

ABSTRAK

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi S-1 Manajemen
2026

Syifa Khoirunisa
1202022096

Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Persepsi Manfaat Terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi MyPertamina Di Daerah Khusus Jakarta Melalui Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Mediasi Serta Tinjauannya Dari Sudut Pandang Islam

(172 halaman + xv halaman + 21 tabel + 8 gambar + 8 lampiran)

Uraian Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat terhadap loyalitas pengguna aplikasi MyPertamina di Daerah Khusus Jakarta melalui kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi serta tinjauannya dari sudut pandang Islam. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 220 responden yang merupakan pengguna aplikasi MyPertamina. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan menggunakan software SmartPLS. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa: (1) persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna; (2) persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna; (3) persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna; (4) persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna; (5) kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna; (6) kepuasan pengguna dapat memediasi pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap loyalitas pengguna; (7) kepuasan pengguna dapat memediasi pengaruh persepsi manfaat terhadap loyalitas pengguna; dan (8) dalam sudut pandang Islam, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, loyalitas pengguna, dan kepuasan pengguna sudah sesuai dengan hukum dan syariat Islam.

Kata Kunci: Persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, kepuasan pengguna, loyalitas pengguna, MyPertamina, Islam.

ABSTRACT

Faculty of Economics and Business
S-1 Management Study Program
2026

Syifa Khoirunisa
1202022096

The Influence of Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness on User Loyalty to the MyPertamina Application in Greater Jakarta Through User Satisfaction as a Mediating Variable and Its Review from an Islamic Perspective
(172 pages + xv pages + 21 tables + 8 figures + 8 attachments)

Abstract Description

This research aims to analyze the influence of perceived ease of use and perceived Usefulness on the loyalty of MyPertamina application users in Greater Jakarta, with user satisfaction as a mediating variable, as well as a review from an Islamic perspective. This study uses a quantitative approach with a survey method, distributing questionnaires to 220 users of the MyPertamina app. Data analysis is performed using Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS software. The results of the study indicate that: (1) Perceived ease of use has a positive and significant effect on user satisfaction; (2) Perceived usefulness has a positive and significant effect on user satisfaction; (3) Perceived ease of use has a positive and significant effect on user loyalty; (4) Perceived usefulness has a positive and significant effect on user loyalty; (5) User satisfaction has a positive and significant effect on user loyalty; (6) User satisfaction mediates the influence of perceived ease of use on user loyalty; (7) User satisfaction mediates the influence of perceived usefulness on user loyalty; and (8) From an Islamic perspective, perceptions of ease of use, perceived usefulness, user loyalty, and user satisfaction are in accordance with Islamic law and sharia.

Keyword: *Perceived ease of use, perceived Usefulness, user satisfaction, user loyalty, MyPertamina, Islam.*