

# Analisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan niat keberlanjutan penggunaan aplikasi video conference = Analysis of factors affecting satisfaction and continuance intention of using video conference application.

Alya Isti Safira, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20527910&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Social distancing yang diterapkan untuk mitigasi penyebaran COVID-19 menyebabkan terjadinya pengurangan interaksi tatap muka antar individu. Hal ini menyebabkan beralihnya pertemuan langsung menjadi pertemuan virtual, sehingga terjadi peningkatan dalam penggunaan aplikasi video conference untuk berkomunikasi. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan niat keberlanjutan penggunaan aplikasi video conference pada masa yang akan datang, termasuk saat era new normal maupun setelah pandemi COVID-19 berakhir. Penelitian ini merupakan modifikasi dari expectation confirmation model (ECM), model yang terbukti dapat menyelidiki niat berkelanjutan sistem informasi. Responden terdiri dari 556 pengguna aplikasi video conference dalam tiga bulan terakhir. Analisis dilakukan dengan metode partial least square SEM dengan SmartPLS 3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa confirmation (konfirmasi ekspektasi), perceived ease of use (kemudahan), perceived usefulness (kebermanfaatan), service quality (kualitas layanan), way to express affection (mengekspresikan kedekatan), dan system quality (kualitas sistem) berpengaruh positif dan signifikan terhadap satisfaction (kepuasan). Kemudian, perceived usefulness (kebermanfaatan) dan satisfaction (kepuasan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap continuance intention (keberlanjutan) penggunaan aplikasi video conference. Penelitian ini dapat membantu penelitian sebelumnya untuk menganalisis faktor yang memengaruhi kepuasan dan niat keberlanjutan penggunaan aplikasi video conference.

.....A decrease in face-to-face encounters between people is caused by social distancing that is applied to reduce the spread of COVID-19. This has led to the switch from direct meetings to virtual meetings, leading to an increase in the use of applications for video conferencing to communicate. The goal of this study is to explore the factors affecting satisfaction and the decision to continue using video conferencing applications in the future, even after the COVID-19 pandemic ends during the new normal period. This research is a modification to the expectation confirmation model (ECM), a model that has been proven to analyze the sustainable intention of information systems. The respondents consisted of 556 users of video conferencing applications in the last three months. The analysis was performed using the partial least square SEM method with SmartPLS 3. The findings of this study show that confirmation, perceived ease of use, perceived usefulness, service quality, way to express affection, and system quality have a positive and significant effect on satisfaction. Then, perceived usefulness and satisfaction have a positive and significant effect on continuance intention of video conferencing applications. This study enriches previous researches to analyze the factors that influence satisfaction and intention to continue using video conferencing applications.