441/pariwisata.v7i1.1952
- Arkanuddin, M. F., Abi Firmansyah, M., Fakhruddin, M. B., Dewani, C. H., dan Kridaningsih, T. E. (2023). The Analysis of Satisfaction on Digital Business Sector: Expectation Confirmation Model Validation. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 11(2), 1781–1800.
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model. *MIS Quarterly*, 351–370.
- Carissa, N. E., Erlangga, M., Evik, C. S., dan Handayani, P. W. (2023). The Influence of Perceived Usefulness, Satisfaction, and Personalization on Subscription Video on Demand Continuance Intentions. *CommIT Journal*, 17(2),





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.

169–184. Retrieved from <https://doi.org/10.21512/commit.v17i2.8446> doi: 10.21512/commit.v17i2.8446

Devrinno, J., Febriani, D. S., dan Fitrah, A. W. (2023). Analisis Penggunaan E-Commerce Shopee melalui Niat Penggunaan Berkelanjutan dengan Expectation Confirmation Model. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(5), 156–169.

Dineshwar, R., dan Steven, M. (2013, February). An Investigation on Mobile Banking Adoption and Usage: A Case Study of Mauritius. Dalam *Proceedings of 3rd Asia-Pacific Business Research Conference* (hal. 1–21).

Eisingerich, A. B., dan Rubera, G. (2010). Drivers of brand commitment: A cross-national investigation. *Journal of International Marketing*, 18(2), 64–79.

Fadillah, W., dan Za, S. Z. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Canva. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 2(2), 231–240.

Firdaus, A. Y., dan H., M. A. (2013). Penerapan Acceleration To Improve the Quality of Human Resources Dengan Pengetahuan, Pengembangan, Dan Persaingan Sebagai Langkah Dalam Mengoptimalkan Daya Saing Indonesia Di MEA 2015. *Economics Development Analysis Journal*, 2(2), 152–163.

Firmansyah, D., dan Dede. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85–114. doi: 10.55927/jiph.v1i2.937

Ghozali, I. (2015). *Konsep dan aplikasi dengan program partial least squares (pls) untuk penelitian empiris*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gunawan, Santoso, A. S., Yustina, A. I., dan Rahmiati, F. (2022). Examining the Effect of Radical Innovation and Incremental Innovation on Leading E-Commerce Startups by Using Expectation Confirmation Model. *Procedia Computer Science*, 197, 393–402. (Gunawan, Santoso, Yustina, dan Rahmiati)

Gunawan, W., Hidayanti, N., dan Budiman. (2022). Sistem Informasi E-Raport Menggunakan Expectation Confirmation Model (ECM) pada SMAN 1 Pabuaran. *Jurnal Sistem Informasi dan Informatika (Simika)*, 5(1), 49–58.

Gupta, A., Dhiman, N., Yousaf, A., dan Arora, N. (2021). Social Comparison and Continuance Intention of Smart Fitness Wearables: An Extended Expectation Confirmation Theory Perspective. *Behaviour & Information Technology*, 40(13), 1341–1354.

Hariguna, T., Ruangkanjanes, A., Madon, B. B., dan Alfawaz, K. M. (2023). Assessing Determinants of Continuance Intention Toward Cryptocurrency



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.

- Usage: Extending Expectation Confirmation Model with Technology Readiness. *SAGE Open*, 13(1), 21582440231160439.
- Hidayat, R., Asnawi, M. F., dan Rohman, S. (2021). Analisis Usability dengan Metode USE Questionnaire pada Aplikasi MyIndiHome. *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, 3(1), 168–173.
- Hsu, C.-L., dan Lin, J. C.-C. (2015). What drives purchase intention for paid mobile apps? an expectation confirmation model with perceived value. *Electronic Commerce Research and Applications*, 14(1), 46–57. doi: 10.1016/j.elerap.2014.11.003
- Husnawati, H., Tentama, F., dan Situmorang, N. Z. (2019). Pengujian validitas dan reliabilitas konstruk hope. *Jurnal Psikologi Terapan dan Pendidikan*, 1(2), 128. doi: 10.26555/jptp.v1i2.15136
- Jasmine, W. O. T., Daud, A., dan Badaruddin, B. (2024). Pengaruh Customer Engagement dan Customer Experience terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan IndiHome sebagai Variabel Intervening pada PT Telkom Indonesia Witel Makassar. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*, 5(3), 381–395.
- Kalifatullah, M. A., dan Yulianingsih, E. (2024). Evaluasi Sistem Pelayanan Aplikasi My IndiHome Menggunakan Metode McCall Software Quality. *Jurnal Rekayasa Sistem Informasi dan Teknologi*, 2(2), 629–631.
- Ketchen, D. J. (2022). A primer on partial least squares structural equation modeling. *Long Range Planning*, 46(1–2), 184–185. doi: 10.1016/j.lrp.2013.01.002
- Lee, H. H., dan Sung, H. C. (2023). Unveiling the confirmation factors of information system quality on continuance intention towards online cryptocurrency exchanges: The extension of the expectation confirmation model. *Information (Switzerland)*, 14(9). doi: 10.3390/info14090482
- Maru, I. N. T., Goetha, S., dan Niha, S. S. (2024). Pengaruh promosi online, celebrity endorser, dan kelompok referensi terhadap keputusan pembelian di amond mobile legends di kota kupang: Peran mediasi gaya hidup. *Journal of Innovation in Management, Accounting and Business*, 3(2), 128–135. doi: 10.56916/jimab.v3i2.903
- Nguyen, G.-D., dan Ha, M.-T. (2021). The Role of User Adaptation and Trust in Understanding Continuance Intention Towards Mobile Shopping: An Extended Expectation-Confirmation Model. *Cogent Business & Management*, 8(1), 1980248.
- Park, Jun, J., dan Park, H. (2017). Understanding mobile payment service contin-



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.

- uous use intention: An expectation-confirmation model and inertia. *Quality Innovation Prosperity*, 21(3), 78–94. doi: 10.12776/QIP.V21I3.983
- Park, K. J., Kim. (2014). An Integrated Adoption Model of Mobile Cloud Services: Exploration of Key Determinants and Extension of Technology Acceptance Model. *Telematics and Informatics*, 31(3), 376–385.
- Pratiwi, B. F. N., dan Dwijayanti, R. (2022). Pengaruh gaya hidup dan kelompok acuan terhadap keputusan pembelian (studi pada konsumen kedai kopi ruang temu kabupaten tulungagung). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 10(1), 1501–1511. doi: 10.26740/jptn.v10n1.p1501-1511
- Praveena, K., dan Thomas, S. (2014). Continuance intention to use facebook: A study of perceived enjoyment and tam. *Bonfring International Journal of Industrial Engineering and Management Science*, 4(1), 24.
- Priatna, A., Awaludin, D., Amelia, D., dan Yusuf, A. M. (2023). Analisis Kepuasan Sistem Informasi Layanan Aplikasi MyIndiHome di Karawang Menggunakan Metode PIECES Framework. *Dirgamaya: Jurnal Manajemen dan Sistem Informasi*, 3(2), 1–9.
- Purwanto, A., Asbari, M., Santoso, T. I., Sunarsi, D., dan Ilham, D. (2021). Education research quantitative analysis for little respondents. *Jurnal Studi Guru dan Pembelajaran*, 4(2), 335–350. doi: 10.30605/jsrgp.4.2.2021.1326
- Putra, E. D., Athaullah, S., dan Yusuf, A. (2023). Pengaruh Perceived Ease of Use, Perceived Enjoyment, Perceived Usefulness, dan Satisfaction terhadap Continued IT Usage Intention: Expected-Confirmation Model (ECM). *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 13(1), 1–19.
- Rabaa'i, A. A., ALmaati, S. A., dan Zhu, X. (2021). Students' Continuance Intention to Use Moodle: An Expectation-Confirmation Model Approach. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 16, 397.
- Rachmawati, I. N. (2007). Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif: Wawancara. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 11(1), 35–40. doi: 10.7454/jki.v11i1.184
- Rahayu, S. R., Latief, F., dan Asbara, N. W. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen layanan indihome di makassar*. (Volume dan jurnal tidak jelas: "3(2017), 39–51", mohon konfirmasi informasi yang benar)
- Rahi, S., Alghizzawi, M., dan Ngah, A. H. (2023). Factors Influence User's Intention to Continue Use of E-Banking During COVID-19 Pandemic: The Nexus Between Self-Determination and Expectation Confirmation Model. *EuroMed Journal of Business*, 18(3), 380–396.





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.

- Rahi, S., Othman Mansour, M. M., Alharafsheh, M., dan Alghizzawi, M. (2021). The Post-Adoption Behavior of Internet Banking Users Through the Eyes of Self-Determination Theory and Expectation Confirmation Model. *Journal of Enterprise Information Management*, 34(6), 1874–1892.
- Ratu, J. J. E., dan Hendayani, R. (2023). Pengaruh e-service quality terhadap continuance intention dengan perceived trust, customer satisfaction, attitude, dan effort expectancy sebagai variabel intervening (studi pada pengguna aplikasi linkaja di kota bandung). *Jurnal Mirai Management*, 8(1), 102–116.
- Saputri, E. (2020a). Evaluasi Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Mobile MyIndiHome Berdasarkan Kombinasi Metode SERVQUAL dan Metode WEBQUAL. *Jurnal Tekno Kompak*, 14(1), 27–32.
- Saputri, E. (2020b). Evaluasi kepuasan pengguna terhadap respon cepat tanggap layanan aplikasi mobile myindihome berdasarkan kombinasi metode servqual dan metode webqual. *Jurnal SAINTEKOM*, 10(2), 77. doi: 10.33020/saintekom.v10i2.99
- Siregar, A. Z., dan Harahap, N. (2019). *Strategi dan Teknik Penulisan Karya Ilmiah dan Publikasi*. (Issue 112)
- Sudirjo, F., Violin, V., Hutabarat, A. S., Indriani, L., dan Utami, B. (2023). The Application of Extended Expectation-Confirmation Model to Identify Influencing Factors Digital Loyalty for Mobile-Based Travel Platform. *Jurnal Sistim Informasi dan Teknologi*, 162–166.
- Sugiyono, S. (2018). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R & D. *Alfabeta, Bandung*, 4.
- Tarihoran, R., Asnawi, M., dkk. (2023). Pengaruh Paket Layanan dan Fitur Produk terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Menggunakan Produk IndiHome pada PT. Telkom Akses di Medan. *Jurnal Bisnis Corporate*, 8(1), 89–99.
- Tineges, R., Triayudi, A., dan Sholihati, I. D. (2020). Analisis Sentimen terhadap Layanan IndiHome Berdasarkan Twitter dengan Metode Klasifikasi Support Vector Machine (SVM). *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 4(3), 650–658.
- Ubaidillah, M. Y., Pramana, E., dan Chandra, F. H. (2023). Continuance Intention pada Aplikasi Mobile Payment dengan Menggunakan Extended Expectation Confirmation Model. *JTIM: Jurnal Teknologi Informasi dan Multimedia*, 5(2), 149–161.
- Utami, F. N., Rahayu, N., dkk. (2022). Pengaruh Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use terhadap Continuance Intention to Use Mobile Banking dengan Trust sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna Apli-



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.

kasi Bank Jambi Mobile di Kota Jambi). *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan (JUMANAGE)*, 1(2), 57–67.

Wahyufebrian, A., dkk. (2023). *Analisis Continuance Use Intention pada Layanan Streaming Berbayar Netflix Menggunakan Expectation-Confirmation Model (ECM)* (B.S. thesis). Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Wang, M.-M., dan Wang, J.-J. (2019). Understanding Solvers' Continuance Intention in Crowdsourcing Contest Platform: An Extension of Expectation-Confirmation Model. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 14(3), 17–33.

Waruwu, M., dkk. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2896–2910.

Wijaya, R., dan Kusmayadi, A. (2024). Pengaruh Aktivitas Pemasaran Media Sosial dan Pengalaman Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dan Perilaku Kewarganegaraan Pelanggan. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(4), 1136–1152.

Yudistira, R., Meha, A. I., dan Prasetyo, S. Y. J. (2019). Perubahan konversi lahan menggunakan ndvi, evi, savi dan pca pada citra landsat 8 (studi kasus: Kota salatiga). *Indonesian Journal of Computing and Modeling*, 2(1), 25–30.



## LAMPIRAN A

### KUESIONER

Nama \*

Teks jawaban singkat

Email \*

Teks jawaban singkat

**Gambar A.1.** Lampiran A

Jenis Kelamin \*

☐ Perempuan
   
☐ Laki-Laki

Usia \*

☐ 17-21 Tahun
   
☐ 22-26 Tahun
   
☐ 27-31 Tahun
   
☐ 32-36 Tahun
   
☐ 37-41 Tahun
   
☐ 42-47 Tahun

- 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.

Sudah Berapa Lama Menggunakan Aplikasi MyIndihome \*

- ☐ < 6 Bulan
- ☐ 6 Bulan - 1 Tahun
- ☐ 1,5 Tahun - 2 Tahun
- ☐ > 2 Tahun

MyIndihome memberikan layanan lebih baik dari yang saya harapkan \*

- |                     | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |               |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------|
| Sangat Tidak Setuju | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Sangat Setuju |

Pengalaman menggunakan aplikasi MyIndihome melebihi dari yang diinginkan \*

- |                     | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |               |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------|
| Sangat Tidak Setuju | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Sangat Setuju |

Saya memiliki ekspektasi terhadap aplikasi MyIndihome sesuai dengan kenyataan secara keseluruhan \*

- |                     | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |               |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------|
| Sangat Tidak Setuju | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Sangat Setuju |

Aplikasi MyIndihome memungkinkan saya lebih cepat dalam melakukan transaksi pembayaran tagihan \*

- |                     | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |               |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------|
| Sangat Tidak Setuju | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Sangat Setuju |

Saya merasa dengan menggunakan aplikasi MyIndihome dapat meningkatkan produktivitas \*

- |                     | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |               |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------|
| Sangat Tidak Setuju | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Sangat Setuju |

Saya merasakan manfaat aplikasi MyIndihome dalam sehari-hari \*

- |                     | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |               |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------|
| Sangat Tidak Setuju | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Sangat Setuju |



**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.

Saya sangat puas dalam menggunakan aplikasi MyIndihome \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya merasa sangat senang dalam menggunakan aplikasi MyIndihome \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya merasa sungguh puas dengan aplikasi MyIndihome secara menyeluruh \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

...

Saya merasa aman dalam bertransaksi dan menggunakan fitur-fitur aplikasi MyIndihome \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

UIN SUSKA RIAU

## LAMPIRAN B

### HASIL PENELITIAN

Tabel B.1. Lampiran B

C1	C2	C3	PUE1	PUE2	PUE3	S1	S2	S3	CUI1	CUI2	CUI3	PS1	PS2	PS3	PS4	SE1	SE2	SE3	SE4
3	4	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	4	4	2	2	2	2
3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4
3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3
4	3	3	4	5	4	3	3	5	5	4	4	3	5	4	3	5	5	3	4
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	5	4	4	3	5	3	4	3	4	4
4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	3	3	2	3	4	4	2	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	4
4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
3	3	2	2	1	1	4	3	3	5	5	5	3	5	5	4	5	3	5	3
4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4
4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3	3
1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
3	3	5	5	2	5	2	3	3	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4



5	3	3	2	4	5	5	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
2	3	3	1	5	5	5	3	3	5	3	3	3	1	5	3	3	3	1	3
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
5	3	4	5	2	5	3	2	1	5	4	3	2	5	5	2	5	4	4	4
3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	3
3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2
2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	4	3	3	5	4	3	3	3	4
3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	3
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4
5	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	3	5	4	4	3	4
4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3
4	4	4	4	2	3	4	1	2	3	4	5	5	4	3	2	1	1	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4
1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	5	1	2	2	2	2	1
4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3
4	4	4	3	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	1	1	1	3	1	4	3	4	5	5	4	1	2	2	2	1	2	1	5
4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	3	4

4	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4
4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5
4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	3	4
4	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4
4	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5
4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4
5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5
4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4
5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5
4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5
5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4
4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4	3	4	5	4	4	5
4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5	4
4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5
3	4	3	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	5	4	5
4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	3	5	4	5	4
4	3	5	4	3	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5
3	5	4	5	3	4	3	5	4	5	3	4	3	5	4	5	3	5	4	5
3	5	4	5	3	4	3	5	4	5	3	4	3	5	4	5	3	4	5	4
5	3	4	5	3	4	3	5	4	5	3	4	3	5	4	4	3	5	4	5
3	5	4	5	3	4	3	5	4	4	3	5	5	3	4	5	3	4	5	4
4	5	3	5	4	5	3	4	3	5	4	5	3	4	5	3	4	3	5	4
5	1	4	2	3	5	3	2	4	2	1	5	2	4	3	5	3	4	5	5
4	5	4	3	5	3	3	5	4	5	3	3	4	4	4	3	3	5	4	4
5	5	5	4	5	3	4	5	3	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5

3	4	5	4	5	3	5	4	5	5	3	4	5	5	4	3	5	4	4	5
3	3	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	3	4	5	5	5	4	4	3
5	4	5	5	3	4	4	5	5	3	5	3	4	4	5	5	4	4	3	3
5	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	3	3	5	5
4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5
4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5
4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4
4	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
5	5	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5
5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4
5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4
5	5	4	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5
5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5
5	5	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5
5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	2
2	5	3	4	4	5	1	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5
5	5	4	4	5	3	4	1	4	5	5	4	5	5	1	4	4	4	5	4
5	3	4	4	4	5	5	5	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5
4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	2	2	5	4	5	5	4	4
2	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4
4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5
4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4

u seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

ntingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

perbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4
4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5
4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5
5	3	5	2	4	4	5	3	5	3	4	4	4	4	2	5	4	4	4	3
3	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	3	5	5	4	3
3	4	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3

ng seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
pentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
pentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
B - 5  
memberi 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.

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



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Preti Sinta lahir di Bangkinang Kota, pada tanggal 13 Januari 2002. Peneliti merupakan anak dari Bapak Abasri (Alm) dan Ibu Ratnawilis. Peneliti adalah anak ke enam dari enam bersaudara. Pada tahun 2008 peneliti memulai pendidikan dengan masuk SDN 001 Bangkinang di Bangkinang Kota dan lulus pada Juni 2014. Setelah menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar peneliti melanjutkan pendidikan tingkat SLTP di SMPN 2 Bangkinang Kota yang selesai pada tahun 2017. Peneliti melanjutkan pelajaran ke tingkat SLTA di SMAN 2 Bangkinang Kota. Setelah menyelesaikan pendidikan di SMAN 2 Bangkinang Kota pada tahun 2020, peneliti pun melanjutkan pendidikan dengan menjadi mahasiswa Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Pada tahun 2022, peneliti telah menyelesaikan kerja praktek yang bertempat di Kantor Dinas Perdagangan dan Koperasi Bangkinang Kota, kemudian selanjutnya pada tahun 2023 peneliti juga telah menyelesaikan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Batang Nilo Kecil, Kecamatan Pelalawan, Kabupaten Pelalawan. Dan peneliti telah menyelesaikan kuliah Strata satu (S1) dengan mengambil judul Tugas Akhir “Penerapan Metode *Expectation Confirmation Model* (ECM) Niat Keberlanjutan Pengguna Pada Aplikasi My Indihome” pada tahun 2025.

UIN SUSKA RIAU