

ABSTRAK

Studi ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Expectation Confirmation Model* terhadap niat keberlanjutan pada aplikasi Telegram. Telegram merupakan salah satu aplikasi *social media* yang telah banyak digunakan di seluruh dunia dan memungkinkan pengguna untuk berkomunikasi secara online melalui berbagai fitur unik yang berbeda dengan aplikasi sejenis. Dengan persaingan aplikasi seluler yang semakin kompetitif, penting bagi Telegram untuk mengetahui niat keberlanjutan pengguna karena hubungan jangka panjang dengan pengguna telepon gengam sangatlah krusial.

Oleh sebab itu, penelitian ini studi penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh konfirmasi, persepsi manfaat, kesenangan dan kepuasan terhadap niat keberlanjutan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini didistribusikan melalui kuisisioner online kepada 160 responden pengguna Telegram dengan ketentuan terpilih. Data dianalisis menggunakan *structural equation modeling* (SEM) dengan bantuan SmartPLS 3.0.

Hasil penelitian *Structural Equation Modeling* (SEM) menunjukkan bahwa seluruh hipotesis diterima dengan kepuasan sebagai variabel yang memiliki pengaruh terbesar dalam menentukan niat keberlanjutan pengguna Telegram.

Kata kunci: Niat keberlanjutan, Kesenangan, *Expectation Confirmation Model*, Telegram, SmartPLS, PLS-SEM