

**THE INFLUENCE OF TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)
FACTORS TO MYIM3 APPLICATION'S USE DECISION AND CUSTOMER
SATISFACTION (STUDY ON THE APPLICATION OF MYIM3 - PT
INDOSAT TBK)**

CUT VENTY OKTIA CAVA MULLY 2001625805

INTAN KOMALASARI 2001624746

ABSTRACT

The influence of technology acceptance model (tam) factors to myim3 application's use decision and customer satisfaction (study on the application of myim3 - pt indosat tbk). This research was conducted by considering the competition of a number of cellular operator companies in Indonesia, so it is important for PT Indosat Tbk to be able to dominate the market. This company has a digital self-care application that is presented with the aim to make it easier for users to search for all information related to products, prices, promotions, and can make various transactions. The research method used is a quantitative method by distributing questionnaires as many as 100 pieces to end consumers. Prerequisite test analysis includes validity test, reliability test, and normality test. Data analysis method in this study uses Path Analysis or path analysis assisted by using SPSS software. After data analysis, Path Path Equations are found: Sub-structure Equation 1: $Y = 0.630 X1 + 0.342 X2 + 0.254 \epsilon1$ and Sub-structure equation 2: $Z = 0.309 X1 + 0.496 X2 + 0.180 Y + 0.221 \epsilon2$, which shows the magnitude of the variable influence independent in influencing dependent variables. The results of this study state that perceived ease of use and perceived usefulness significantly influence the use decisions and customer satisfaction.

Keywords : *technology acceptance model, perceived ease, perceived usefulness, use decisions, customer satisfaction*

**PENGARUH FAKTOR TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN APLIKASI MY IM3 (STUDI PADA APLIKASI MYIM3 – PT
INDOSAT TBK**

CUT VENTY OKTIA CAVA MULLY 2001625805

INTAN KOMALASARI 2001624746

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Faktor *Technology Acceptance Model (TAM)* Terhadap Keputusan Penggunaan Dan Kepuasan Pelanggan Aplikasi myIM3 (Studi Pada Aplikasi myIM3 – PT Indosat Tbk). Penelitian ini dilakukan dengan mempertimbangkan adanya persaingan sejumlah perusahaan operator seluler di Indonesia, sehingga penting bagi PT Indosat Tbk untuk dapat menguasai pasar. Perusahaan ini memiliki sebuah digital self-care application yang dihadirkan dengan tujuan untuk memudahkan para penggunanya dalam mencari segala informasi terkait produk, harga, promosi, serta dapat melakukan beragam transaksi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan menyebarkan kuisisioner sebanyak 100 buah kepada konsumen akhir. Analisis uji prasyarat meliputi uji validitas, uji reliabilitas, dan uji normalitas. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan Path Analysis atau analisis jalur dibantu dengan menggunakan software SPSS. Setelah analisis data maka ditemukan Persamaan *Path* yaitu Persamaan sub-struktur 1 : $Y = 0,630 X1 + 0,342 X2 + 0,254 \epsilon_1$ dan Persamaan sub-struktur 2 : $Z = 0,309 X1 + 0,496 X2 + 0,180 Y + 0,221 \epsilon_2$, yang menunjukkan besarnya pengaruh variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan dan kepuasan pelanggan.

Kata kunci : technology acceptance model, perceived ease, perceived usefulness, keputusan penggunaan, kepuasan pelanggan.