

**ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING THE CONTINUITY INTENTION
OF MAXIM APPLICATION USERS USING THE EXPECTATION
CONFIRMATION MODEL (ECM)
IN KAYUAGUNG CITY**

ABSTRACT

The sustainability intentions of Maxim application users are a factor that supports the development of service provider companies. The aim of this research is to determine the factors that influence the sustainability intentions of Maxim application users in Kayuagung City. In this research, ECM is used as a model to analyze the factors that influence users' sustainability intentions and then look at the results of the relationships between variables. With a total user population of 2403 users, the sample was 96 users. The results of this research showed that 2 hypotheses were accepted and 1 hypothesis was rejected. The accepted hypothesis is that the Confirmation variable has a significant influence on the Continuance Intention variable and the Satisfaction variable has a significant influence on the Continuance Intention variable. The hypothesis that is rejected is the Perceived Usefulness variable which has no influence and is not significant on the Continuance Intention variable.

Keywords: Expected Confirmation Model, Maxim, Online Transportation, ContinuanceIntention.

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI NIAT CONTINUITAS
PENGGUNA APLIKASI MAXIM
MENGUNAKAN EXPECTATION
CONFIRMATION MODEL (ECM)
DI KOTA KAYUAGUNG**

ABSTRAK

Niat keberlanjutan pengguna aplikasi Maxim menjadi faktor yang mendukung berkembangnya perusahaan penyedia layanan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi niat keberlanjutan pengguna aplikasi Maxim di Kota Kayuagung. Dalam penelitian ini, ECM digunakan sebagai model untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi niat keberlanjutan pengguna dan kemudian melihat hasil dari hubungan antar variabel. Dengan jumlah populasi pengguna sebanyak 2403 pengguna sampel sebanyak 96 pengguna. Hasil penelitian ini terdapat 2 hipotesis diterima dan 1 hipotesis yang ditolak. Hipotesis yang diterima yaitu Variabel *Confirmation* memiliki pengaruh dan signifikan terhadap variabel *Continuance Intention* dan Variabel *Satisfaction* memiliki pengaruh dan signifikan terhadap variabel *Continuance Intention*. Hipotesis yang ditolak adalah variabel *Perceived Usefulness* yang tidak memiliki pengaruh serta tidak signifikan terhadap variabel *Continuance Intention*.

Kata Kunci : Expected Confirmation Model, Maxim, Transportasi Online, Niat Kontinuitas.