

## ABSTRAK

### **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT PENGGUNAAN INTERNET SERVICE PROVIDER LAJU NET DENGAN PENDEKATAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)**

**Oleh  
Mashudi**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi niat penggunaan *Internet Service Provider* (ISP) LajuNet dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan) dan *Perceived Usefulness* (manfaat yang dirasakan) mempengaruhi niat penggunaan, yang dimoderasi oleh *E-System Quality* dalam konteks penggunaan layanan ISP. Metode yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kuantitatif dengan pendekatan survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada pengguna ISP, khususnya mereka yang mengetahui maupun yang berminat menggunakan layanan ISP LajuNet. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengukur persepsi, sikap, dan niat penggunaan secara langsung dari responden sehingga menghasilkan data yang relevan untuk analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Perceived Ease of Use*, dan *Perceived Usefulness* memiliki pengaruh signifikan terhadap niat penggunaan layanan ISP. Hal ini menandakan bahwa kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, serta kualitas sistem elektronik yang disediakan oleh ISP secara langsung dapat memengaruhi niat pengguna untuk menggunakan layanan tersebut. Namun, penelitian ini juga menemukan bahwa *E-System Quality* tidak dapat berperan sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara *Perceived Ease of Use* maupun *Perceived Usefulness* dengan niat penggunaan. Artinya, meskipun kualitas sistem penting, kualitas sistem tersebut tidak memperkuat atau memperlemah hubungan antara persepsi pengguna terhadap kemudahan dan manfaat dengan niat mereka untuk menggunakan layanan. Hal ini memberikan pemahaman bahwa peningkatan kemudahan dan manfaat layanan merupakan prioritas utama dalam mendorong niat penggunaan, sedangkan peningkatan kualitas sistem meskipun penting, tidak secara langsung memperkuat efek *Perceived* terhadap niat penggunaan.

**Kata Kunci:** *Technology Acceptance Model*, Niat Penggunaan, *E-System Quality*, *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*

## **ABSTRACT**

### **FACTORS THAT INFLUENCE THE INTENTION TO USE INTERNET SERVICE PROVIDER LAJU NET WITH THE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) APPROACH**

**By**

**Mashudi**

*This study uses the Technology Acceptance Model (TAM) approach to analyse the factors influencing the intention to use the Internet Service Provider (ISP) LajuNet. The main focus is to determine the influence of Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness on the intention to use ISP services, moderated by E-System Quality. This study uses a quantitative survey approach. Data were collected through questionnaires distributed to ISP users, particularly those aware of or interested in LajuNet ISP services. This approach enables researchers to measure respondents' perceptions, attitudes and intentions to use directly, thus producing relevant data for analysing the factors that influence user decisions. The results show that perceived ease of use and perceived usefulness have a significant influence on the intention to use ISP services. This indicates that ease of use, perceived benefits and the quality of the electronic system provided by the ISP can directly influence users' intentions to use the service. However, the study also found that e-system quality cannot act as a moderating variable in the relationship between perceived ease of use and perceived usefulness with regard to usage intention. This suggests that, while system quality is important, it neither strengthens nor weakens the relationship between users' perceptions of ease and usefulness and their intention to use the service. It is clear that improving the ease and usefulness of a service is essential for driving usage intention, while enhancing system quality, though important, does not directly strengthen the effect of perceived ease of use on usage intention.*

**Keywords:** *Technology Acceptance Model, Intention to Use, E-System Quality, Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness*