

ABSTRAK

PT. Telkomsel sebagai operator terbesar di Indonesia menghubungkan lebih dari 160 juta pelanggan pada tahun 2020 telah menyediakan aplikasi MyTelkomsel dengan berbagai layanan dan fitur yang memberikan kemudahan pelanggannya. Namun, penyedia aplikasi pada operator seluler ini masih belum dapat memenuhi harapan penggunanya. Harapan tersebut dapat dilihat pada keluhan dan *review* aplikasi MyTelkomsel oleh penggunanya yang mendapatkan skala *rating* hanya 3,9/5 di *Google Play Store*. Untuk keluhan yang disampaikan yaitu kendala login di aplikasi tersebut, gangguan jaringan saat mengakses aplikasi, adanya *error* sistem setelah update aplikasi versi terbaru, kurang puasnya pengguna terhadap *customer service*, dan kegagalan proses transaksi. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh dimensi persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, kualitas layanan terhadap minat penggunaan aplikasi MyTelkomsel dengan menambahkan sikap penggunaan dan kepercayaan sebagai variabel intervening.

Populasi pada penelitian ini yaitu pengguna atau pernah menggunakan aplikasi MyTelkomsel di wilayah Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 132 orang. Analisis data dilakukan dengan menggunakan aplikasi *Structural Equation Model* (SEM) dengan program AMOS versi 26.0.

Hasil dari pengujian pada lima hipotesis yang telah diajukan menunjukkan bahwa kelima hipotesis tersebut berhasil diterima, diantaranya yaitu persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap penggunaan, persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap penggunaan, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan. Selanjutnya, sikap penggunaan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan.

Kata Kunci: Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan, Sikap Penggunaan, Kepercayaan, Minat Penggunaan