

**ANALISIS PERILAKU PENGGUNA APLIKASI ZOOM
MEETING: *PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED
ENJOYMENT, PERCEIVED EASE OF USE*, DAN DAMPAKNYA
TERHADAP *SATISFACTION* SERTA *CONTINUANCE
INTENTION TO USE***

Alma Ardhia Pramesti

1705622076



Intelligentia - Dignitas

**Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri
Jakarta**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2026

**ANALYSIS OF ZOOM MEETING APPLICATION USER
BEHAVIOR: PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED
ENJOYMENT, PERCEIVED EASE OF USE, AND ITS IMPACT
ON SATISFACTION AND CONTINUANCE INTENTION TO USE**

Alma Ardhia Pramesti

(1705622076)



Intelligentia - Dignitas

**This thesis was written to fulfill one of the requirements to obtain a Bachelor of
Management degree at the Faculty of Economics and Business, Jakarta State
University**

**MANAGEMENT STUDY PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
JAKARTA STATE UNIVERSITY**

2026

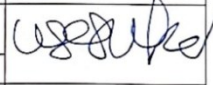
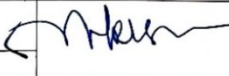
LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR BENTUK : SKRIPSI

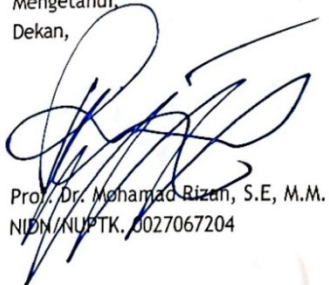
Nama Mahasiswa : Alma Ardha Pramesti
NIM : 1705622076
Program Studi/Fakultas : S1 Manajemen/Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Judul Penelitian : Analisis Perilaku Pengguna Aplikasi Zoom Meeting: *Perceived Usefulness, Perceived Enjoyment, Perceived Ease of Use*, dan Dampaknya Terhadap *Satisfaction* serta *Continuance Intention to Use*

Ini telah dipertahankan dihadapan dewan penguji dan dinyatakan *Lulus/ Tidak Lulus*)*
Ujian Tugas Akhir oleh Tim Penguji pada Tanggal 21 Juli 2026

Tim Penguji,

Ketua Sidang	Dr. Ryna Parlyna, MBA NIP. 197701112008122003	
Penguji 1	Andi Muhammad Sadat, SE, M.Si., Ph.D NIP. 197412021200812001	
Penguji 2	Prima Andriani, S.E., M.Sc. NIP. 199401072024062001	
Pembimbing 1	Prof Usep Suhud, M.Si., Ph.D NIP. 197002122008121001	
Pembimbing 2	Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A, CHRP NIP. 199111022022032013	

Mengetahui,
Dekan,


Prof. Dr. Mohammad Rizan, S.E, M.M.
NIDN/NUPTK. 0027067204

Koordinator Program Studi S1 Manajemen,


Dr. M. Edo S. Siregar, S.E., M.B.A.
NIDN/NUPTK. 0025017203

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Nama Mahasiswa : Alma Ardhia Pramesti
NIM : 1705622076
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul TA : Analisis Perilaku Pengguna Aplikasi Zoom Meeting: Perceived Usefulness, Perceived Enjoyment, Perceived Ease of Use, dan Dampaknya terhadap Satisfaction serta Continuance Intention to Use

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya tulis ilmiah ini.

Jakarta, 12 Agustus 2026

Yang menyatakan,



(Alma Ardhia Pramesti) NIM.
1705622076

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Alma Ardha Prameshi
NIM : 1905622076
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis / Manajemen
Alamat email : almaradha@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Analisis Perilaku Pengguna Aplikasi Zoom Meeting: Perceived Usefulness, Perceived
Enjoyment, Perceived Ease of Use, dan Dampaknya terhadap Satisfaction serta
Continuance Intention to Use

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 12 Agustus 2026

Penulis

(Alma Ardha Prameshi)
nama dan tanda tangan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Enjoyment*, dan *Perceived Ease of Use* terhadap *Satisfaction* dan *Continuance Intention to Use* pada penggunaan Zoom Meeting. Penelitian ini didasarkan pada teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Expectation Confirmation Model* (ECM) untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan niat penggunaan berkelanjutan aplikasi konferensi video. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik *non-probability sampling*. Data diperoleh 404 responden valid melalui kuesioner dengan skala Likert enam poin. Analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS Statistics 29 dan IBM SPSS Amos 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness*, *Perceived Enjoyment*, dan *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Satisfaction* dan *Continuance Intention to Use*. Namun, *Satisfaction* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *Continuance Intention to Use*. Temuan dalam penelitian ini menandakan bahwa manfaat, kesenangan, dan kemudahan yang dirasakan pengguna menjadi faktor utama dalam mendorong keberlanjutan penggunaan Zoom Meeting. Penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi para pengembang aplikasi konferensi video dalam meningkatkan pengalaman pengguna melalui fitur yang bermanfaat, mudah digunakan, dan memberikan pengalaman yang menyenangkan.

Kata Kunci: *Continuance intention to use, Perceived ease of use, Perceived enjoyment, Perceived usefulness, Satisfaction*

Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

This study aims to analyze the effects of Perceived Usefulness, Perceived Enjoyment, and Perceived Ease of Use on Satisfaction and Continuance Intention to Use in the use of Zoom Meeting. The study is based on the Technology Acceptance Model (TAM) and Expectation Confirmation Modeling (ECM) to explain the factors influencing user satisfaction and continuance intention toward video conferencing applications. This study employed a quantitative approach using a non-probability sampling technique. Data were collected from 404 valid respondents Zoom Meeting users through a six-point Likert scale questionnaire. Data were analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) with IBM SPSS Statistics 29 and IBM SPSS Amos 25 software. The results indicate that Perceived Usefulness, Perceived Enjoyment, and Perceived Ease of Use have positive and significant effects on both Satisfaction and Continuance Intention to Use. However, Satisfaction does not have a significant effect on Continuance Intention to Use. The findings suggest that the perceived usefulness, enjoyment, and ease of use experienced by users are the primary factors driving the continuance use of Zoom Meeting. This study is expected to provide practical implications for video conferencing developers in enhancing user experience by offering useful features, ease of use, and enjoyable user experience.

Keywords: *Continuance intention to use, Perceived ease of use, Perceived enjoyment, Perceived usefulness, Satisfaction*

Intelligentia - Dignitas

LEMBAR PERSEMBAHAN

Saya selaku penulis mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua dan kakak saya yang senantiasa memberikan doa dan mendukung tiada hentinya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
2. Bapak Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta atas segala kebijakan dan fasilitas yang diberikan selama masa perkuliahan.
3. Bapak Dr. M. Edo S. Siregar, S.E., M.B.A selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen yang telah memberi dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
4. Bapak Prof. Usep Suhud, M.Si, Ph.D selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu dan memberi bimbingan serta dukungan kepada penulis.
5. Ibu Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A, CHRP selaku Dosen Pembimbing II yang turut memberikan masukan serta dukungan kepada peneliti.
6. Bapak Prof. Agung Dharmawan Buchdadi, S.T, M.M., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing Akademik atas segala bimbingan yang diberikan kepada peneliti.
7. Seluruh dosen serta civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta yang telah memberi ilmu, pengalaman, serta dukungan selama masa perkuliahan.
8. Teman-teman seperjuangan mahasiswa/i Manajemen angkatan 2022 yang saling mendukung selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.

9. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu peneliti dalam penyusunan skripsi.

Peneliti menyadari penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna kesempurnaan skripsi ini. Harapan peneliti semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat memberi sumbangan ilmu pengetahuan di lingkungan Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 12 Agustus 2026



Alma Ardhia Pramesti



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	ii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I LATAR BELAKANG.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Teoritis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Teori Pendukung	11
2.1.1 <i>Continuance Intention to Use</i>	13
2.1.2 <i>Perceived Usefulness</i>	15
2.1.3 <i>Perceived Enjoyment</i>	17
2.1.4 <i>Perceived Ease of Use</i>	18
2.1.5 <i>Satisfaction</i>	19
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis.....	32
2.3.1 <i>Perceived Usefulness dan Continuance Intention to Use</i>	32

2.3.2 <i>Perceived Usefulness</i> dan <i>Satisfaction</i>	33
2.3.3 <i>Perceived Enjoyment</i> dan <i>Satisfaction</i>	34
2.3.4 <i>Perceived Ease of Use</i> dan <i>Satisfaction</i>	34
2.3.5 <i>Perceived Enjoyment</i> dan <i>Continuance Intention to Use</i>	35
2.3.6 <i>Perceived Ease of Use</i> dan <i>Continuance Intention to Use</i>	35
2.3.7 <i>Satisfaction</i> dan <i>Continuance Intention to Use</i>	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	38
3.2 Desain Penelitian.....	38
3.3 Populasi dan Sampel	39
3.3.1 Populasi.....	39
3.3.2 Sampel.....	40
3.4 Pengembangan Instrumen	40
3.4.1 Variabel Penelitian	41
3.4.2 Operasional Variabel	41
3.4.3 Skala Pengukuran.....	46
3.5 Teknik Pengumpulan Data	47
3.6 Teknik Analisis Data	47
3.6.1 Uji Validitas.....	48
3.6.2 Uji <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	48
3.6.3 Uji Reliabilitas	49
3.6.4 Uji <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA)	49
3.6.5 Uji Hipotesis	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Deskripsi Data.....	53
4.1.1 Profil Responden.....	53
4.1.2 Analisis Deskriptif Variabel	58
4.2 Hasil Analisis Data.....	64

4.2.1 Uji Validitas dan <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	64
4.2.2 Uji Reliabilitas	69
4.2.3 Uji <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA)	72
4.2.4 Uji Hipotesis	75
4.2.5 Pembahasan.....	77
BAB V PENUTUP	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Implikasi.....	85
5.2.1 Implikasi Teoretis.....	85
5.2.2 Implikasi Praktis	86
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	86
5.4 Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	87
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN.....	97



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 2 Grafik Penggunaan Platform Komunikasi Video yang Disukai.....	3
Gambar 2. 1 Technology Acceptance Model (TAM).....	11
Gambar 2. 2 Expectation Confirmation Model (ECM)	12
Gambar 2. 3 Kerangka Penelitian	37
Gambar 3. 1 Data Penetrasi Internet di Indonesia.....	38
Gambar 4. 1 Model Penelitian Sebelum Modifikasi.....	73
Gambar 4. 2 Model Penelitian Setelah Modifikasi	74
Gambar 4. 3 Model Struktural Uji Hipotesis	76



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3. 1 Tabel Operasional Variabel Perceived Usefulness	42
Tabel 3. 2 Tabel Operasional Variabel Perceived Enjoyment	43
Tabel 3. 3 Tabel Operasional Variabel Perceived Ease of Use.....	44
Tabel 3. 4 Tabel Operasional Variabel Continuance Intention to Use.....	45
Tabel 3. 5 Tabel Operasional Variabel Satisfaction.....	46
Tabel 3. 6 Skala Likert	46
Tabel 3. 7 Goodness of Fit Indices.....	51
Tabel 4. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	54
Tabel 4. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Domisili.....	55
Tabel 4. 4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
Tabel 4. 5 Deskripsi Responden Berdasarkan Rata-rata Pendapatan.....	56
Tabel 4. 6 Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Akhir	57
Tabel 4. 7 Deskripsi Responden Berdasarkan Penggunaan Aplikasi Zoom Meeting .	57
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif Variabel Perceived Usefulness	59
Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif Variabel Perceived Enjoyment	60
Tabel 4. 10 Analisis Deskriptif Variabel Perceived Ease of Use.....	61
Tabel 4. 11 Analisis Deskriptif Variabel Continuance Intention to Use.....	62
Tabel 4. 12 Analisis Deskriptif Variabel Satisfaction.....	63
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Variabel Perceived Usefulness	65
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Variabel Perceived Enjoyment.....	65
Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas Variabel Perceived Ease of Use	66
Tabel 4. 16 Hasil Uji Validitas Variabel Continuance Intention to Use	67
Tabel 4. 17 Hasil Uji Validitas Variabel Satisfaction	68

Tabel 4. 18 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Perceived Usefulness.....	69
Tabel 4. 19 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Perceived Enjoyment.....	70
Tabel 4. 20 Hasil Uji Validitas Variabel Perceived Ease of Use	70
Tabel 4. 21 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Continuance Intention to Use	71
Tabel 4. 22 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Satisfaction	72
Tabel 4. 23 Goodness of Fit Indices Sebelum Modifikasi	73
Tabel 4. 24 Goodness of Fit Indices Setelah Modifikasi	74
Tabel 4. 25 Uji Hipotesis.....	76



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: <i>Draft</i> Kuesioner	97
Lampiran 2: Deskripsi Responden	102
Lampiran 3: Tabulasi Data	104
Lampiran 4: Analisis Deskriptif	107
Lampiran 5: Uji Validitas	110
Lampiran 6: Uji Reliabilitas	114
Lampiran 7: Surat Persetujuan Sidang Skripsi	115
Lampiran 8: Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing	116
Lampiran 9: Hasil Turnitin	117
Lampiran 10: Kartu Konsultasi Skripsi	118
Lampiran 11: Lembar Saran dan Perbaikan Skripsi	119
Lampiran 12: Daftar Riwayat Hidup	120



Intelligentia - Dignitas