ANALISIS FAKTOR CONTINUANCE INTENTION TERHADAP CHATGPT DALAM PENGERJAAN TUGAS MAHASISWA S1 PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA DENGAN PENDEKATAN MODEL DELONE & MCLEAN DAN ECM

Alvina Roichana[1], Meylia Elizabeth Ranu[2]

[1,2]*Universitas Negeri Surabaya*
E-mail : alvina.22120@mhs.unesa.ac.id[1], meyliaranu@unesa.ac.id[2]

ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan pendekatan model *DeLone & McLean* dan *Expectation Confirmation Model* (ECM) yang bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi continuance intention mahasiswa dalam menggunakan *ChatGPT* sebagai media pendukung pembelajaran. Variabel yang diteliti meliputi *system quality, information quality, confirmation of expectation, trust, user satisfaction,* dan *continuance intention.* Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Lokasi penelitian pada mahasiswa S1 Pendidikan Administrasi Perkantoran yang telah menggunakan ChatGPT dalam kegiatan perkuliahan. Jumlah responden sebanyak 297 mahasiswa. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala *Likert.* Data dianalisis menggunakan metode *Partial Least Squares–Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *system quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *trust* dan *user satisfaction* mahasiswa. *Information system* juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *trust* serta *user satisfaction*. Selain itu, *confirmation of expectation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*. Selanjutnya, *trust* dan *user satisfaction* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention*. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik *system quality* dan *information system* yang dirasakan, serta semakin terpenuhinya *expectation* pengguna, maka tingkat *trust* dan *satisfaction* mahasiswa akan meningkat, yang pada akhirnya mendorong *continuance intention ChatGPT* dalam mendukung kegiatan akademik. Simpulan penelitian ini menegaskan bahwa *system quality, information quality, dan confirmation of expectation* merupakan faktor penting dalam meningkatkan *trust, satisfaction,* dan *continuance intention.* Disarankan agar pengembang ssitem meningkatkan keandalan, kemudahan penggunaan, dan kualitas informasi agar penggunaan berkelanjutan dapat dipertahankan.

Kata Kunci : *System Quality, Information Quality, Confirmation Of Expectation, Trust, User Satisfaction,* Dan *Continuance Intention*

ABSTRACT

This study uses the DeLone & McLean model and Expectation Confirmation Model (ECM) approaches to analyze the factors that influence students' continuance intention in using ChatGPT as a learning support medium. The variables studied include system quality, information quality, confirmation of expectation, trust, user satisfaction, and continuance intention. This study uses a quantitative approach. The research location is on undergraduate students of Office Administration Education who have used ChatGPT in their lectures. The number of respondents was 297 students. Data collection was conducted through a questionnaire with a Likert scale. The data were analyzed using the Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method. The results of the study indicate that system quality has a positive and significant effect on student trust and satisfaction. Information quality has also been proven to have a positive and significant effect on trust and satisfaction. In addition, expectation confirmation has a positive and significant effect on user satisfaction. Furthermore, trust and satisfaction were found to have a positive and significant effect on the intention to continue using the system. These findings indicate that the better the perceived quality of the system and information, and the more users' expectations are met, the higher the level of trust and satisfaction among students will be, which ultimately encourages them to continue using ChatGPT to support their academic activities. The conclusion of this study confirms that system quality, information quality, and confirmation of expectations are important factors in increasing trust, satisfaction, and continuance intention. It is recommended that system developers improve reliability, ease of use, and information quality in order to maintain continued use.

Keywords : *System Quality, Information Quality, Confirmation Of Expectation, Trust, User Satisfaction, And Continuance Intention*

PENDAHULUAN

Perkembangan *Artificial Intelligence* (AI) dalam beberapa tahun terakhir telah membawa transformasi signifikan dalam berbagai sektor, termasuk pendidikan. AI merupakan teknologi yang memungkinkan komputer meniru kemampuan kognitif manusia, seperti memahami bahasa, menganalisis data, serta memberikan rekomendasi secara otomatis. Dalam konteks pendidikan, AI dimanfaatkan untuk menciptakan pembelajaran yang lebih adaptif, personal, dan efisien. Menurut Imran et al., (2023), penggunaan AI dalam pendidikan mampu meningkatkan pengalaman belajar karena sistem dapat menyesuaikan materi dan umpan balik sesuai kebutuhan individu. Hal ini menunjukkan bahwa AI memiliki potensi besar dalam mendukung peningkatan kualitas pembelajaran.

Pada jenjang pendidikan tinggi, integrasi AI menjadi semakin relevan karena mahasiswa dituntut untuk memiliki kemandirian belajar dan kemampuan memanfaatkan teknologi digital secara optimal. Salah satu bentuk implementasi AI yang banyak digunakan adalah *ChatGPT*, sistem berbasis pemrosesan bahasa alami yang dikembangkan oleh *OpenAI*. *ChatGPT* mampu membantu mahasiswa dalam memahami materi, mengembangkan ide, serta menyelesaikan tugas akademik secara interaktif. Berdasarkan laporan Tempo (2023), *ChatGPT* memperoleh 96% kunjungan bulanan, yang menunjukkan tingginya tingkat penggunaan platform tersebut. Fenomena ini menandakan bahwa *ChatGPT* telah menjadi bagian dari ekosistem pembelajaran digital di pendidikan tinggi.

Di lingkungan mahasiswa, penggunaan *ChatGPT* sebagai media pendukung pembelajaran menunjukkan tren yang semakin meningkat. Hasil wawancara awal terhadap 30 mahasiswa Program Studi S1 Pendidikan Administrasi Perkantoran FEB UNESA menunjukkan bahwa seluruh responden pernah menggunakan *ChatGPT* dalam kegiatan akademik, terutama untuk membantu menyelesaikan tugas perkuliahan dan memahami materi. Jumlah 30 responden dalam studi pendahuluan ini dipilih untuk memperoleh gambaran awal yang representatif mengenai fenomena penggunaan *ChatGPT* sebelum dilakukan pengujian kuantitatif dalam skala yang lebih luas. Temuan ini mengindikasikan bahwa penggunaan *ChatGPT* bukan lagi sekadar fenomena sesaat, melainkan telah menjadi bagian dari strategi belajar mahasiswa.

Sejumlah penelitian telah mengkaji manfaat penggunaan *ChatGPT* dalam pendidikan. Montenegro-Rueda et al., (2023), menyatakan bahwa *ChatGPT* dapat meningkatkan efisiensi dan kreativitas dalam proses pembelajaran. Yu et al., (2024) menemukan bahwa persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan serta niat penggunaan berkelanjutan. Jo, (2024) juga menjelaskan bahwa meskipun terdapat kekhawatiran terkait akurasi informasi, mahasiswa tetap merasakan manfaat dalam meningkatkan pemahaman konsep dan motivasi belajar. Namun, sebagian besar penelitian tersebut lebih menekankan pada manfaat atau tahap adopsi awal penggunaan teknologi.

Padahal, *continuance intention* merupakan aspek yang krusial dalam memastikan efektivitas jangka panjang pemanfaatan teknologi AI di pendidikan tinggi. Model Kesuksesan Sistem Informasi *DeLone dan McLean* menjelaskan bahwa *system quality* dan *information quality* berperan dalam membentuk *user satisfaction.* Sementara itu, *Expectation Confirmation Model* (ECM) menyatakan bahwa niat penggunaan berkelanjutan dipengaruhi oleh konfirmasi ekspektasi, kepuasan, serta kepercayaan setelah penggunaan awal Ngo et al., (2024). Meskipun kedua model tersebut telah banyak digunakan dalam penelitian sistem informasi, kajian yang

mengintegrasikan keduanya untuk menganalisis keberlanjutan penggunaan *ChatGPT* dalam konteks pendidikan tinggi di Indonesia masih terbatas.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini mengintegrasikan Model Kesuksesan Sistem Informasi *DeLone dan McLean* dengan ECM untuk menganalisis pengaruh *system quality*, *information quality*, *confirmation of expectation*, *trust*, dan *user satisfaction* terhadap *continuance intention* mahasiswa dalam menggunakan *ChatGPT*. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis melalui penguatan model integratif dalam konteks AI pendidikan, serta memberikan implikasi praktis bagi perguruan tinggi dalam mengoptimalkan pemanfaatan teknologi berbasis AI secara berkelanjutan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan menguji hubungan antar variabel yang dapat diukur secara numerik dan dianalisis menggunakan teknik statistik. Menurut Hancock et al., (2018) serta Urbach & Müller, (2012), penelitian kuantitatif dalam ilmu sosial digunakan untuk menguji hubungan antar variabel, mengidentifikasi pola, serta menghasilkan temuan yang dapat digeneralisasikan. Jenis penelitian ini termasuk penelitian eksplanatori, yaitu penelitian yang bertujuan menjelaskan hubungan sebab-akibat antar variabel melalui pengujian hipotesis . Karimuddin et al., (2022).

Metode yang digunakan adalah survei dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan *Google Formulir*. Metode survei dipilih karena efektif dalam mengumpulkan data dari responden dalam jumlah besar dalam waktu relatif singkat serta memungkinkan analisis statistik untuk menguji hubungan antar variabel. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *system quality, information quality, confirmation of expectation, trust,* dan *user satisfaction t*erhadap *continuance intention* mahasiswa dalam menggunakan *ChatGPT Free* pada kegiatan akademik.

Penelitian dilaksanakan di Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Negeri Surabaya, dengan partisipan mahasiswa aktif Program Studi S1 Pendidikan Administrasi Perkantoran dari berbagai angkatan. Pengumpulan data dilakukan pada tahun 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif S1 Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Surabaya tahun akademik 2024/2025 yang berjumlah 1.149 mahasiswa berdasarkan data akademik fakultas. Menurut Karimuddin et al., (2022), populasi merupakan keseluruhan unit analisis yang memiliki yang menjadi objek penelitian.

Teknik pengambilan sampel menggunakan probability sampling, karena setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi responden. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan *(margin of error)* sebesar 5%. Berdasarkan perhitungan dari populasi 1.149 mahasiswa, diperoleh jumlah sampel sebanyak 297 responden. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) untuk menguji hubungan antar variabel dan mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung antar konstruk dalam model penelitian.

Statistik Deskriptif untuk Demografi

Tabel 1 menyajikan statistik deskriptif untuk demografi. Sebanyak 297 sampel dikumpulkan dari program studi S1 Pendidikan Administrasi Perkantoran angkatan 2022, 2023, 2024, dan 2025 di Universitas Negeri Surabaya. Pada angkatan 2022 berjumlah 60 responden, angkatan 2023 berjumlah 150 responden, angkatan 2024 berjumlah 43 responden, dan angakatan 2025 berjumlah 44 Responden..Komposisi ini secara memadai mewakili populasi target untuk studi ini. Rinciannya disajikan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Demografi

Program Studi	Angkatan	N	%
S1 Pendidikan Administrasi Perkantoran	2022	60	51%
S1 Pendidikan Administrasi Perkantoran	2023	150	20%
S1 Pendidikan Administrasi Perkantoran	2024	43	15%
S1 Pendidikan Administrasi Perkantoran	2025	44	14%

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 2 menunjukkan reliabilitas dan validitas konstruk dalam studi ini, yang dievaluasi menggunakan.

Cronbach's alpha dan reliabilitas komposit untuk reliabilitas konstruk, serta validitas konvergen dan diskriminan untuk validitas konstruk. Tabel ini menampilkan hasil reliabilitas dan validitas konstruk untuk lima konstruk, yaitu konfirmasi, niat penggunaan berkelanjutan, kualitas informasi, kualitas sistem, dan kepuasan. Dalam konteks analisis SEM PLS, standar untuk mengukur validitas dan reliabilitas mencakup beberapa metrik kunci: Cronbach's Alpha sebaiknya ≥ 0.70 untuk menunjukkan konsistensi internal yang dapat diterima. Nilai Reliabilitas Komposit (CR) juga sebaiknya ≥ 0.70, mencerminkan reliabilitas konstruk. *Average Variance Extracted* (AVE) harus ≥ 0,50, menunjukkan bahwa konstruksi menjelaskan lebih dari setengah varians dalam indikatornya dan rho_a ≥ 0,70 untuk memastikan keandalan yang memadai dari model pengukuran Hair et al., (2017).

Tabel 2. Reliability dan Validity

	CA	RHO_A	CR	AVE
Confirmation of Expectation	0,903	0,905	0,928	0,722
Continuance Intention	0,806	0,818	0,873	0,633
Information Quality	0,854	0,856	0,896	0,632
System Quality	0,834	0,838	0,889	0,668
Trust	0,911	0,915	0,934	0,738
User Satisfaction	0,878	0,880	0,911	0,673

Tabel 3 menunjukkan validitas diskriminan studi ini, yang dievaluasi menggunakan kriteria Fornell-Larcker. Tabel ini menampilkan hasil validitas diskriminan untuk enam konstruk, termasuk confirmation of expectation, continuance intention, information quality, system quality, trust, dan user satisfaction. Hasil menunjukkan bahwa AVE setiap konstruk lebih besar daripada

korelasi kuadrat antara konstruk-konstruk tersebut, menunjukkan bahwa konstruk-konstruk tersebut memiliki validitas diskriminatif Hair et al., (2017).

Tabel 3. Discriminant Validy

	CE	CI	IQ	SQ	TR	US
Confirmation of Expectation	0,850					
Continuance Intention	0,638	0,795				
Information Quality	0,587	0,711	0,795			
System Quality	0,692	0,634	0,582	0,817		
Trust	0,814	0,651	0,627	0,667	0,859	
User Satisfaction	0,761	0,686	0,635	0,734	0,735	0,820

Berdasarkan tabel 4 hasil outer loadings menunjukkan seluruh indikator variabel memiliki nilai outer loadings >0.70 menunjukkan bahwa indikator memiliki hubungan yang kuat dengan konstruknya. Sehingga, item pernyataan kuesioner penelitian ini dikatakan valid dan telah memenuhi syarat convergent validity.

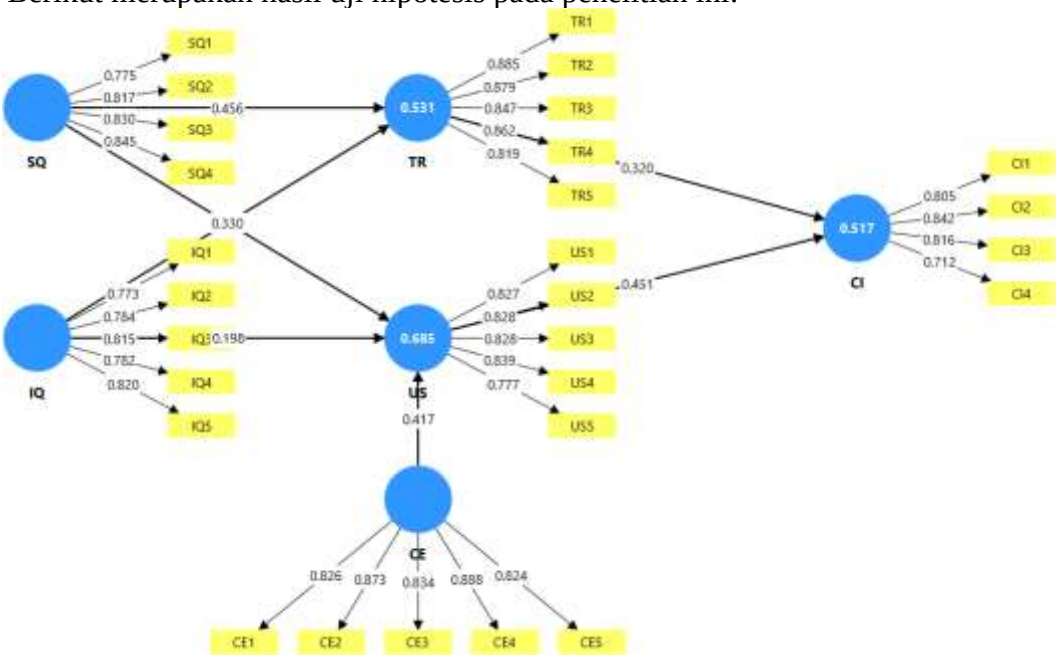
Tabel 4. Outer loadings

Variabel	Indikator	Outer Loadings	Hasil
CE1	Tampilan dan cara kerja *ChatGPT* mudah dipahami	0,826	All Valid
CE2	Saya merasa *ChatGPT* mudah digunakan dalam aktifitas pembelajaran terutama dalam membantu memahami materi dan tugas di perkuliahan	0,873	
CE3	*ChatGPT* berfungsi dengan baik dan jarang mengalami gangguan ketika saya menggunakannya dalam memahami materi dan tugas yang ada di perkuliahan	0,834	
CE4	Saya merasa nyaman ketika menggunakan *ChatGPT* ini kapan saja	0,888	
CE5	Informasi yang diberikan oleh *ChatGPT* relevan dengan konteks pertanyaan saya	0,824	
CI1	Informasi yang diberikan oleh *ChatGPT* sesuai dengan apa yang saya cari	0,805	
CI2	Informasi yang diberikan oleh *ChatGPT* selalu *up-to-date*	0,842	
CI3	Penjelasan yang diberikan oleh *ChatGPT* mudah dipahami dan tidak membingungkan	0,816	
CI4	Informasi yang disampaikan oleh *ChatGPT* disusun dengan jelas dan terstruktur	0,712	
IQ1	Saya merasa puas menggunakan *ChatGPT* karena dapat membantu saya memahami materi maupun tugas yang ada di perkuliahan	0,773	
IQ2	Saya merasa senang ketika menggunakan *ChatGPT* dalam memahami materi dan tugas di perkuliahan	0,784	
IQ3	Saya menganggap *ChatGPT* responsif terhadap pertanyaan yang saya ajukan	0,815	

IQ4	Saya senang saat mengajukan pertanyaan karena *ChatGPT* selalu memahami pertanyaan yang saya ajukan	0,782
IQ5	Saya merasa puas dengan informasi dan jawaban yang diberikan *ChatGPT*	0,820
SQ1	Saya merasa nyaman menggunakan *ChatGPT* karena data pribadi saya dilindungi dengan baik	0,775
SQ2	Saya percaya bahwa informasi yang saya berikan dalam *ChatGPT* tidak akan disalahgunakan oleh pihak ketiga	0,817
SQ3	Saya percaya *ChatGPT* dapat membantu saya belajar lebih efisien	0,830
SQ4	Saya percaya informasi yang diberikan oleh *ChatGPT* selalu mencerminkan perkembangan terbaru di bidang yang saya pelajari	0,845
TR1	Saya percaya bahwa *ChatGPT* selalu memperbarui datanya untuk memberikan informasi yang akurat	0,885
TR2	Saya tidak mengalami kesulitan saat mencari informasi yang saya butuhkan di *ChatGPT* sesuai ekspektasi saya	0,879
TR3	Saya dapat menggunakan *ChatGPT* di berbagai perangkat tanpa masalah sesuai dengan harapan saya	0,847
TR4	*ChatGPT* dapat diakses kapan saja tanpa batasan waktu sesuai ekspektasi saya	0,862
TR5	Respon dari *ChatGPT* memenuhi standar yang saya harapkan ketika saya bertanya terkait tugas maupun materi yang ada di perkuliahan	0,819
US1	Jawaban yang diberikan oleh *ChatGPT* mencakup semua apa yang saya bayangkan sebelumnya	0,827
US2	Saya akan merekomendasikan *ChatGPT* kepada orang-orang di sekitar saya	0,828
US3	Saya akan terus menggunakan *ChatGPT* untuk membantu saya dalam studi saya	0,828
US4	Saya akan berusaha menggunakan *ChatGPT* ketika saya membutuhkan bantuan	0,839
US5	Saya merasa puas dan yakin bahwa *ChatGPT* dapat membantu saya dengan baik	0,777

Hasil Uji Hipotesis

Berikut merupakan hasil uji hipotesis pada penelitian ini:



Gambar 1. Uji Hipotesis

Analisis statistik yang disajikan dalam Tabel 5 memberikan wawasan kritis mengenai hubungan di antara faktor-faktor yang memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan *ChatGPT* di kalangan mahasiswa S1 Pendidikan Administrasi Perkantoran Universitas Negeri Surabaya, yang diungkapkan melalui model pendekatan DeLone & McLean dan ECM. *Path Coefisien* menunjukkan bahwa *continuance intention* berpengaruh terhadap *user satisfaction* dibuktikan dengan nilai t-statistics >1.96 yaitu 6.008 dan p-value <0.05 yaitu 0.000. Information quality berpengaruh terhadap trust memiliki nilai t-statistics >1.96 yaitu 5.198 dan nilai p-value <0.05 yaitu 0.000. Sehingga, terdapat pengaruh antara information quality terhadap trust. Information quality berpengaruh terhadap *user satisfaction* dengan dibuktikan dari nilai t-statistics >1.96 yaitu 3.284 dan p-value <0.05 yaitu 0.001.

System quality dinyatakan berpengaruh terhadap trust dengan nilai t-statistics >1.96 yaitu 7.142 dan p-value <0.05 yaitu 0.000. System quality berpengaruh terhadap user satisfaction dengan dibuktikan dari nilai t-statistics >1.96 yaitu 5.341 dan p-value <0.05 yaitu 0.000. Trust berpengaruh terhadap *continuance intention* dengan t-statistics yaitu >1.96 yaitu 4.477 dan p-value <0.05 yaitu 0.000. *User satisfaction* berpengaruh terhadap *continuance intention* dibuktikan dengan t-statistics >1.96 yaitu 5.969 dan p-value <0.05 yaitu 0.000.

Tabel 5. Path Coefisien

	T statistics	P values
Confirmation of Expectation -> User Satisfaction	6.008	0.000
Information Quality -> Trust	5.198	0.000
Information Quality -> User Satisfaction	3.284	0.001
System Quality -> Trust	7.142	0.000

System Quality -> User Satisfaction	5.341	0.000
Trust -> Continuance Intention	4.477	0.000
User Satisfaction -> Contiuance Intention	5.969	0.000

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *system quality*, *information quality,* dan *confirmation of expectation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *trust* dan *user satisfaction*, yang selanjutnya berdampak pada *continuance intention* mahasiswa dalam menggunakan *ChatGPT* sebagai pendukung pembelajaran. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas teknis sistem dan kualitas informasi merupakan faktor fundamental dalam membentuk evaluasi pengguna terhadap teknologi pembelajaran berbasis AI.

Kualitas sistem yang tercermin dari kemudahan penggunaan, stabilitas, responsivitas, dan fleksibilitas akses menciptakan pengalaman teknis yang positif, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mahasiswa. Sistem yang berjalan lancar dan minim gangguan menumbuhkan persepsi bahwa *ChatGPT* dapat diandalkan dalam mendukung aktivitas akademik. Hasil ini sejalan dengan Li & Wang, (2021) serta Liu et al., (2021) yang menyatakan bahwa reliabilitas dan performa sistem berkontribusi signifikan terhadap pembentukan *trust*. Selain itu, Fracini & Suhari, (2024) serta Satyadarma & Syamsudin, (2023) menunjukkan bahwa kualitas sistem yang baik berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna dalam konteks digital dan *e-learning.*

Di sisi lain, kualitas informasi yang ditunjukkan melalui relevansi, akurasi, kemutakhiran, serta kejelasan penyajian berperan penting dalam meningkatkan kepuasan sekaligus kepercayaan mahasiswa. Informasi yang sesuai kebutuhan akademik membuat proses belajar lebih efektif dan efisien, sehingga memperkuat persepsi positif terhadap sistem. Temuan ini konsisten dengan Suandari et al., (2024), Sitorus et al., (2025), dan Setiawan, (2022) yang menemukan bahwa *information quality* berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction,* serta Hidayah & Thabrani, (2024) dan Patma et al., (2023) yang menegaskan pengaruhnya terhadap *trust*.

Selanjutnya, *confirmation of expectation* terbukti meningkatkan kepuasan mahasiswa. Ketika kinerja *ChatGPT* sesuai atau melebihi harapan awal, baik dari aspek kemudahan akses maupun kualitas respons, maka evaluasi pengguna menjadi lebih positif. Hasil ini mendukung penelitian Hamid et al., (2025) dan Indria & Shihab, (2025) yang menunjukkan bahwa kesesuaian antara ekspektasi dan kinerja aktual sistem menjadi determinan utama kepuasan dalam layanan digital.

Lebih lanjut, *trust* dan *user satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *continuance intention*. Mahasiswa yang percaya pada keamanan, reliabilitas, dan manfaat *ChatGPT* cenderung memiliki niat untuk terus menggunakan dan merekomendasikannya. Demikian pula, *satisfaction* yang terbentuk dari pengalaman penggunaan yang positif mendorong komitmen *continuance intention*. Temuan ini sejalan dengan Andani & Hidayat, (2022), Nofzil & Firman, (2024), serta Akhsan & Firmialy, (2024) yang menempatkan *trust* sebagai determinan penting niat penggunaan berkelanjutan, serta Anwar & Verawati, (2025) dan Fahrizal et al., (2023) yang menegaskan peran *satisfaction* dalam membentuk *continuance intention.*

Secara keseluruhan, penelitian ini memperkuat integrasi model DeLone & McLean dan *Expectation Confirmation Model* (ECM) bahwa *system quality*, *system information* membentuk *trust* dan *user satisfaction*, serta *confirmation of expectation* yang membentuk *user satisfaction* yang pada akhirnya menentukan *continuance intention* teknologi. Dalam konteks pendidikan tinggi, peningkatan kualitas teknis sistem, mutu informasi, dan pemenuhan ekspektasi pengguna menjadi strategi utama dalam mempertahankan penggunaan *ChatGPT* secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa *system quality*, *information quality*, dan *confirmation of expectation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *trust* dan *user satisfaction*, yang selanjutnya berdampak pada *continuance intention* mahasiswa dalam menggunakan *ChatGPT* sebagai pendukung pembelajaran. Kualitas sistem yang mudah digunakan, stabil, dan responsif meningkatkan kepercayaan serta kepuasan mahasiswa karena mampu mendukung proses belajar secara efektif. Selain itu, kualitas informasi yang relevan, akurat, dan mudah dipahami memperkuat persepsi bahwa *ChatGPT* dapat diandalkan sebagai sumber pendukung akademik. Kesesuaian antara harapan awal dan pengalaman aktual penggunaan juga terbukti meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Lebih lanjut, *trust* dan *user satisfaction* menjadi determinan utama niat penggunaan berkelanjutan. Mahasiswa yang merasa percaya terhadap keamanan dan keandalan sistem, serta puas dengan pengalaman penggunaannya, cenderung memiliki komitmen untuk terus menggunakan dan merekomendasikan *ChatGPT* dalam kegiatan akademik. Secara teoretis, penelitian ini memperluas penerapan model DeLone & McLean *dan Expectation Confirmation Model* (ECM) dalam konteks pemanfaatan AI di pendidikan tinggi. Secara praktis, temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas sistem, mutu informasi, dan pemenuhan ekspektasi pengguna menjadi kunci dalam mempertahankan penggunaan *ChatGPT* secara berkelanjutan. Penelitian selanjutnya disarankan melibatkan sampel yang lebih luas dan menambahkan variabel lain untuk memperkaya model penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Akhsan, Kausar Fattah, and Sita Deliyana Firmialy. 2024. “ANALISIS PENGARUH DARI TRUST , PERCEIVED EASE OF USE , PERCEIVED USEFULNESS , RELATIVE ADVANTAGE TERHADAP CONTINUANCE INTENTION (STUDI KASUS PADA APLIKASI DANA)” 6 (2): 301–9.

Andani, Atika Dwi, and Farid Hidayat. 2022. “The Effect Of Satisfaction , Trust And Continuance Intention On Mobile Banking User Loyalty” 4 (1): 1–18. https://doi.org/10.21580/al-arbah.2022.4.1.14661.

Anwar, Muhamad Syaeful, and Liesta Verawati. 2025. “KEPUASAN PENGGUNA DAN NIAT TETAP MENGGUNAKAN SMARTPHONE ANDROID : PERSPEKTIF INTERAKTIVITAS” 14 (September). https://doi.org/10.34127/jrlab.v14i3.1794.

Fahrizal, Suherman, and Ika Febrilia. 2023. “Pengaruh Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness Dan Satisfaction Terhadap Continuance Intention Pengguna Aplikasi Food Delivery Saat Pandemi” 4 (2): 408–27.

Fracini, Rosinta Setiaji, and Yohanes Suhari. 2024. “Pengaruh Kualitas Sistem , Kualitas

Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna SILALAPBAJA" 17 (1): 176–87.

Hair, J. F, G. T. M. Hult, and C. M. Ringle. 2017. *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*.

Hamid, Nisrina, Muhammad Sofian Maksar, Yuan Swastika, Andi Meuthia, Zulfaidah Tenripadang, Jl Kh, and Ahmad Dahlan. 2025. "An Analysis of the Continuance Intention of QRIS Users in Southeast Sulawesi Using the Expectation Confirmation Model (ECM)" 13 (1): 68–78. https://doi.org/10.26905/jmdk.v13i1.15557.

Hancock, Gregory R., Laura M. Stapleton, and Ralph O. Mueller. 2018. *The Reviewer's Guide to Quantitative Methods in the Social Sciences: Second Edition*. *The Reviewer's Guide to Quantitative Methods in the Social Sciences: Second Edition*. https://doi.org/10.4324/9781315755649.

Hidayah, Rahmat, and Gesit Thabrani. 2024. "The Effect of Information Quality on Trust Mediated by Social Psychological Distance and Its Effect on Purchase Intention" 4 (1): 33–43.

Imran, Muhammad, Norah Almusharraf, Mohamed Sayed, Abdellatif Milana, and Yunis Abbasova. 2023. "Interactive Mobile Technologies Enhancing Learning Systems and Transforming Educational Paradigms." *International Journal of Interactive Mobile Technologies* 17 (15): 135–54.

Indria, Yesika Vivy, and Muchsin Saggaff Shihab. 2025. "The Role of the Expectation Confirmation Model (ECM) Combined with Brand Awareness , Brand Image , Mobile Banking Service Quality , and Visual Appeal in Influencing Continuance Intention Among BTN Mobile Banking (Bale) Users" 9:18455–62.

Jo, Hyeon. 2024. "From Concerns to Benefits : A Comprehensive Study of ChatGPT Usage in Education" 4.

Karimuddin, Abdullah, Misbahul Jannah, Suryadin Hasda, Zahara Fadila, Taqwin, Masita, Ketut Ngurah Ardiawan, and Meilida Eka Sari. 2022. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. http://penerbitzaini.com.

Li, Yanxing, and Jinghai Wang. 2021. "Evaluating the Impact of Information System Quality on Continuance Intention Toward Cloud Financial Information System" 12 (August): 1–12. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.713353.

Liu, Yuqi, Yan Gan, Yao Song, and Jing Liu. 2021. "What Influences the Perceived Trust of a Voice-Enabled Smart Home System : An Empirical Study," 1–22.

Montenegro-Rueda, Marta, José Fernández-Cerero, and José María Fernández-Batanero A. 2023. "Impact of the Implementation of ChatGPT in Education : A." *Department of Teaching and Educational Organization*, 1–13.

Ngo, Thi Thuy An Ngo, Gia Khuong An, Phuong Thy Nguyen, and Thanh Tu Tran. 2024. "UNLOCKING EDUCATIONAL POTENTIAL: EXPLORING STUDENTS' SATISFACTION AND SUSTAINABLE ENGAGEMENT WITH CHATGPT USING THE ECM MODEL" 23:1–32.

Nofzil, Fellina Putri, and Firman. 2024. "Examining the Mediating Effects of Perceived Risk and Benefits on Trust and Continuance Intention Fellina" 4 (2): 322–34. https://doi.org/10.24036/mms.v4i3.549.

Patma, Tundung Subali, Ludfi Djajanto, Saniman Widodo, and Karisma Sri Rahayu. 2023. *The Effect of Information Quality and Experience Quality on Trust and Its Impact on*

Customer Loyalty. Atlantis Press International BV. https://doi.org/10.2991/978-94-6463-026-8.

Satyadarma, Muhammad, and Syamsudin. 2023. "Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna e – Learning Di Perguruan Tinggi," 37–50.

Setiawan, Yemin. 2022. "PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNAAN LEARNING MANAGEMENT SYSTEM (LMS) PADA KARYAWAN PT WAHANA INTI SELARAS" 3 (1).

Sitorus, Atikah Zuhra, Marcella Chintya Manao, Nurmala Sari, and Suci Ramadhani. 2025. "The Effect of System Quality and Information Quality of The Student Academic Portal on User Satisfaction in Accounting Students" 2 (3): 1–10.

Suandari, Putu Vierda Lya, I Gede Suasnawa, I Nyoman Adikarya Nugraha, and Ni Nyoman Dwi Sutrisnawati. 2024. "THE CORRELATION BETWEEN INFORMATION QUALITY AND USER SATISFACTION OF THE HOSPITAL MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM" 6 (4): 2145–52.

Urbach, Nils, and Benjamin Müller. 2012. "The Updated DeLone and McLean Model of Information Systems Success." *Springer* 28 (May): 461. https://doi.org/10.1007/978-1-4419-6108-2.

Yu, Chengcheng, Jinzhe Yan, and Na Cai. 2024. "ChatGPT in Higher Education: Factors Influencing ChatGPT User Satisfaction and Continued Use Intention." *Frontiers in Education* 9 (May): 1–11. https://doi.org/10.3389/feduc.2024.1354929.