

ANALISIS GOOGLE ASSISTANT TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA MENGGUNAKAN MODEL UTAUT

ANALYSIS OF GOOGLE ASSISTANT ON COLLEGE STUDENT SATISFACTION USING UTAUT MODEL

Risda Rahmawati Harsono¹⁾, Nurul Izzah²⁾, Talia Aprianti³⁾, Nanda Kharisma Safitri⁴⁾

E-mail: ¹⁾22082010040@student.upnjatim.ac.id, ²⁾22082010008@student.upnjatim.ac.id, ³⁾22082010035@student.upnjatim.ac.id, ⁴⁾22082010036@student.upnjatim.ac.id

^{1,2,3,4)}Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, UPN “Veteran” Jawa Timur

Abstrak

Perkembangan (AI) yaitu teknologi kecerdasan buatan khususnya dalam penggunaan virtual assistant, semakin menjadi bagian penting dalam menyediakan layanan kepada penggunanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional (UPN) Veteran Jawa Timur dalam menggunakan Google Assistant dengan menerapkan Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Melalui metode kuantitatif dan pengumpulan data non-probability sampling pada 65 responden, variabel seperti *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *social influence*, dan *information quality* diukur untuk menentukan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya variabel *Performance Expectancy* yang secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna. Sementara itu, variabel lainnya tidak menunjukkan dampak yang signifikan. Hasil hipotesis dari penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan pada kemudahan penggunaan Google Assistant dapat meningkatkan kepuasan pengguna, yang menjadi rekomendasi bagi pihak universitas untuk mengoptimalkan pengalaman pengguna dengan asisten virtual ini.

Kata kunci: *Virtual Assistant, Teknologi Kecerdasan Buatan (AI), UTAUT*

Abstract

The development of artificial intelligence (AI) technology, especially in the use of virtual assistants, is increasingly becoming an important part of providing services to its users. This study aims to evaluate the level of satisfaction of students of the National Development University (UPN) Veteran of East Java in using Google Assistant by applying the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) model. Through quantitative methods and non-probability sampling data collection on 65 respondents, variables such as Performance Expectancy, Effort Expectancy, social influence, and information quality were measured to determine their influence on user satisfaction. The results show that only the Performance Expectancy variable significantly affects user satisfaction. Meanwhile, other variables did not show a significant impact. The hypothesized results of this study indicate that improvements in the ease of use of Google Assistant can increase user satisfaction, which is a recommendation for universities to optimize the user experience with this virtual assistant.

Keywords: *Virtual Assistant, Artificial Intelligence Technology (AI), UTAUT.*

1. PENDAHULUAN

Google Assistant adalah salah satu asisten virtual terkemuka pada saat ini, yang didukung oleh kecerdasan buatan (AI) dan dikembangkan oleh Google. Diterbitkan pada Mei 2016, Google Assistant tersedia di perangkat seluler dan perangkat rumah pintar [1]. Google Assistant menjadi salah satu alat bantu dalam menyelesaikan atau mencari informasi atas berbagai hal. Mahasiswa menjadi salah satu kalangan yang banyak memanfaatkan Google Assistant sebagai bantuan dalam perkuliahan. Bantuan disini bisa berarti banyak hal, mulai dari perihal membantu mencari informasi, sebagai asisten online yang cepat tanggap dan masih banyak lagi. Namun, tidak jarang Google Assistant secara tidak langsung juga turut andil dalam membantu mengurangi permasalahan pada mahasiswa. Contohnya adalah permasalahan terkait stress dan burnout.

Burnout adalah kondisi stres kronis yang ditandai dengan kelelahan fisik, mental, dan emosional akibat pekerjaan. Ciri-ciri burnout termasuk merasa lelah, depresi, serta sikap negatif terhadap diri sendiri dan orang lain [2]. Burnout dapat mempengaruhi kesehatan mental, fisik, dan emosional, dan dapat menyebabkan penurunan motivasi, kinerja, dan produktivitas [2]. Burnout pada mahasiswa merupakan kondisi serius yang dapat berdampak negatif pada kesejahteraan dan hasil akademik. Burnout pada mahasiswa dikaitkan dengan gejala seperti kelelahan emosional, sikap sinis terhadap belajar, dan perasaan ketidakmampuan dalam menangani tugas-tugas perkuliahan [3]. Pentingnya dukungan yang efektif dalam mengatasi masalah burnout pada mahasiswa merupakan hal serius yang tidak bisa diabaikan. Dukungan dari orang terdekat sangat diperlukan, terutama dari orang tua, karena akan dapat membantu membangun dasar keamanan emosional pada mahasiswa.

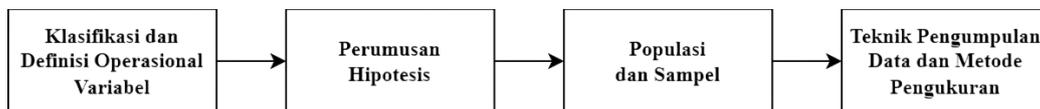
Faktanya, tidak semua mahasiswa dapat mendapatkan dukungan yang mereka butuhkan dari orang terdekat mereka. Dalam situasi seperti ini, teknologi dapat memainkan peran yang penting dalam memberikan dukungan dan bantuan kepada mahasiswa. Perkembangan teknologi menyebabkan manusia mengalami perubahan dalam aktivitas sehari-hari, banyak hal menjadi lebih mudah terutama dalam pencarian informasi [4]. Salah satu inovasi teknologi informasi yang dapat digunakan untuk mendukung aspek pelayanan yang cukup efisien adalah asisten virtual [5]. Menurut Keyser [6], Virtual Assistant (VA) adalah platform yang dapat berbentuk entitas fisik atau nonfisik, yang memungkinkan pengguna untuk berinteraksi dengan suatu sistem digital dengan menggunakan bahasa manusia. Salah satu fitur utama dari Asisten Virtual ini adalah kemampuannya untuk berkomunikasi secara verbal dan/atau non-verbal dengan pengguna. Dalam proses komunikasinya, Asisten Virtual menggunakan teknologi kecerdasan buatan (AI) untuk memahami dan merespons input pengguna dengan cara yang mirip dengan interaksi manusia. Dengan demikian, Asisten Virtual mampu memberikan pengalaman komunikasi yang lebih intuitif dan alami bagi pengguna. Dalam hal ini, yaitu mengatasi masalah burnout pada mahasiswa, penggunaan teknologi Virtual Assistant dapat memberikan bantuan dan dukungan kepada pengguna melalui interaksi verbal atau tulisan.

Pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor penting untuk menilai, membandingkan dan mengevaluasi performa perusahaan periode saat ini dan periode yang akan datang [7]. Dalam mengukur kinerja Virtual Assistant, terdapat aspek-aspek penting yang perlu

dipertimbangkan, seperti responsivitas, relevansi, kualitas interaksi, dan kemampuan untuk mengenali serta merespons kebutuhan pengguna. Responsivitas adalah kemampuan Virtual Assistant untuk membalas pertanyaan pengguna yang relevan dan cepat. Relevansi adalah kemampuan Virtual Assistant untuk menyediakan informasi yang sesuai dan berhubungan dengan pertanyaan pengguna. Kualitas interaksi adalah kemampuan Virtual Assistant untuk memahami dan membentuk konversi yang efektif dengan pengguna. Kemampuan untuk mengenali serta merespons kebutuhan pengguna adalah kemampuan Virtual Assistant untuk memahami dan membantu mengatasi kebutuhan pengguna dari interaksi sebelumnya, sehingga dapat memberikan pengalaman yang sesuai dengan preferensi serta relevan [8]. Oleh karena itu, pada penelitian ini akan di analisis kinerja Google Virtual Assistant dalam memberikan dukungan emosional kepada mahasiswa yang mengalami burnout. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas Virtual Assistant dalam membantu Mahasiswa mengatasi burnout serta memberikan rekomendasi bagi pengembangan lebih lanjut.

2. METODOLOGI

Pada Penelitian ini akan menggunakan metode kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merujuk pada satu bagian dari serangkaian studi yang dilakukan secara sistematis untuk menyelidiki fenomena tertentu. Metode ini melibatkan pengumpulan data yang kemudian diukur menggunakan teknik statistik matematika atau komputasi [9]. Penelitian dimulai dengan pengumpulan data dengan melakukan survei pada responden terkait. Setelah melakukan survei, data yang terkumpul akan dianalisis secara terstruktur dan sistematis. Selanjutnya, hasil pengolahan data tersebut akan digunakan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan dalam penelitian. [10].



Gambar 1. Bagan Alur Metode

Model pengukuran kinerja dengan menggunakan User Acceptance of Information Technology (UTAUT) yang dimana masing-masing kategori pengukuran memiliki peran yang signifikan sebagai penentu langsung dari pengguna penerimaan dan perilaku penggunaan. UTAUT banyak digunakan untuk mengukur keberhasilan penggunaan teknologi berdasarkan minat pengguna baik secara teoritis maupun praktis [11]. Performance Expectancy adalah sejauh mana seseorang meyakini bahwa menggunakan suatu sistem akan membantu mereka mencapai keuntungan dalam pekerjaan atau aktivitas tertentu. Effort Expectancy adalah tingkat kemudahan yang dirasakan terkait penggunaan sistem atau teknologi oleh pengguna. Social Influence adalah sejauh mana persepsi seseorang bahwa orang lain yang penting baginya percaya bahwa mereka harus menggunakan sistem atau teknologi tersebut. Facilitating Conditions adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa infrastruktur teknis dan organisasi tersedia untuk mendukung penggunaan sistem atau teknologi. Behavioral Intention dan Facilitating Conditions menentukan perilaku penggunaan (Use Behavior) dari sistem atau teknologi tersebut. [12].

2.1 Klasifikasi dan Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah suatu karakteristik, atribut, atau nilai dari entitas seperti orang, objek, organisasi, atau aktivitas yang memiliki variasi atau perbedaan tertentu. Variabel-variabel tersebut ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian dianalisis untuk menarik kesimpulan. [13]. Variabel dalam penelitian Analisis Google Assistant Terhadap Kepuasan Mahasiswa UPN Veteran Jawa Timur Menggunakan Model UTAUT terdiri dari variabel Variabel pada penelitian ini terdiri dari variabel dependen dan variabel independen.

- a. Variabel Dependen yaitu *Behavioral Intention*
- b. Variabel Independen yaitu *Performance expectancy, Effort expectancy, Social influence dan Facilitating Conditions*.

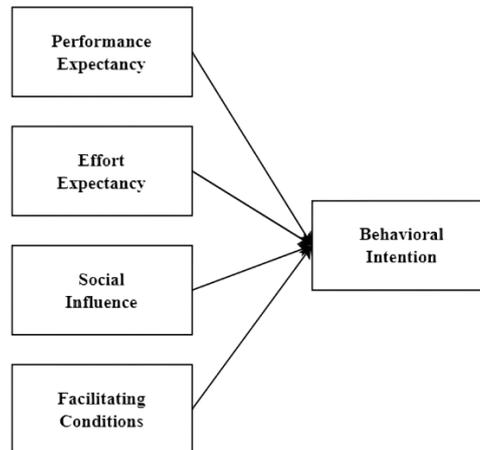
Definisi operasional variabel bertujuan untuk memastikan bahwa variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian memiliki definisi yang jelas dan dapat diukur menggunakan metodologi yang tepat. Sedangkan variabel adalah atribut atau karakteristik dari objek atau aktivitas yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan dianalisis, sehingga dapat menghasilkan kesimpulan yang dapat diandalkan. [14]. Berikut adalah definisi operasional variabel yang digunakan dalam penelitian berikut:

Table 1. Definisi Operasional Variable

Variable	Definisi	Indikator dan Instrumen
Performance Expectancy (PE)	Didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna tentang kemampuan layanan Google Assistant untuk memenuhi kebutuhan pengguna.	PE1 Persepsi
		PE2 Kesesuaian
		PE3 Pekerjaan
		PE4 Keuntungan Relatif Ekspektasi Hasil
Effort Expectancy (EE)	Didefinisikan sebagai harapan pengguna terhadap tingkat kesulitan yang dirasakan pengguna dalam menggunakan layanan Google Assistant.	EE1 Persepsi Kemudahan Penggunaan
		EE2 Kompleksitas
		EE3 Kemudahan Penggunaan
Social Influence (SI)	Didefinisikan sebagai pengaruh yang dirasakan oleh pengguna dari orang lain atau lingkungan sosial dalam menentukan penggunaan layanan Google Assistant.	SI1 Norma Subyektif Kemudahan
		SI2 Penggunaan
		SI3 Kesan
Facilitating Condition (FC)	Didefinisikan sebagai tingkat ketersediaan dan aksesibilitas fasilitas atau fitur yang dibutuhkan pengguna dalam menggunakan layanan Google Assistant.	FC1 Persepsi Kontrol Perilaku
		FC2 Kondisi-Kondisi Memfasilitasi
		FC3 Kecocokan
Behavioral Intention (BI)	Didefinisikan sebagai tingkat keinginan dan niat yang dimiliki oleh pengguna untuk menggunakan layanan Google Assistant secara rutin dalam aktivitas akademik mereka.	BI1 Niat penggunaan
		BI2 Frekuensi penggunaan yang direncanakan
		BI3 Komitmen untuk menggunakan

2.2 Perumusan Hipotesis

Pada Tahap penetapan hipotesis tentang bagaimana hubungan antara variabel-variabel yang akan diuji dalam suatu penelitian yang dikenal sebagai pengujian hipotesis. Pada Penelitian ini Menyajikan model yang dimana digunakan untuk meneliti bagaimana kondisi yang dapat memfasilitasi pengguna dalam menggunakan Google Assistant. Dalam menganalisis pengguna Google Assistant dengan menggunakan model UTAUT, berikut adalah model hipotesis yang akan diterapkan dan dievaluasi :



Gambar 2. UTAUT Model

Terdapat 4 Hipotesis dalam penelitian ini:

1. H01: Terdapat pengaruh yang signifikan antara *Performance Expectancy* terhadap *Behavioral Intention*
2. H02: Terdapat pengaruh yang signifikan antara *Effort Expectancy* terhadap *Behavioral Intention*
3. H03: Terdapat pengaruh yang signifikan antara *Social Influence* terhadap *Behavioral Intention*
4. H04: Terdapat pengaruh yang signifikan antara *Facilitating Conditions* terhadap *Behavioral Intention*

2.3 Populasi dan Sampel

Tahap awal dalam penelitian ini adalah menentukan populasi dan sampel penelitian[12]. Populasi dalam penelitian ini yaitu mahasiswa/i UPN Veteran Jawa Timur yang menggunakan layanan VA (Virtual Assistant) Google Assistant. Dalam penelitian ini dilakukan survey kuesioner yang disebarakan kepada 65 orang mahasiswa UPN Veteran Jawa Timur dimana pengisian dilakukan melalui Google Form.

2.4 Teknik Pengumpulan Data dan Metode Pengukuran

Dalam penelitian ini, hasil data yang diperoleh kemudian dikumpulkan dan selanjutnya akan dilakukan analisis untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Google Assistant berdasarkan variabel-variabel UTAUT. Pengukuran variabel ini menggunakan Skala Likert, Skala Likert adalah sebuah alat yang digunakan dalam penelitian sosial untuk mengukur sikap atau pendapat seseorang terkait suatu pernyataan atau topik tertentu. Skala tersebut merupakan opsi sikap yang dapat dipilih oleh responden sesuai dengan sikap mereka terhadap pernyataan yang diberikan

[15]. Skala ini terdiri dari serangkaian pernyataan yang biasanya diikuti oleh lima opsi tanggapan, yaitu:

Table 2. Skala Likert

Keterangan	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan proses yang bertujuan untuk mengukur valid atau tidaknya data yang didapat pada alat ukur kuesioner sehingga dapat mengetahui data yang digunakan dapat diandalkan atau tidak. Berdasarkan uji validitas yang dilakukan, dapat diketahui bahwa seluruh item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian adalah valid [16]. Pengujian ini melibatkan nilai r pada tabel dengan taraf yang signifikan sebesar 5%. Proses perhitungannya dilakukan dengan melakukan analisis statistik terhadap nilai r tabel dengan r hitung dengan melakukan pengukuran tersebut data yang dikumpulkan melalui kuesioner dapat dinyatakan valid apabila nilai r hitung \geq nilai r tabel.

Table 3. Uji Validitas

Indikator	R-Table	R-Hitung	Keterangan
PE1	0.2441	0.906	Valid
PE2	0.2441	0.892	Valid
PE3	0.2441	0.804	Valid
PE4	0.2441	0.856	Valid
EE1	0.2441	0.972	Valid
EE2	0.2441	0.969	Valid
EE3	0.2441	0.957	Valid
SI1	0.2441	0.900	Valid
SI2	0.2441	0.912	Valid
SI3	0.2441	0.75	Valid
FC1	0.2441	0.786	Valid
FC2	0.2441	0.923	Valid
FC3	0.2441	0.781	Valid
BI1	0.2441	0.922	Valid
BI2	0.2441	0.939	Valid
BI3	0.2441	0.904	Valid

Hasil dari Uji Validitas dijabarkan pada tabel 3 di atas dengan menggunakan taraf signifikansi 5% atau 0,05 dengan nilai (df) $N-2$. Dalam penelitian ini jumlah responden kuesioner yang didapat sebanyak 65 responden, sehingga $df = 62$. maka diperoleh r -tabel 0.2441. Pada Uji validitas ini data dianggap valid apabila nilai r -hitung lebih besar dari r -tabel, sehingga didapatkan hasil yang dimana seluruh data dari masing-masing indikator valid dikarenakan hasil r -hitung lebih besar dari r -tabel.

3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan proses yang diperlukan untuk menentukan seberapa konsisten pengukuran dan keandalan suatu alat pengukuran dan pengujiannya dilakukan lebih dari satu kali. Reliabilitas membuktikan bahwa instrumen yang dipakai pada penelitian ini bisa diandalkan menjadi alat pengumpul data dan mampu mengungkapkan informasi faktual [17]. Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan software Smart PLS yang dimana menggunakan metode Cronbach's Alpha. Cronbach's Alpha adalah rumus matematis yang digunakan untuk menguji tingkat keandalan (reliabilitas) dari suatu alat ukur. Suatu instrumen dapat dikatakan reliabel jika memiliki koefisien keandalan atau nilai alpha sebesar 0,6 atau lebih.

Table 4. Uji Reliabilitas

Indikator	Cronbach's Alpha
<i>Performance Expectancy</i>	0.888
<i>Effort Expectancy</i>	0.964
<i>Social Influence</i>	0.820
<i>Facilitating Conditions</i>	0.776
<i>Behavioral Intention</i>	0.912

Pada hasil uji reliabilitas pada tabel 4 diatas dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha didapatkan nilai yang signifikan lebih besar dari 0.06. Pada hasil tabel 4 menunjukkan bahwa setiap item dapat dinyatakan reliabel dikarenakan memiliki tingkat nilai Cronbach's Alpha yang lebih besar nilainya daripada 0.6 [18].

3.3 Uji Hipotesis

Uji Hipotesis adalah salah satu cabang ilmu Statistika Inferensial yang digunakan untuk menguji secara statistik apakah suatu pernyataan atau hipotesis adalah benar. Berdasarkan hasil uji tersebut, dapat ditarik kesimpulan apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak. [19]. Berikut adalah hasil dari Uji dari 4 Hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya, pengujian dilakukan dengan menggunakan Uji T dan melihat signifikansi P-Value. Uji T pada dasarnya dilakukan untuk menguji pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya [20].

Table 5. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	T-Statistik	P values	Keterangan
<i>Performance Expectancy</i> → <i>Behavioral Intention</i>	1.215	0.225	Ditolak
<i>Effort Expectancy</i> → <i>Behavioral Intention</i>	3.700	0.000	Diterima
<i>Social Influence</i> → <i>Behavioral Intention</i>	0.085	0.932	Ditolak
<i>Facilitating Conditions</i> → <i>Behavioral Intention</i>	2.164	0.031	Diterima

Berdasarkan hasil dari Uji Hipotesis, didapatkan hasil bahwa hipotesis H01 dan H03 ditolak, karena P-Values > 0.05. Sedangkan Hipotesis H02 dan H04 diterima karena P-Values < 0.05. Dimana berarti indikator *Effort Expectancy* (PE) dan *Facilitating Conditions* (FC) berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention*

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Pada penelitian "Analisis Google Assistant Terhadap Kepuasan Mahasiswa UPN Veteran Jawa Timur Menggunakan Model UTAUT", didapatkan hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan bahwa *Effort Expectancy* (EE) dan *Facilitating Conditions* (FC) dari Google Assistant mempengaruhi *Behavioral Intention* para mahasiswa UPN Veteran Jawa Timur. Faktor-faktor tersebut berperan penting bagi mahasiswa yang mengalami burnout untuk menggunakan Google Assistant.

Rekomendasi bagi peneliti selanjutnya adalah untuk meluaskan jangkauan responden yang menjadi populasi penelitian, dengan menggunakan pendekatan metode yang berbeda atau mengkombinasikan beberapa metode, serta menambahkan variabel tambahan. Selain itu, juga disarankan untuk meningkatkan jumlah sampel responden guna meningkatkan tingkat akurasi dan validitas temuan penelitian

5. DAFTAR RUJUKAN

- [1] "Google Assistant." Accessed: Mar. 31, 2024. [Online]. Available: https://p2k.stekom.ac.id/ensiklopedia/Google_Assistant
- [2] dr. Fadhil Rizal Makarim, "Ini 5 Ciri-Ciri Burnout dan Cara Sederhana Mengatasinya," Halodoc.com. Accessed: Mar. 25, 2024. [Online]. Available: <https://www.halodoc.com/artikel/ini-5-ciri-ciri-burnout-dan-cara-sederhana-mengatasinya>
- [3] I. A. Iuga, O. A. David, and M. Danet, "Student Burnout in Children and Adolescents: The Role of Attachment and Emotion Regulation," *Children*, vol. 10, no. 9, pp. 1–12, 2023, doi: 10.3390/children10091443.
- [4] R. W. MEGANINGRUM, H. S. Harahap, and A. S. Harahap, "Pengaruh Pemanfaatan Google Assistant dalam Memenuhi Kebutuhan Sumber Informasi," *Cover. J. Strateg. Commun.*, vol. 13, no. 2, pp. 122–132, 2023, doi: 10.35814/coverage.v13i2.3396.
- [5] A. A. Arifiyanti, R. Permatasari, A. Rezha, and E. Najaf, "Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer Asisten Virtual sebagai Pusat Layanan Informasi pada Perguruan Tinggi di Indonesia-A Systematic Literature Review," *Media Online*, vol. 4, no. 2, pp. 740–745, 2023, doi: 10.30865/klik.v4i2.1222.
- [6] A. De Keyser, S. Köcher, L. Alkire (née Nasr), C. Verbeeck, and J. Kandampully, "Frontline Service Technology infusion: conceptual archetypes and future research directions," *J. Serv. Manag.*, vol. 30, no. 1, pp. 156–183, 2019, doi: 10.1108/JOSM-03-2018-0082.
- [7] J. Ani, B. Lumanauw, and J. L. A. Tampenawas, "Pengaruh Citra Merek, Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada E-Commerce Tokopedia Di Kota Manado," *J. EMBA*, vol. 9, no. 2, pp. 663–674, 2021.
- [8] M. Vedhitya, "Peran Virtual Assistants dalam Bisnis dan Manajemen Tugas," *Markteers*. Accessed: Mar. 25, 2024. [Online]. Available: <https://www.marketeers.com/peran-virtual-assistants-dalam-bisnis-dan-manajemen-tugas/>
- [9] Untung Nugroho, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Pendidikan Jasmani*. CV. SARNU UNTUNG, 2018. [Online]. Available: https://books.google.co.id/books/about/Metodologi_Penelitian_Kuantitatif_Pendid.html

?id=gRvpDwAAQBAJ&redir_esc=y

- [10] F. Bayhaqi and I. K. D. Nuryana, "Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Bima+ dengan Metode UTAUT," *Jeisbi*, vol. 3, no. 03, pp. 84–93, 2022, [Online]. Available: <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/47087/39404>
- [11] I. Indriyanti, T. Wahyuni, E. Ermawati, N. Ichsan, and H. Fatah, "Analisis Perbandingan Metode TAM dan UTAUT dalam Mengukur Kesuksesan Penggunaan Aplikasi Ojek Online," *J. Interkom J. Publ. Ilm. Bid. Teknol. Inf. dan Komun.*, vol. 14, no. 4, pp. 24–30, 2020, doi: 10.35969/interkom.v14i4.59.
- [12] & D. Venkatesh, Morris, Davis, "User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View," *MIS Q.*, vol. 27, no. 3, p. 425, 2003, doi: 10.2307/30036540.
- [13] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, no. January. 2019.
- [14] F. Odelia and S. Sembiring, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Spotify," *Jma*, vol. 2, no. 2, pp. 3031–5220, 2024.
- [15] N. Anggraini *et al.*, "Jurnal Teknologi Sistem Informasi dan Aplikasi Analisis Faktor Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Transportasi Online: Pengukuran dengan Metode EUCS dan UTAUT (Studi Kasus: Aplikasi Mobile Maxim)," vol. 7, no. 1, pp. 19–29, 2024, doi: 10.32493/jtsi.v7i1.36292.
- [16] N. Hidayati and Y. Ramdhani, "Analisis Penerimaan dan Penggunaan Aplikasi Gojek Menggunakan Model UTAUT," *JAMI J. Ahli Muda Indones.*, vol. 1, no. 1, pp. 85–95, 2020, doi: 10.46510/jami.v1i1.22.
- [17] J. F. Andry, Herlina, and A. Rianto, "Customer Satisfaction Analysis on Shopee E-Commerce Using the UTAUT Method," *Cogito Smart J. /*, vol. 9, no. 1, pp. 73–83, 2023, [Online]. Available: <https://cogito.unklab.ac.id/index.php/cogito/article/view/454/273>
- [18] N. R. R. Ratika Zahra, "PENGARUH CELEBRITY ENDORSER HAMIDAH RACHMAYANTI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK ONLINE SHOP MAYOUTFIT DI KOTA BANDUNG," vol. 2, no. 1, pp. 43–57, 2018.
- [19] M. A. Gangga Anuraga, Artanti Indrasetyaningih, "PELATIHAN PENGUJIAN HIPOTESIS STATISTIKA DASAR DENGAN SOFTWARE R," vol. 2, no. 1, pp. 327–334, 2021.
- [20] W. E. Marita, "Pengaruh Struktur Organisasi dan Ukuran Perusahaan Terhadap Penerapan Business Entity Concept," *AKRUAL J. Akunt.*, vol. 7, no. 1, p. 18, 2015, doi: 10.26740/jaj.v7n1.p18-40.