



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh berbagai faktor terhadap kepuasan pengguna dan niat menggunakan ulang aplikasi MyPertamina. Penelitian ini menguji tujuh hipotesis terkait Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Fungsionalitas Interaksi Lingkungan, Keandalan, Konten dan Tampilan Informasi, Dukungan Komunitas terhadap Kepuasan Pengguna, serta pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Niat Menggunakan Ulang aplikasi. Menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) dengan pendekatan Partial Least Squares (PLS) yang dianalisis dengan SmartPLS 4, hasil penelitian menunjukkan bahwa Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Fungsionalitas Interaksi Lingkungan, Keandalan, dan Konten serta Tampilan Informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Sebaliknya, Dukungan Komunitas tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini disebabkan oleh kurang optimalnya peran komunitas dalam memberikan dukungan yang dirasakan langsung oleh pengguna, atau karena pengguna lebih cenderung memprioritaskan faktor lain, seperti kemudahan penggunaan atau keandalan aplikasi, yang lebih langsung mempengaruhi pengalaman mereka. Temuan ini mengindikasikan bahwa Konten dan Tampilan Informasi merupakan faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan pengguna, sementara Dukungan Komunitas perlu ditinjau kembali. Selain itu, Kepuasan Pengguna berpengaruh signifikan terhadap Niat Menggunakan Ulang aplikasi. Penelitian ini memberikan wawasan bagi pengembang aplikasi untuk meningkatkan fitur dan layanan guna memperkuat kepuasan dan niat menggunakan ulang.

**Kata kunci:** Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Fungsionalitas Interaksi Lingkungan, Keandalan, Konten dan Tampilan Informasi, Dukungan Komunitas, Kepuasan Pengguna, Niat Menggunakan Ulang, Aplikasi MyPertamina.



## **ABSTRACT**

This study aims to examine the influence of various factors on user satisfaction and the intention to reuse the MyPertamina application. The study tests seven hypotheses related to Ease of Use, Trust, Functionality Interaction Environmental, Reliability, Content and Information Display, Community Support on User Satisfaction, and the effect of User Satisfaction on the Intention to Reuse the application. Using Structural Equation Modeling (SEM) with the Partial Least Squares (PLS) approach, analyzed with SmartPLS 4, the results show that Ease of Use, Trust, Functionality Interaction Environmental, Reliability, and Content and Information Display have a significant influence on User Satisfaction. In contrast, Community Support does not show a significant effect on User Satisfaction. This is due to the suboptimal role of the community in providing support that is directly perceived by users, or because users tend to prioritize other factors such as ease of use or reliability of the application, which more directly affect their experience. These findings indicate that Content and Information Display are the most dominant factors in improving user satisfaction, while Community Support needs to be reconsidered. Furthermore, User Satisfaction has a significant influence on the Intention to Reuse the application. This study provides insights for application developers to improve features and services to strengthen satisfaction and the intention to reuse.

**Keywords:** Ease of Use, Trust, Interactive Environmental Functionality, Reliability, Content and Information Display, Community Support, User Satisfaction, Intention to Reuse, MyPertamina Application.