

ABSTRAK

Aplikasi *My TelU Mobile* merupakan aplikasi pendukung sistem pembelajaran yang dirilis oleh Direktorat Pusat Teknologi Informasi pada 25 Mei 2021. Aplikasi ini berbasis *mobile* dan dapat diunduh pada *Play store* dan *App Store*. Aplikasi yang dibangun di lingkungan kampus Telkom University ini memiliki konsep aplikasi dalam aplikasi (*super app*) dimana fokus aplikasi tersebut untuk mewadahi seluruh hasil karya dari civitas akademik di lingkungan Telkom University. Aplikasi *My TelU Mobile* menjadi *super app* yang memiliki pengunduh *cukup* tinggi. Namun trafik penggunaannya belum stabil, dapat terlihat pada trafik penggunaan yang menurun saat periode perkuliahan sedang berjalan. Selain itu, cukup banyaknya komplain yang terjadi pada layanan terkait penggunaan yang dituliskan dari ulasan *Play Store* dan *App Store* hingga rating pada *Play Store* dan *App Store* yang masih rendah dibandingkan aplikasi sejenis dari beberapa perguruan tinggi serta data *ticketing* terkait kendala yang meningkat pada setahun terakhir membuat tim *My TelU Mobile* harus mulai membenahi variabel-variabel yang paling krusial yang dapat membuat pengguna ingin menggunakan layanan secara terus menerus. .

Sehingga untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan dari teknologi ini digunakan beberapa variabel dari model *Unified Theory of Acceptance and Use of Tehnology 2* dan *Delone & McLean*. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini antara lain *performance expectancy*, *effort expextancy*, *social influence*, *facilitating condition*, *habit*, *hedonic motivation*, *system quality*, *information quality*, *service quality*, *user satisfaction*, dan *continue use intention*.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan kausal. Teknik *sampling* menggunakan teknik *non probability sampling* jenis *purposive sampling* dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 400 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan SEM-PLS

Temuan dari penelitian ini ialah bahwa *effort expectancy*, *information quality*, *service quality*, dan *user satisfatction* berpengaruh signifikan terhadap *continue use intention* aplikasi *My TelU Mobile*. Namun *performamce expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, *habit*, *hedonic motivation*, dan *sytem quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *continue use intention* aplikasi *My TelU Mobile*. *System quality*, *information quaallity*, dan *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*.

Kata Kunci: *Super App*, *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT 2), *Delone & McLean (D&M)*, *Partial Least Square (SEM)*