

---

## **Pengaruh *Perceived Ease Of Use* Dan *Perceived Usefulness* Terhadap *Continuance Intention* Pengguna Aplikasi E-Learning Dengan Mediasi *User Satisfaction***

**Dian Zahwa Oktaviani<sup>1)\*</sup>, Dewi Nurmalasari<sup>2)</sup>, Ervina Maulida<sup>3)</sup>**

<sup>1,2,3)</sup>Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta, Indonesia

Email : [dianzahwaoktaviani@gmail.com](mailto:dianzahwaoktaviani@gmail.com)  
[dewi\\_nurmalasari@unj.ac.id](mailto:dewi_nurmalasari@unj.ac.id)  
[ervinamaulida@unj.ac.id](mailto:ervinamaulida@unj.ac.id)

---

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *perceived ease of use* (PEOU) dan *perceived usefulness* (PU) terhadap *continuance intention* (CI) pengguna aplikasi e-learning berbasis mobile melalui mediasi *user satisfaction* (US). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan teknik analisis *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Squares* (SEM-PLS). Sampel penelitian berjumlah 150 mahasiswa pengguna aplikasi e-learning berbasis mobile yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*, dengan data dianalisis menggunakan *SmartPLS 4*. Hasil analisis menunjukkan bahwa: (1) PEOU berpengaruh positif dan signifikan terhadap PU. (2) PEOU berpengaruh positif dan signifikan terhadap US. (3) PU berpengaruh positif dan signifikan terhadap US. (4) PEOU berpengaruh positif dan signifikan terhadap CI melalui mediasi US. (5) PU berpengaruh positif dan signifikan terhadap CI melalui mediasi US. (6) US berpengaruh positif dan signifikan terhadap CI sebagai prediktor paling dominan. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan pengguna berperan sebagai jembatan utama yang menyalurkan pengaruh kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan aplikasi menjadi niat nyata untuk terus menggunakan aplikasi e-learning berbasis mobile.

**Kata kunci:** *Continuance Intention; E-Learning; Perceived Ease of Use; Perceived Usefulness; User Satisfaction.*

### **Abstract**

This study aims to analyze the effect of *perceived ease of use* (PEOU) and *perceived usefulness* (PU) on *continuance intention* (CI) of mobile e-learning application users through the mediation of *user satisfaction* (US). This study employed a quantitative approach using a survey method and *Structural Equation Modeling* based on *Partial Least Squares* (SEM-PLS) as the analysis technique. The sample consisted of 150 university students who use mobile e-learning applications, selected through *purposive sampling* technique, with the data analyzed using *SmartPLS 4*. The results of the analysis show that: (1) PEOU has a positive and significant effect on PU. (2) PEOU has a positive and significant effect on US. (3) PU has a positive and significant effect on US. (4) PEOU has a positive and significant effect on CI through the mediation of US. (5) PU has a positive and significant effect on CI through the mediation of US. (6) US has a positive and significant effect on CI as the most dominant predictor. These findings confirm that *user satisfaction* serves as the key bridge that channels the effect of ease of use and usefulness into an actual intention to continue using mobile e-learning applications.

**Keywords:** *Continuance Intention; E-Learning; Perceived Ease of Use; Perceived Usefulness; User Satisfaction.*

---

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mengubah hampir seluruh aspek kehidupan manusia, termasuk cara belajar, bekerja, dan berkomunikasi. Teknologi informasi didefinisikan sebagai teknologi yang digunakan untuk membuat, mengelola, menyimpan, dan menyebarkan informasi melalui perangkat serta sarana komunikasi (Nahariah, 2022). Sebagai negara dengan populasi terbesar keempat di dunia menurut data Worldometer (2025), Indonesia memiliki potensi pasar digital yang sangat besar. Hal ini didukung oleh data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia atau APJII (2025) yang mencatat tingkat penetrasi internet mencapai 80,66% dari total penduduk, sebagaimana ditunjukkan pada gambar berikut.



**Gambar 1. Hasil Riset Tingkat Penetrasi Internet Indonesia 2025**  
Sumber: APJII (2025)

Transformasi digital turut mendorong perubahan signifikan dalam bidang pendidikan, salah satunya melalui penerapan *e-learning* sebagai media pembelajaran berbasis digital yang memanfaatkan teknologi dalam penyampaian materi, diskusi, kolaborasi, dan evaluasi secara daring (Riskiono & Pasha, 2020). Seiring meningkatnya penggunaan *smartphone*, *e-learning* berbasis mobile berkembang pesat karena menawarkan kemudahan akses kapan saja dan di mana saja, sehingga Indonesia menempati peringkat kedelapan dunia dalam pertumbuhan penggunaan aplikasi *e-learning* (Luckyardi & Rahman, 2021). Meski demikian, data pengguna dan rating berbagai aplikasi *e-learning* pada tahun 2026 menunjukkan bahwa tingginya jumlah unduhan tidak selalu diikuti oleh rating yang tinggi, mengindikasikan adanya kesenjangan antara tingkat adopsi awal dan kualitas pengalaman yang dirasakan pengguna.

Kesenjangan tersebut berkaitan erat dengan konsep *continuance intention*, yaitu keputusan pengguna untuk tetap menggunakan suatu sistem setelah tahap adopsi awal. (Lestari & Riatusun, 2024) menemukan bahwa pemanfaatan *e-learning* masih menghadapi kendala teknis dalam akses dan penggunaan yang berpotensi memengaruhi persepsi kemudahan pengguna. Selaras dengan hal tersebut, (Sanjeev, 2024) mencatat bahwa 33% mahasiswa tidak menyelesaikan program pembelajaran daring dan 25% mengalami penurunan motivasi selama pembelajaran online, sementara Hu (2025) menegaskan bahwa keterbatasan akses teknologi dan rendahnya literasi digital turut memengaruhi keterlibatan mahasiswa. Dengan demikian, permasalahan utama bukan lagi terletak pada tingginya tingkat adopsi aplikasi, melainkan pada faktor-faktor yang memengaruhi keputusan mahasiswa untuk terus menggunakan *e-learning* berbasis mobile dalam jangka panjang.

Untuk memperkuat fenomena tersebut, peneliti melakukan pra-survei terhadap 30 mahasiswa aktif pengguna aplikasi *e-learning* melalui teknik *purposive sampling*. Hasil pra-survei menunjukkan bahwa mahasiswa masih mengalami kendala berupa interaksi dalam aplikasi yang belum maksimal (56,7%), fitur yang kurang memenuhi kebutuhan pembelajaran (50%), serta kelengkapan fitur yang masih terbatas (43,3%), sebagaimana ditunjukkan pada diagram berikut.



**Gambar 2. Hasil Pra-Survei Kendala Penggunaan Aplikasi E-Learning**  
Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2026)

Permasalahan tersebut menegaskan pentingnya dua faktor utama, yaitu *perceived ease of use* (PEOU) dan *perceived usefulness* (PU). Terkait PEOU, Simamora (2021) menemukan

bahwa mahasiswa menghadapi hambatan seperti koneksi internet tidak stabil, keterbatasan kuota, dan perangkat dengan memori terbatas, yang diperkuat oleh temuan Putra et al. (2023) bahwa 40% mahasiswa mengeluhkan koneksi internet tidak stabil. Terkait PU, Ramli et al. (2023) menunjukkan bahwa beberapa platform e-learning justru mempersulit proses pembelajaran karena fitur yang tidak relevan dengan kebutuhan, sementara Meilinda et al. (2025) mencatat bahwa kurangnya interaksi tatap muka menyebabkan rendahnya partisipasi aktif mahasiswa. Kondisi ini pada akhirnya memengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*), yaitu variabel mediasi yang mencerminkan evaluasi afektif pengguna atas pengalaman menggunakan platform e-learning, yang turut menentukan komitmen jangka panjang mereka terhadap sistem.

Untuk menganalisis permasalahan tersebut, *Technology Acceptance Model* (TAM) digunakan sebagai kerangka teoritis yang relevan karena mampu menjelaskan bagaimana persepsi mahasiswa terhadap kemudahan dan manfaat penggunaan memengaruhi kepuasan, yang pada akhirnya menentukan *continuance intention*. Beberapa penelitian terdahulu mendukung hal ini, di antaranya Carlos et al. (2018) yang menemukan PU sebagai faktor paling kuat dalam membentuk kepuasan pengguna, Zheng et al. (2023) yang membuktikan peran mediasi parsial kepuasan pengguna, serta Al-hawamleh (2024) dan Jyothi & Savitha (2023) yang menegaskan kepuasan pengguna sebagai penentu utama *continuance intention*. Temuan serupa juga dikemukakan oleh Aisy et al. (2024), Fahrizal et al. (2023), Olivia & Marchyta (2022) dan Riztyawan & Rahayu (2023) yang secara konsisten menunjukkan kepuasan pengguna sebagai prediktor terpenting dari *continuance intention* pada berbagai jenis sistem teknologi.

Kajian terhadap penelitian terdahulu menunjukkan masih terdapat celah yang perlu diisi, yaitu terbatasnya penelitian pada konteks Indonesia yang memiliki kesenjangan digital antardaerah, minimnya kajian *continuance intention* yang spesifik pada aplikasi mobile e-learning, serta belum adanya pengujian PEOU, PU, dan *user satisfaction* secara terpadu dalam satu kerangka *extended TAM* pada konteks tersebut. Berdasarkan celah tersebut, penelitian ini menawarkan tiga kebaruan, yaitu fokus pada objek aplikasi mobile e-learning, pengujian model *extended TAM* yang mengintegrasikan PEOU dan PU sebagai variabel eksogen dengan *user satisfaction* sebagai mediator serta *continuance intention* sebagai variabel endogen, dan konteks penelitian di Indonesia. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* Terhadap *Continuance Intention* Pengguna Aplikasi *E-Learning* dengan Mediasi *User Satisfaction*”.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif jenis asosiatif dengan teknik survei berbasis kuesioner Sugiyono (2023), yang diolah menggunakan SmartPLS 4 untuk menganalisis pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *continuance intention* melalui *satisfaction* sebagai mediasi. Penelitian dilakukan pada Februari–Juli 2026 terhadap mahasiswa di wilayah Jabodetabek yang telah menggunakan aplikasi *e-learning* berbasis *mobile* minimal satu semester, dengan pertimbangan wilayah ini memiliki konsentrasi perguruan tinggi dan penetrasi internet tertinggi di Indonesia (APJII, 2025). Sampel ditentukan melalui *purposive sampling* Sugiyono (2023), sebanyak 150 responden, mengacu pedoman Hair et al. (2022) dan Kline (2023) untuk 21 indikator penelitian.

Penelitian ini terdiri atas empat variabel: *perceived usefulness* (X1) dan *perceived ease of use* (X2) sebagai variabel independen, *satisfaction* (Z) sebagai mediasi, serta *continuance intention* (Y) sebagai variabel dependen, dengan instrumen diadaptasi dari Alqahtani et al. (2022), Legramante et al. (2023) dan Al-hawamleh (2024). Data dikumpulkan melalui kuesioner daring (Google Form) menggunakan Skala Likert 1–4 tanpa pilihan netral agar responden menentukan sikap secara lebih tegas (Sugiyono, 2023).

Analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling–Partial Least Square* (SEM-PLS) melalui SmartPLS (Hair et al. 2022). Evaluasi *outer model* meliputi validitas konvergen (*loading factor* >0,7; AVE >0,5), validitas diskriminan (*cross loading*, akar AVE), serta reliabilitas (*Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* >0,7). Evaluasi *inner model* mencakup R-Square (0,25 lemah; 0,50 moderat; 0,75 kuat), F-Square (0,02 lemah; 0,15 moderat; 0,35 kuat), dan VIF (<5) untuk multikolinearitas (Oduro, 2025). Pengujian hipotesis dilakukan melalui *path coefficient* dan t-statistik (>1,96) untuk pengaruh langsung, serta p-value (<0,05) untuk pengaruh langsung maupun tidak langsung melalui *satisfaction* (Sarstedt & Moisescu, 2024).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Analisis Deskriptif

Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner daring (Google Form) yang disebarakan kepada mahasiswa pengguna aplikasi *mobile e-learning* di wilayah Jabodetabek pada periode 25 Juni sampai dengan 2 Juli 2026. Seluruh 150 kuesioner yang disebarakan berhasil dikumpulkan (tingkat respons 100%), sehingga seluruh data dinyatakan layak untuk dianalisis lebih lanjut.

Berdasarkan profil responden, sampel didominasi oleh mahasiswa perempuan (51,3%) yang berasal dari rumpun Ekonomi & Bisnis (38,7%) dan duduk di semester 7–8 (39,3%). Aplikasi *mobile e-learning* yang paling banyak digunakan adalah Duolingo (56,0%), dengan mayoritas responden (66,0%) telah menggunakan aplikasi tersebut lebih dari satu tahun dan mengaksesnya beberapa kali dalam seminggu (47,3%), sehingga responden dapat dikategorikan sebagai pengguna berpengalaman (*experienced users*). Rincian karakteristik responden disajikan pada Tabel 1.

**Tabel 1. Ringkasan Profil Responden**

| Karakteristik                | Kategori Dominan       | Persentase |
|------------------------------|------------------------|------------|
| Jenis Kelamin                | Perempuan              | 51,3%      |
| Rumpun Program Studi         | Ekonomi & Bisnis       | 38,7%      |
| Semester Perkuliahan         | Semester 7–8           | 39,3%      |
| Aplikasi Terbanyak Digunakan | Duolingo               | 56,0%      |
| Lama Penggunaan              | Lebih dari 1 tahun     | 66,0%      |
| Frekuensi Penggunaan         | Beberapa kali seminggu | 47,3%      |

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2026)

Sebaran responden yang lintas program studi dan didominasi oleh mahasiswa berpengalaman menunjukkan bahwa data yang diperoleh cukup representatif untuk menggambarkan persepsi dan niat keberlanjutan penggunaan aplikasi *mobile e-learning* di kalangan mahasiswa Jabodetabek.

Deskripsi jawaban responden terhadap empat variabel penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel berada pada kategori tinggi, dengan rentang mean 3,57 hingga 3,72 (Tabel 2). Variabel *Perceived Ease of Use* (PEOU) mencatatkan mean tertinggi (3,72), sedangkan *Perceived Usefulness* (PU) mencatatkan mean terendah (3,57), yang mengindikasikan bahwa persepsi manfaat terhadap peningkatan prestasi akademik secara spesifik relatif lebih rendah dibandingkan aspek kemudahan penggunaan.

**Tabel 2. Deskripsi Jawaban Responden**

| Variabel                            | Jumlah Indikator | Mean | Std. Deviasi | Kategori |
|-------------------------------------|------------------|------|--------------|----------|
| <i>Perceived Ease of Use</i> (PEOU) | 6                | 3,72 | 0,48         | Tinggi   |
| <i>Perceived Usefulness</i> (PU)    | 5                | 3,57 | 0,60         | Tinggi   |
| <i>User Satisfaction</i> (US)       | 5                | 3,68 | 0,50         | Tinggi   |
| <i>Continuance Intention</i> (CI)   | 5                | 3,69 | 0,53         | Tinggi   |

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2026)

### B. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Evaluasi model pengukuran menunjukkan bahwa seluruh indikator telah memenuhi validitas konvergen, yang ditunjukkan oleh nilai *loading factor* di atas 0,7 dan *Average Variance*

*Extracted* (AVE) di atas 0,5, kecuali indikator PU1 yang di-drop karena menurunkan nilai AVE konstruk *Perceived Usefulness* di bawah ambang batas. Setelah eliminasi indikator tersebut, nilai AVE keempat konstruk berkisar antara 0,583 hingga 0,664 (Tabel 3), yang menandakan bahwa masing-masing konstruk mampu menjelaskan lebih dari separuh varians indikatornya.

Validitas diskriminan turut terkonfirmasi melalui dua kriteria. Berdasarkan kriteria Fornell-Larcker, akar kuadrat AVE tiap konstruk (berkisar 0,775–0,831) tercatat lebih tinggi dibandingkan nilai korelasinya dengan konstruk lain dalam model. Kriteria *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT) turut menunjukkan seluruh nilai berada di bawah ambang batas 0,90, dengan nilai tertinggi pada hubungan *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* (HTMT = 0,798). Uji reliabilitas menunjukkan seluruh konstruk memenuhi syarat, dengan nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* di atas 0,7 (Tabel 3), sehingga instrumen dinyatakan valid dan reliabel untuk pengujian model struktural.

**Tabel 3. Ringkasan Validitas dan Reliabilitas (Outer Model)**

| Variabel                     | Cronbach's Alpha | Composite Reliability | AVE   | Keterangan       |
|------------------------------|------------------|-----------------------|-------|------------------|
| <i>Perceived Ease of Use</i> | 0,873            | 0,905                 | 0,615 | Valid & Reliabel |
| <i>Perceived Usefulness</i>  | 0,851            | 0,899                 | 0,583 | Valid & Reliabel |
| <i>User Satisfaction</i>     | 0,842            | 0,883                 | 0,601 | Valid & Reliabel |
| <i>Continuance Intention</i> | 0,873            | 0,908                 | 0,664 | Valid & Reliabel |

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2026)

### C. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Pengujian kolinearitas menggunakan *Variance Inflation Factor* (VIF) menunjukkan tidak terdapat masalah multikolinearitas antarvariabel eksogen, dengan nilai VIF berkisar antara 1,000 hingga 2,131 (Tabel 4), jauh di bawah ambang batas 5 yang disyaratkan oleh Hair et al. (2022).

**Tabel 4. Ringkasan Nilai Variance Inflation Factor (VIF)**

| Variabel Independen          | Variabel Dependen                 |                                  |                               |
|------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|
|                              | <i>Continuance Intention</i> (CI) | <i>Perceived Usefulness</i> (PU) | <i>User Satisfaction</i> (US) |
|                              | VIF                               | VIF                              | VIF                           |
| <i>Perceived Ease of Use</i> | 2,131                             | 1,000                            | 1,914                         |
| <i>Perceived Usefulness</i>  | 2,104                             | -                                | 1,914                         |
| <i>User Satisfaction</i>     | 1,690                             | -                                | -                             |

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2026)

Nilai *R-Square* dan *Q<sup>2</sup>predict* pada Tabel 5 menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan prediktif yang memadai, dengan kategori moderat pada variabel *Perceived Usefulness* ( $R^2=0,477$ ) dan *User Satisfaction* ( $R^2=0,408$ ), serta kategori lemah-moderat pada variabel *Continuance Intention* ( $R^2=0,353$ ). Nilai *F-Square* tertinggi ditemukan pada jalur PEOU→PU (0,914; pengaruh besar), sedangkan jalur PU→CI secara langsung tidak berpengaruh ( $f^2=0,000$ ), yang mengindikasikan bahwa pengaruh PEOU dan PU terhadap *Continuance Intention* tersalurkan sepenuhnya melalui *User Satisfaction* (*full mediation*).

**Tabel 5. Ringkasan Nilai R-Square dan Q<sup>2</sup>predict**

| Variabel Endogen             | R-Square | Q <sup>2</sup> predict | Kategori      |
|------------------------------|----------|------------------------|---------------|
| <i>Perceived Usefulness</i>  | 0,477    | 0,453                  | Moderat       |
| <i>User Satisfaction</i>     | 0,408    | 0,334                  | Moderat       |
| <i>Continuance Intention</i> | 0,353    | 0,203                  | Lemah-Moderat |

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2026)

### D. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan melalui prosedur *bootstrapping* 5.000 subsampel pada SmartPLS 4, dengan kriteria hipotesis diterima apabila nilai t-statistik >1,96 dan p-value <0,05. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh enam hipotesis penelitian (H1–H6), baik pengaruh langsung maupun pengaruh tidak langsung melalui mediasi *User Satisfaction*, dinyatakan didukung secara statistik (Tabel 6).

**Tabel 6. Hasil Pengujian Hipotesis (*Direct dan Indirect Effect*)**

| H  | Jalur Hubungan | Koefisien | T-Stat. | P-Value | Keterangan |
|----|----------------|-----------|---------|---------|------------|
| H1 | PEOU → PU      | 0,685     | 11,092  | 0,000   | Didukung   |
| H2 | PEOU → US      | 0,359     | 3,298   | 0,001   | Didukung   |
| H3 | PU → US        | 0,339     | 3,227   | 0,001   | Didukung   |
| H4 | PEOU → US → CI | 0,160     | 2,862   | 0,004   | Didukung   |
| H5 | PU → US → CI   | 0,151     | 2,698   | 0,007   | Didukung   |
| H6 | US → CI        | 0,445     | 5,590   | 0,000   | Didukung   |

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2026)

**a) Pengaruh Perceived Ease of Use terhadap Perceived Usefulness (H1)**

Melalui pengujian jalur langsung, diperoleh koefisien sebesar 0,685 dengan nilai t-statistik = 11,092 dan p-value = 0,000. Nilai ini melampaui ambang batas signifikansi ( $t > 1,96$ ;  $p < 0,05$ ), sehingga H1 dinyatakan didukung. Jalur PEOU→PU merupakan pengaruh terkuat dalam keseluruhan model, konsisten dengan *Technology Acceptance Model* (Davis, 1989) yang menempatkan kemudahan penggunaan sebagai determinan utama persepsi kegunaan, serta sejalan dengan temuan Legramante et al. (2023) dan Xu & Yang (2026).

**b) Pengaruh Perceived Ease of Use terhadap User Satisfaction (H2)**

Pengujian jalur PEOU→US menghasilkan koefisien sebesar 0,359 dengan nilai t-statistik = 3,298 dan p-value = 0,001, sehingga H2 dinyatakan didukung. Temuan ini memperluas TAM dengan menegaskan bahwa kemudahan penggunaan tidak hanya membentuk persepsi manfaat, tetapi juga secara langsung membentuk kepuasan pengguna, sejalan dengan Suson (2024) dan Al-hawamleh (2024).

**c) Pengaruh Perceived Usefulness terhadap User Satisfaction (H3)**

Jalur PU→US menunjukkan koefisien sebesar 0,339 dengan nilai t-statistik = 3,227 dan p-value = 0,001, sehingga H3 dinyatakan didukung. Hasil ini konsisten dengan temuan Panyahuti et al. (2024) dan Nuralam et al. (2024) pada konteks teknologi lain.

**d) Pengaruh Perceived Ease of Use terhadap Continuance Intention melalui User Satisfaction (H4)**

Pengujian efek tidak langsung PEOU→US→CI menghasilkan koefisien sebesar 0,160 dengan nilai t-statistik = 2,862 dan p-value = 0,004, sehingga H4 dinyatakan didukung. Mengingat pengaruh PEOU dan PU terhadap *Continuance Intention* secara langsung tidak signifikan, temuan ini menegaskan peran *User Satisfaction* sebagai mediator penuh (*full mediation*), sebagaimana temuan Chen (2022) pada aplikasi *m-learning*.

**e) Pengaruh Perceived Usefulness terhadap Continuance Intention melalui User Satisfaction (H5)**

Jalur tidak langsung PU→US→CI menghasilkan koefisien sebesar 0,151 dengan nilai t-statistik = 2,698 dan p-value = 0,007, sehingga H5 dinyatakan didukung. Hasil ini konsisten dengan Wang & Yu (2024) pada aplikasi edukasi mobile yang juga menemukan peran mediasi penuh kepuasan pengguna.

**f) Pengaruh User Satisfaction terhadap Continuance Intention (H6)**

Jalur US→CI menghasilkan koefisien sebesar 0,445 dengan nilai t-statistik = 5,590 dan p-value = 0,000, menjadikan *User Satisfaction* sebagai prediktor terkuat *Continuance Intention* di antara seluruh jalur langsung dalam model. Temuan ini sejalan dengan prinsip *Expectation Confirmation Model* (Bhattacharjee, 2001) serta Qiu et al. (2026) yang juga menempatkan kepuasan sebagai determinan terkuat niat keberlanjutan.

## Pembahasan

Temuan ini diperkuat oleh hasil analisis deskriptif pada tingkat indikator. Pada variabel PEOU, indikator *Interaction Flexibility* (fleksibilitas interaksi) memiliki nilai tertinggi, menunjukkan bahwa mahasiswa merasakan keleluasaan berinteraksi sesuai kebutuhan belajar mereka. Sebaliknya, pada variabel PU, indikator *Improved Academic Performance* (3,27) tercatat paling rendah, mengindikasikan bahwa manfaat aplikasi lebih dirasakan pada aspek

kenyamanan penggunaan dibandingkan dampaknya terhadap peningkatan prestasi akademik secara langsung. Pada variabel US, indikator terkait kinerja teknis sistem (kecepatan akses dan stabilitas aplikasi) tercatat sebagai yang terendah, sementara indikator *Self Development Intention* pada variabel CI justru tertinggi (3,71), menegaskan bahwa mahasiswa memandang aplikasi *mobile e-learning* sebagai sarana pengembangan diri yang mendorong niat penggunaan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, pola hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa pengaruh PEOU dan PU terhadap *Continuance Intention* hanya signifikan secara tidak langsung melalui *User Satisfaction*, mengonfirmasi peran *full mediation* yang juga ditemukan pada aplikasi *m-learning* Qiu et al. (2026) dan aplikasi edukasi mobile Wang & Yu (2024). Tidak ditemukan hasil yang bertentangan dengan penelitian terdahulu; seluruh temuan konsisten memperkuat kerangka *Extended TAM* dan *Expectation Confirmation Model* (ECM) yang digunakan dalam penelitian ini.

Secara teoretis, temuan ini memperkuat validitas *Extended TAM* dan ECM dalam menjelaskan penerimaan dan keberlanjutan penggunaan aplikasi *mobile e-learning* di kalangan mahasiswa Indonesia, khususnya peran sentral *satisfaction* sebagai mediator penuh antara persepsi teknologi dan niat keberlanjutan. Secara praktis, pengembang aplikasi disarankan memprioritaskan kemudahan penggunaan (navigasi sederhana, tampilan intuitif) dan manfaat konkret bagi pembelajaran (misalnya fitur pelacakan progres belajar), serta menjaga kinerja teknis sistem, mengingat kepuasan pengguna terbukti menjadi pengungkit paling berpengaruh terhadap niat keberlanjutan penggunaan dibandingkan sekadar mengandalkan kemudahan atau manfaat semata.

## KESIMPULAN

Hasil pengujian menunjukkan keenam hipotesis penelitian terbukti signifikan. *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness* ( $\beta=0,685$ ) dan terhadap *User Satisfaction* ( $\beta=0,359$ ); PU berpengaruh positif terhadap US ( $\beta=0,339$ ). PEOU dan PU juga berpengaruh positif terhadap *Continuance Intention* (CI) secara tidak langsung melalui US ( $\beta=0,160$  dan  $\beta=0,151$ ), sedangkan US sendiri merupakan prediktor langsung terkuat terhadap CI ( $\beta=0,445$ ). Dengan demikian, seluruh rumusan masalah dan tujuan penelitian telah terjawab yaitu, kemudahan dan kebermanfaatan aplikasi mendorong kepuasan pengguna, yang pada gilirannya mendorong niat penggunaan berkelanjutan.

Secara teoretis, penelitian ini memperkuat validitas *Technology Acceptance Model* sebagai kerangka penerimaan teknologi pembelajaran mobile, memperluas TAM dengan membuktikan bahwa PEOU dan PU juga membentuk *User Satisfaction* secara langsung, menegaskan US sebagai mediator penuh (*full mediation*) antara PEOU/PU dan CI sejalan dengan *Expectation Confirmation Model*, serta menunjukkan US sebagai prediktor terkuat terhadap CI, sehingga menghasilkan model integrasi TAM dan ECM. Secara praktis, pengembang aplikasi disarankan memprioritaskan kemudahan penggunaan, kinerja teknis, dan fitur pendukung capaian akademik, sedangkan bagi universitas perlu memastikan keandalan infrastruktur dan dukungan teknis dan bagi mahasiswa memperoleh pemahaman bahwa kenyamanan dan manfaat aplikasi membentuk kepuasan yang mendorong penggunaan berkelanjutan.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yaitu responden terbatas pada mahasiswa di wilayah Jabodetabek sehingga hasil belum tentu dapat digeneralisasi ke wilayah lain; pengumpulan data dilakukan dalam rentang waktu singkat (25 Juni–2 Juli 2026) sehingga hanya menggambarkan satu periode akademik; dan model hanya melibatkan tiga variabel (PEOU, PU, US) dengan  $R^2$  CI sebesar 35,3%, sehingga 64,7% dijelaskan oleh faktor lain di luar model, seperti *habit* dan *perceived enjoyment*.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan wilayah atau melakukan studi komparatif antarwilayah, menggunakan desain longitudinal untuk menangkap

dinamika persepsi dari waktu ke waktu, serta menambahkan variabel eksternal lain seperti *habit*, *perceived enjoyment*, *trust*, *self-efficacy*, dan *social influence* guna memperkuat daya jelas model terhadap *Continuance Intention*.

## REFERENSI

- 'Aisy, P. R., Sukaris, S., & Kirono, I. (2024). Pengaruh Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness, Dan User Satisfaction Terhadap Continuance Intention Dalam Bertransaksi Dengan Dompot Digital ShopeePay. *Widya Manajemen*, 6(1), 44–55. <https://doi.org/10.32795/Widyamanajemen.V6i1.4971>
- (Asosiasi, P. J. I. I. (2022). Profil Internet Indonesia 2022. In *SRA Consulting*. (Issue June).
- Al-Hawamleh, A. (2024). *Exploring The Satisfaction And Continuance Intention To Use E-Learning Systems : An Integration Of The Information Systems Success Model And The Technology Acceptance Model Original Scientific Paper*. 201–214.
- Aldiabat, K., Khlaif, M., & Fawwaz, N. (2024). Assessment Of Student Satisfaction With E-Learning In Jordan Using TAM And UTAUT As A Mediator For Synchronous And Asynchronous Learning. 8(September).
- Alqahtani, M. A., Alamri, M. M., & Sayaf, A. M. (2022). Investigating Students ' Perceptions Of Online Learning Use As A Digital Tool For Educational Sustainability During The COVID-19 Pandemic. 13(June), 1–16. <https://doi.org/10.3389/Fpsyg.2022.886272>
- Bhattacharjee, A. (2001). *Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model*. 25(3), 351–370.
- Carlos, J., Chiu, C., & Jose, F. (2018). *Understanding E-Learning Continuance Intention : An Extension Of The Understanding E-Learning Continuance Intention : An Extension Of The Technology Acceptance Model*. 64(August 2006), 683–696. <https://doi.org/10.1016/J.ijhcs.2006.01.003>
- Cheah, W., Moe, M., Aung, T., & Ghani, A. A. (2023). *Mobile Technology In Medicine : Development And Validation Of An Adapted System Usability Scale ( SUS ) Questionnaire And Modified Technology Acceptance Model ( TAM ) To Evaluate User Experience And Acceptability Of A Mobile Application In MRI Safety Screening*. 36–45.
- Chen, J. (2022). Computers In Human Behavior Reports Adoption Of M-Learning Apps : A Sequential Mediation Analysis And The Moderating Role Of Personal Innovativeness In Information Technology. *Computers In Human Behavior Reports*, 8(September), 100237. <https://doi.org/10.1016/J.Chbr.2022.100237>
- Davis, F. (1989). *Perceived Usefulness , Perceived Ease Of Use , And User Acceptance Of Information Technology*. September 1989. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Fahrizal, Suherman, & Ika Febrilia. (2023). Pengaruh Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness Dan Satisfaction Terhadap. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan*, 4(2), 1–20.
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Hult, G. T. M., & Ringle, C. M. (2022). *A Primer On Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. [https://www.researchgate.net/publication/354331182\\_A\\_Primer\\_On\\_Partial\\_Least\\_Squares\\_Structural\\_Equation\\_Modeling\\_PLS-SEM](https://www.researchgate.net/publication/354331182_A_Primer_On_Partial_Least_Squares_Structural_Equation_Modeling_PLS-SEM)
- Hoon, J., Hye, H., & Sa, J. (2022). Acceptance Of And Satisfaction With Online Educational Classes Through The Technology Acceptance Model (TAM): The COVID-19 Situation In Korea. *Asia Pacific Education Review*, 23(3), 403–415. <https://doi.org/10.1007/S12564-021-09716-7>
- Hu, J. (2025). *What Are The Influencing Factors Of Online Learning Engagement ? A Systematic Literature Review*. March, 1–14. <https://doi.org/10.3389/Fpsyg.2025.1542652>
- Jyothi, I. S. R., & Savitha, S. (2023). *Students ' Continuance Intention To Use Moocs : Empirical Evidence From India*. 4265–4286.
- Kholifah, N., Nurtanto, M., Education, T., Engineering, M., Education, V., Kuspangaliyeva, K., Mutohhari, F., Masek, A., Tun, U., Onn, H., Education, V., Kassymova, G., Beneficiation, O., & Nicosia, N. (2022). *Cypriot Journal Of Educational Investigating The Moderating Effects Of Perceived Usefulness On The Student Satisfaction : Evidence From Indonesian Higher Education*. 17(11), 3910–3923.
- Kline, R. B. (2023). *Principles And Practice Of Structural Equation Modeling*, 5th Edition.
- Legramante, D., Azevedo, A., & Azevedo, J. M. (2023). *Integration Of The Technology Acceptance*

- Model And The Information Systems Success Model In The Analysis Of Moodle ' S Satisfaction And Continuity Of Use*. 40(5), 467–484. <https://doi.org/10.1108/IJILT-12-2022-0231>
- Lestari, E. D., & Riatur, R. (2024). Unveiling Key Factors For The Continuation Of E-Learning Adoption In Blended Learning Environments Within Indonesian Higher Education During The Era Of The ' New Normal '. *Cogent Education*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/2331186X.2024.2428871>
- Li, J., Jin, M., & Chen, X. (2025). Understanding Continued Use Of Smart Learning Platforms: Psychological Wellbeing In An Extended TAM-ISCAM Model. *Frontiers In Psychology*, 16(May), 1–16. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2025.1521174>
- Louis, N., Rakotoarizaka, P., Musa, H. G., Yogyakarta, U. M., & Geneina, E. (2023). *The Effect Of Perceived Usefulness And Perceived Easy To Use On Student Satisfaction The Mediating Role Of Attitude To Use Online Learning*. 11(3), 323–336. <https://doi.org/10.21776/Ub.Apmba.2023.011.03.5>
- Luckyardi, S., & Rahman, L. (2021). *A Pplication Of E-L Earning S Ystem In The World Of Education*. 327.
- Meilinda, V., Pasha, C., & Zuhriyah, N. F. (2025). *Dampak Platform E-Learning Terhadap Keterlibatan Siswa Dan Prestasi Akademik The Impact Of E-Learning Platforms On Student Engagement And Academic Achievement*. 3(2), 157–167.
- Nahariah, N. (2022). Pemanfaatan Teknologi Pembelajaran Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Al-Qiyam*, 3(1), 68–72. <https://doi.org/10.33648/Alqiyam.V3i1.200>
- Natalia, A., Emba, M., Mustika, D., Indra, S., & Lumba, C. (2025). *Modeling Continuance Intention Of Superapps Mobile Banking : An Empirical Study Of ECM Extended With Trust And Security*. 4(12), 2090–2107.
- Nuralam, I. P., Yudsono, N., Robith, M., Fahmi, A., Yuliaji, E. S., & Hidayat, T. (2024). Perceived Ease Of Use , Perceived Usefulness , And Customer Satisfaction As Driving Factors On Repurchase Intention: The Perspective Of The E- Commerce Market In Indonesia. *Cogent Business & Management*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2413376>
- Olivia, M., & Marchyta, N. K. (2022). *The Influence Of Perceived Ease Of Use And Perceived Usefulness On E-Wallet Continuance Intention: Intervening Role Of Customer Satisfaction*. 24(1). <https://doi.org/10.9744/Jti.24.1>
- Panyahuti, Alam, H. V., Nurhayati, I., Helnanelis, Tjiwidjaja, H., Hilmiyati, F., Gunawan, A. A. N., & Prabowo, G. S. (2024). The Role Of Information System Quality And Perceived Usefulness On User Satisfaction And Sustainable Elearning. *International Journal Of Data And Network Science*, 8(3), 1531–1540. <https://doi.org/10.5267/J.Ijdns.2024.3.013>
- Putra, E. D., Athaullah, S., & Yusuf, A. (2023). Pengaruh Perceived Ease Of Use, Perceived Enjoyment, Perceived Usefulness, Dan Satisfaction Terhadap Continued IT Usage Intention: Expected-Confirmation Model (ECM). *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 13(1), 1. <https://doi.org/10.30588/Jmp.V13i1.1051>
- Qiu, X., Wu, J., & Li, H. (2026). *Continuance Intention To Use Mobile Learning Among College Students : Integrating Quality Factors And The Expectation Confirmation Model*. 1–18.
- Ramli, H., Muh, A., Am, A., Azizah, N., Safanah, A., Faris, A., & Faruq, A. (2023). *Persepsi Mahasiswa Pada Penggunaan Program E-Learning Berbasis LMS Pada Masa Covid-19*. 6(2), 31–37.
- Riskiono, S. D., & Pasha, D. (2020). *ANALISIS METODE LOAD BALANCING DALAM MENINGKATKAN KINERJA WEBSITE E-LEARNING*. 14(1), 22–26.
- Riztyawan, I. I., & Rahayu, M. (2023). *The Effect Of Perceived Usefulness And Perceived Ease Of Use On Continuance Intention With Mediation Of Perceived Value And Customer Satisfaction : Study On Netflix Application Users*. 5(1), 368–380.
- Sanjeev. (2024). *Indonesia Online Education Market Outlook To 2030*. Ken Research. <https://www.kenresearch.com/industry-reports/indonesia-online-education-market>
- Sarstedt, M., & Moisescu, O. I. (2024). Quantifying Uncertainty In PLS - SEM - Based Mediation Analyses. *Journal Of Marketing Analytics*, 12(1), 87–96. <https://doi.org/10.1057/S41270-023-00231-9>
- Sasmito, D. A., & Kunci, K. (2021). *Implementasi Mobile Learning Sebagai Solusi Pembelajaran Daring Untuk Peserta Didik Akibat Pandemi Covid-19 Di SMA Negeri 1 Singosari Pages 1-14 Implementation Of Mobile Learning As An Online Learning Solution For Students Due To The Covid-19 Pandemic At*. 1–14.

- Sugiyono. (2023). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*.
- Suson, R. (2024). *Factors Influencing Student Satisfaction In Blended Learning : A Structural Equation Modelling Approach*. 23(7), 207–227.
- Wang, X., & Yu, X. (2024). *Art Students ' Technostress , Perceived Usefulness , Satisfaction , And Continuance Intention To Use Mobile Educational Applications*. June, 1–11. <https://doi.org/10.1177/21582440241260206>
- Xu, X., & Yang, C. (2026). *Explaining EFL Students ' Continuance Intention To Use E-Learning Through Technology Acceptance , Expectation Confirmation , And Flow Theory*. 1–17.
- Yan, S., Eng, L. G., & Seong, L. C. (2024). *Influencing Factors Of Continuous Intention To Use E-Learning System Of Undergraduates In Guangxi , China : The Mediating Role Of Perceived Ease Of Use And Perceived Usefulness*. December, 1–21. <https://doi.org/10.1177/21582440241305231>
- Yudhana, A. S. L., & Kusuma, W. A. (2021). *KELEBIHAN DAN KEKURANGAN LEARNING MANAGEMENT SYSTEM (LMS) MENGGUNAKAN PENDEKATAN LITERATURE REVIEW, DAN USER PERSONA*. 2(9).
- Zheng, H., Qian, Y., & Wang, Z. (2023). *Research On The Influence Of E-Learning Quality On The Intention To Continue E-Learning : Evidence From SEM And Fsqca*.