TECHNO
Vol.x, No.x, Oktober 201x, Hal. xx~xx
P-ISSN: 1410-8607, E-ISSN: 2579-9096

Analisis Penerimaan dan Kepuasan AI Chatbot dalam Pembelajaran Mahasiswa Menggunakan TAM dan EUCS

Muhamad Ridwan[1], Laela Kurniawati[2]
Program Studi S1 Sistem Informasi, Universitas Nusa Mani
Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Nusa Mandiri

Informasi Makalah

Dikirim, 28 September 2026
Direvisi,
Diterima,

Kata Kunci:

AI chatbot

Technology Acceptance Model

End-User Computing Satisfaction

Penerimaan pengguna

Kepuasan pengguna

INTISARI

Penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) chatbot dalam pendidikan semakin berkembang sebagai alat bantu mahasiswa untuk memperoleh informasi, memahami materi, dan mendukung aktivitas akademik. Penelitian ini bertujuan menganalisis penerimaan dan kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan AI chatbot sebagai alat bantu pembelajaran dengan mengintegrasikan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei terhadap 160 mahasiswa di Indonesia yang pernah menggunakan AI chatbot untuk pembelajaran. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert lima tingkat dan dianalisis dengan Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) menggunakan SmartPLS 3. Hasil menunjukkan bahwa *Content*, Format, *Ease of Use*, *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulnes*s, dan *Attitude Toward Using* berpengaruh signifikan, sedangkan *Accuracy*, *Timeliness*, serta pengaruh langsung *Perceived Ease of Use* terhadap *Attitude Toward Using* tidak signifikan. Penerimaan berada pada kategori tinggi, sedangkan kepuasan berada pada kategori sedang.

Keyword:

AI chatbot

Technology Acceptance Model

End-User Computing Satisfaction

user acceptance

user *Satisfaction*

ABSTRACT

The use of *Artificial Intelligence* (AI) chatbots in higher education continues to grow as students use them to access information, understand learning materials, and support academic activities. This study aims to analyze students' acceptance and *Satisfaction* with AI chatbot applications as learning support tools by integrating the *Technology Acceptance Model* (TAM) and *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). A quantitative survey was conducted with 160 university students in Indonesia who had used AI chatbots for learning. Data were collected through a five-point Likert questionnaire and analyzed using Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS 3. The results show that *Content*, Format, *Ease of Use*, *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulnes*s, and *Attitude Toward Using* significantly influence the model, while *Accuracy*, *Timeliness*, and the direct effect of *Perceived Ease of Use* on *Attitude Toward Using* are not significant. Acceptance was high, while *Satisfaction* was moderate.

Korespondensi Penulis:

Muhamad Ridwan
Program Studi Sistem Informasi
Universitas Nusa Mandiri
JL. Margonda No.545, Depok 16424
Email: m.ridwan1002@gmail.com

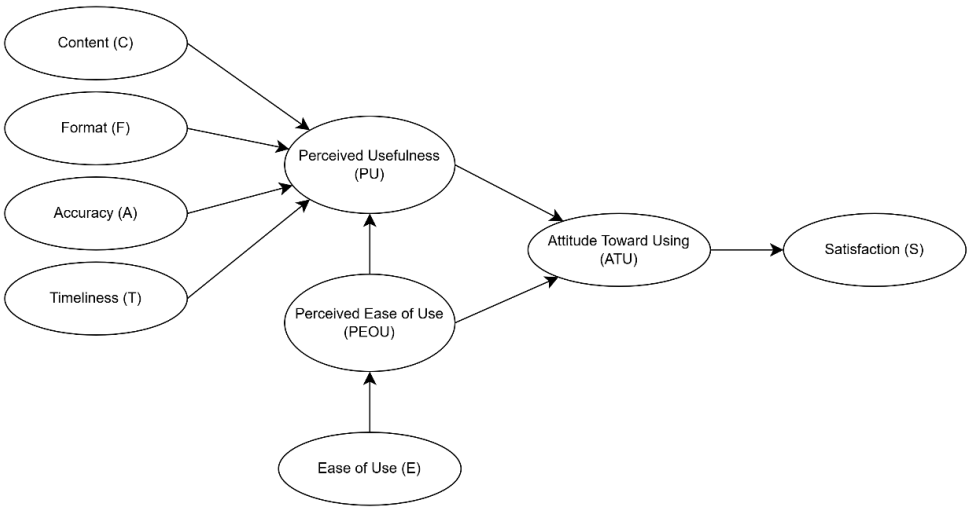
1. PENDAHULUAN

Teknologi berkembang pesat dan menjadi elemen yang tidak terpisahkan dari pola hidup masyarakat modern, dengan dampak yang kian terasa di hampir seluruh dimensi kehidupan. Kemajuan teknologi turut menjadi pendorong lahirnya kecerdasan buatan atau *Artificial Intelligence* (AI), yakni cabang ilmu komputer

yang berfokus pada pengembangan mesin agar mampu meniru dan menjalankan fungsi kognitif manusia [1]. Salah satu penerapan AI yang paling banyak dimanfaatkan adalah integrasinya ke dalam aplikasi chatbot, yaitu program komputer yang dapat menyimulasikan percakapan layaknya manusia untuk keperluan layanan, edukasi, maupun hiburan [2].

Dalam dunia pendidikan, mayoritas mahasiswa di Indonesia telah memanfaatkan AI chatbot dalam proses pembelajaran sehari-hari. Kemudahan mengakses informasi mendorong peningkatan motivasi belajar sekaligus pencapaian akademik [3], sementara sifatnya yang interaktif dan personal memperluas pilihan sumber belajar mahasiswa di luar dosen dan buku teks [4]. Meskipun demikian, tingkat penerimaan dan kepuasan mahasiswa terhadap AI chatbot dalam konteks pembelajaran belum teridentifikasi secara mendalam, mengingat persepsi pengguna terhadap kemudahan, manfaat, dan kualitas informasi yang diterima sangat beragam.

Untuk menjawab kesenjangan tersebut, penelitian ini mengombinasikan dua model, yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM) yang diperkenalkan oleh Davis pada 1989 untuk menjelaskan penerimaan teknologi oleh pengguna [5], dan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikemukakan oleh Doll dan Torkzadeh pada 1988 untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap kualitas sistem. Penelitian ini bertujuan: menganalisis pengaruh variabel TAM terhadap penerimaan penggunaan AI chatbot dalam pembelajaran mahasiswa; menganalisis pengaruh variabel EUCS terhadap kepuasan penggunaan AI chatbot dalam pembelajaran mahasiswa; dan menganalisis hasil gabungan TAM dan EUCS dalam menilai penerimaan sekaligus kepuasan mahasiswa.



Gambar 1. Model Integrasi TAM dan EUCS

Sembilan hipotesis dirumuskan berdasarkan model integrasi TAM dan EUCS pada Gambar 1, dengan *Attitude Toward Using* (ATU) sebagai penghubung dan *Satisfaction* (S) sebagai variabel dependen akhir:

Tabel 1. Hipotesis Penelitian

Kode	Hipotesis
H1	*Accuracy* berpengaruh terhadap *Perceived Usefulness*
H2	*Content* berpengaruh terhadap *Perceived Usefulness*
H3	*Format* berpengaruh terhadap *Perceived Usefulness*
H4	*Timeliness* berpengaruh terhadap *Perceived Usefulness*
H5	*Ease of Use* berpengaruh terhadap *Perceived Ease of Use*
H6	*Perceived Ease of Use* berpengaruh terhadap *Perceived Usefulness*
H7	*Perceived Ease of Use* berpengaruh terhadap *Attitude Toward Using*
H8	*Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap *Attitude Toward Using*
H9	*Attitude Toward Using* berpengaruh terhadap *Satisfaction*

2. METODE PENELITIAN

2.1. Jenis dan Model Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei, yaitu serangkaian langkah ilmiah untuk memperoleh dan menganalisis data secara numerik guna menjawab permasalahan yang hasilnya dapat digeneralisasikan secara luas [6]. Penelitian menerapkan gabungan model TAM (*Perceived Usefulnes*s,

Perceived Ease of Use, *Attitude Toward Using*) dan EUCS (*Content*, *Accuracy*, Format, *Ease of Use*, *Timeliness*, dan *Satisfaction* sebagai evaluasi akhir).

Technology Acceptance Model (TAM) dikembangkan dari *Theory of Reasoned Action* dan menyatakan bahwa persepsi pengguna terhadap manfaat serta kemudahan penggunaan suatu teknologi berperan penting dalam penerimaan teknologi informasi tersebut [5]. TAM memiliki tiga variabel utama, yaitu *Perceived Usefulnes*s (PU) yang mengukur keyakinan pengguna bahwa teknologi meningkatkan kinerjanya; *Perceived Ease of Use* (PEOU) yang mengukur sejauh mana teknologi dapat dioperasikan tanpa usaha berarti; dan *Attitude Toward Using* (ATU) sebagai respons evaluatif yang menghubungkan persepsi manfaat dan kemudahan dengan niat pemakaian.

End-User Computing Satisfaction (EUCS) mengevaluasi sistem informasi dari sudut pandang pengguna akhir, dengan kualitas sistem dinilai berdasarkan tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna [7]. Model ini terdiri atas variabel *Content* (kelengkapan dan relevansi informasi), *Accuracy* (keakuratan informasi), *Format* (tata letak dan desain antarmuka), *Ease of Use* (kemudahan interaksi dengan sistem), *Timeliness* (ketepatan waktu respons sistem), dan *Satisfaction* sebagai evaluasi menyeluruh atas perbandingan harapan pengguna dengan kinerja aktual sistem [8].

2.2. Populasi, Sampel, dan Instrumen

Populasi penelitian adalah mahasiswa aktif di berbagai universitas di Indonesia yang pernah menggunakan aplikasi AI chatbot dalam kegiatan pembelajaran. Teknik purposive sampling digunakan untuk menyaring responden sesuai kriteria tersebut [9]. Jumlah sampel minimal dihitung menggunakan rumus Hair, yaitu jumlah indikator yaitu 28 dikalikan pengali 5, sehingga diperoleh minimal 140 responden [10]. Instrumen penelitian berupa kuesioner Google Form dengan 28 item pernyataan yang mewakili sembilan variabel penelitian, menggunakan skala Likert 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju) [11]. Data dikumpulkan pada 5 Juni–18 Juli 2026 dan berhasil menjaring 160 responden, melampaui jumlah sampel minimal.

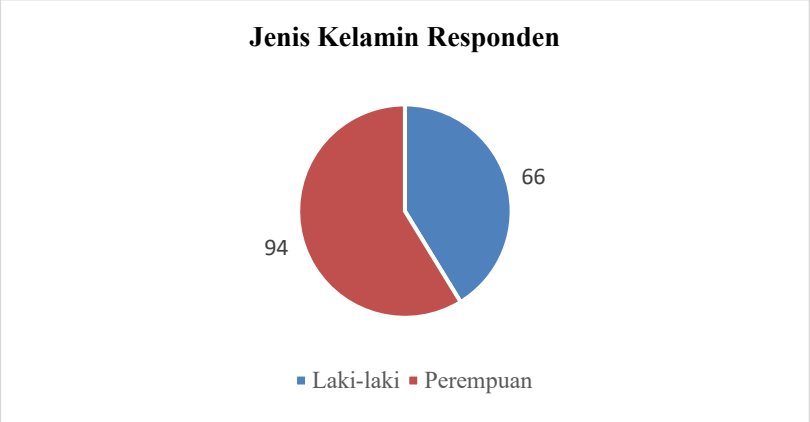
2.3. Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan pendekatan *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) melalui aplikasi SmartPLS 3, meliputi evaluasi *Outer Model* (*convergent validity* melalui *outer loading*, *discriminant validity*, Average Variance Extracted/AVE, Composite Reliability, dan Cronbach's Alpha), evaluasi *Inner Model* (R-Square, F-Square, dan Q-Square), serta pengujian hipotesis melalui prosedur bootstrapping dengan kriteria penerimaan t-statistic > 1,96 dan p-value < 0,05 pada taraf signifikansi 5%. Analisis deskriptif turut dilakukan untuk menggambarkan tingkat penerimaan dan kepuasan berdasarkan nilai rata-rata (*Mean*) tiap variabel.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

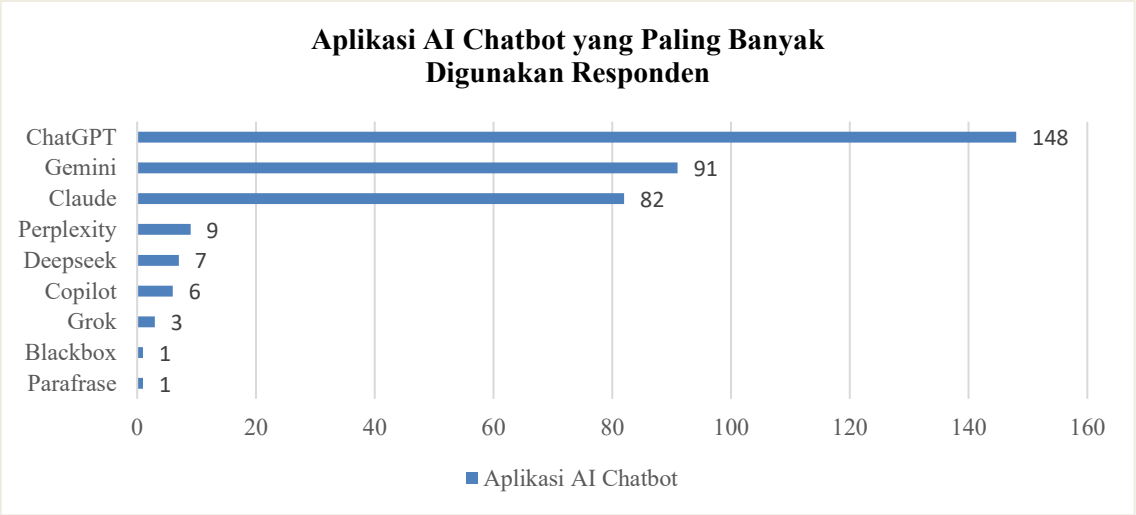
Pada bagian ini, dijelaskan hasil penelitian serta pembahasan yang komprehensif. Hasil dapat disajikan dalam gambar, grafik, tabel dan lain-lain yang membuat pembaca mudah mengerti [2], [5]. Pembahasan bisa dilakukan dalam beberapa sub-bab.

3.1. Karakteristik Responden



Gambar 2. Grafik Jenis Kelamin Responden

Gambar 2 menunjukkan dari 160 responden, sebanyak 94 orang (58,75%) berjenis kelamin perempuan dan 66 orang (41,25%) laki-laki. Responden berasal dari 25 program studi berbeda, didominasi oleh mahasiswa Sistem Informasi dan Manajemen.



Gambar 3. Aplikasi AI Chatbot digunakan Responden

Berdasarkan Gambar 3, aplikasi AI chatbot yang paling banyak digunakan adalah ChatGPT (92,50%), diikuti Gemini (56,88%) dan Claude (51,25%), dengan mayoritas responden (49,38%) menggunakan aplikasi tersebut 3–5 kali dalam seminggu.

3.2. Analisis Deskriptif

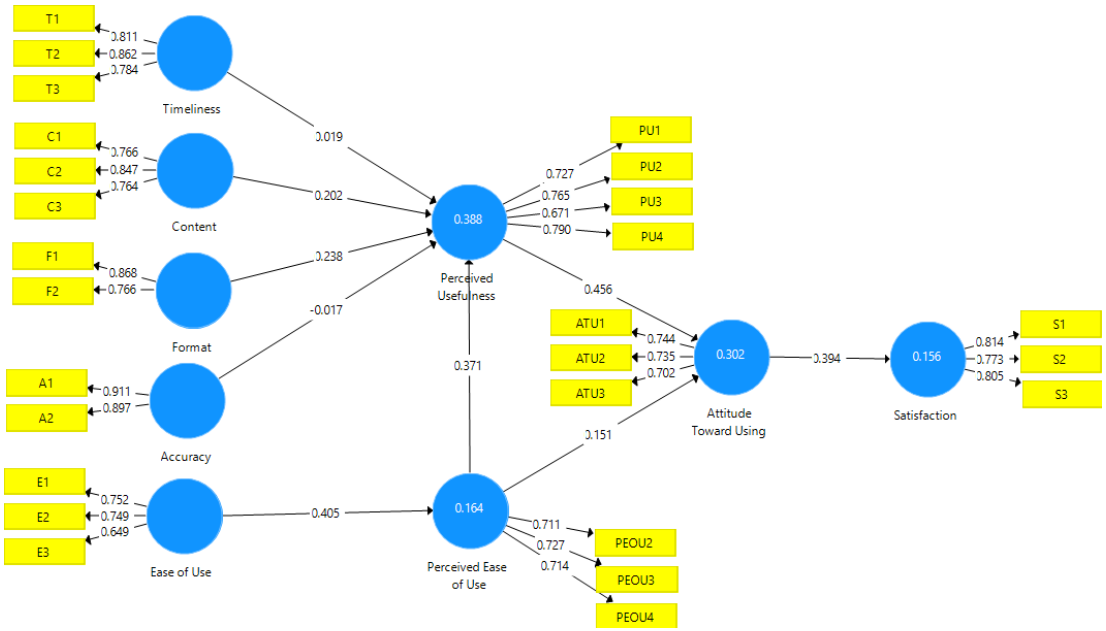
Tabel 2. Nilai Rata-rata (Mean) Variabel TAM dan EUCS

Variabel	Rata-rata (*Mean*)	Persentase	Kategori
Perceived Usefulnes	4,18	83,56%	Tinggi
Perceived Ease of Use	4,11	82,28%	Tinggi
Attitude Toward Using	4,15	82,96%	Tinggi
Content	3,80	76,04%	Sedang
Accuracy	3,18	63,69%	Sedang
Format	4,20	83,96%	Tinggi
Ease of Use	4,24	84,71%	Tinggi
Timeliness	3,99	79,88%	Sedang
Satisfaction	4,21	84,29%	Tinggi

Berdasarkan Tabel 2, ketiga variabel TAM memperoleh nilai rata-rata di atas 80% (kategori tinggi), dengan *Perceived Usefulnes*s sebagai nilai tertinggi (4,18). Pada model EUCS, variabel *Ease of Use*, *Satisfaction*, dan *Format* berada pada kategori tinggi (masing-masing 4,24; 4,21; 4,20), sedangkan *Content*, *Timeliness*, dan *Accuracy* berada pada kategori sedang (3,80; 3,99; 3,18). Secara keseluruhan, tingkat penerimaan (TAM) berada pada kategori tinggi (4,15) sementara tingkat kepuasan (EUCS) berada pada kategori sedang (3,94).

3.3. Evaluasi *Outer Model*

Pengujian *convergent validity* menunjukkan bahwa dua indikator, yaitu PEOU1 dan F3, memiliki nilai outer loading di bawah ambang 0,70 dan mempengaruhi kualitas model, sehingga dieliminasi pada pengolahan lanjutan.



Gambar 4. Hasil Pengolahan Data

Setelah penyesuaian pada Gambar 4, seluruh indikator yang tersisa memiliki outer loading di atas 0,60 dengan sebagian besar melampaui 0,70. Nilai Average Variance Extracted (AVE) seluruh konstruk berada di atas 0,50 (0,514–0,818), menunjukkan validitas konvergen terpenuhi. Untuk jabaran nilai AVE ada pada Tabel 3, bersamaan dengan nilai Cronbach's alpha dan Composite Reliability.

Tabel 3. Nilai AVE, Cronbach's alpha, dan Composite reliability

Variabel	AVE	Cronbach's alpha	Composite Reliability	Keterangan
PU	0,547	0,723	0,828	Valid
PEOU	0,514	0,536	0,761	Valid
ATU	0,529	0,554	0,771	Valid
Content	0,629	0,707	0,836	Valid
Accuracy	0,818	0,777	0,900	Valid
Format	0,670	0,514	0,802	Valid
Ease of Use	0,516	0,549	0,761	Valid
Timeliness	0,672	0,761	0,860	Valid
Satisfaction	0,636	0,714	0,840	Valid

Tabel 3 menunjukkan nilai Composite Reliability seluruh konstruk melampaui 0,70 (0,761–0,900), sehingga seluruh konstruk dinyatakan reliabel meskipun sebagian nilai Cronbach's Alpha berada di bawah 0,70 — kondisi yang dapat diterima karena Composite Reliability dinilai lebih tepat untuk mengukur konsistensi internal pada metode SEM-PLS.

Pengujian *discriminant validity* menggunakan nilai cross loading seperti pada Tabel 4.

Tabel 4. Uji *Discriminant validity*

Indikator	A	ATU	C	E	F	PEOU	PU	S	T
A1	0,911	0,174	0,548	0,276	0,218	0,287	0,281	0,291	0,381
A2	0,897	0,196	0,557	0,307	0,191	0,360	0,262	0,303	0,386
ATU1	0,007	0,744	0,254	0,252	0,360	0,176	0,477	0,197	0,162
ATU2	0,370	0,735	0,387	0,412	0,292	0,360	0,350	0,325	0,358
ATU3	0,058	0,702	0,242	0,285	0,393	0,305	0,342	0,334	0,170
C1	0,426	0,359	0,766	0,319	0,420	0,323	0,327	0,431	0,208
C2	0,457	0,346	0,847	0,270	0,473	0,342	0,437	0,381	0,251
C3	0,581	0,266	0,764	0,301	0,184	0,412	0,353	0,404	0,339
E1	0,242	0,375	0,218	0,752	0,320	0,286	0,386	0,172	0,361
E2	0,319	0,268	0,335	0,749	0,202	0,352	0,234	0,413	0,334
E3	0,074	0,321	0,222	0,649	0,207	0,204	0,261	0,255	0,335

F1	0,242	0,393	0,354	0,336	0,868	0,171	0,380	0,242	0,146
F2	0,116	0,395	0,410	0,199	0,766	0,212	0,293	0,288	0,131
PEOU2	0,111	0,327	0,208	0,331	0,272	0,711	0,413	0,276	0,367
PEOU3	0,414	0,187	0,391	0,257	0,026	0,727	0,326	0,338	0,298
PEOU4	0,289	0,297	0,396	0,270	0,157	0,714	0,364	0,420	0,314
PU1	0,123	0,488	0,338	0,344	0,520	0,259	0,727	0,338	0,165
PU2	0,298	0,380	0,384	0,320	0,215	0,463	0,765	0,314	0,257
PU3	0,196	0,355	0,354	0,273	0,258	0,380	0,671	0,263	0,221
PU4	0,283	0,337	0,323	0,240	0,201	0,448	0,790	0,333	0,218
S1	0,149	0,340	0,357	0,334	0,298	0,334	0,393	0,814	0,193
S2	0,338	0,303	0,406	0,348	0,262	0,341	0,293	0,773	0,315
S3	0,313	0,299	0,454	0,282	0,195	0,474	0,321	0,805	0,335
T1	0,206	0,253	0,189	0,362	0,229	0,270	0,227	0,255	0,811
T2	0,397	0,311	0,266	0,419	0,121	0,415	0,288	0,306	0,862
T3	0,458	0,197	0,403	0,383	0,056	0,462	0,177	0,297	0,784

Hasil uji *discriminant validity* pada Tabel 4, menunjukkan bahwa seluruh indikator berhasil memenuhi kriteria karena mendapat nilai loading yang tinggi pada konstruk yang diwakili daripada konstruk lain.

3.4. Evaluasi *Inner Model*

Pengujian *Inner Model* dilakukan dengan melihat nilai R-Square dan Q-Square dari variabel endogen pada Tabel 5.

Variabel Endogen	R-Square (R^2)	Q-Square (Q^2)
PU	0,388	0.188
PEOU	0,164	0.066
ATU	0,302	0.144
S	0,156	0.090

Pada Tabel 5, nilai R-Square menunjukkan *Perceived Usefulnes*s dan *Attitude Toward Using* berada pada kategori sedang (38,8% dan 30,2%), sedangkan *Perceived Ease of Use* dan *Satisfaction* berada pada kategori lemah (16,4% dan 15,6%), yang mengindikasikan adanya faktor lain di luar model yang turut memengaruhi keempat variabel endogen tersebut. Nilai Q-Square seluruh variabel endogen berada di atas nol (0,066–0,188), menunjukkan model memiliki relevansi prediktif yang baik.

Tabel 5. Nilai R-Square dan Q-Square

Hubungan Variabel	*F-Square* (F^2)	Keterangan
A => PU	0.000	Tidak ada pengaruh
C => PU	0.032	Kecil
F => PU	0.073	Kecil
T => PU	0.000	Tidak ada pengaruh
E => PEOU	0.196	Sedang
PEOU => PU	0.155	Sedang
PEOU => ATU	0.024	Kecil
PU => ATU	0.217	Sedang
ATU => S	0.184	Sedang

Pada Tabel 6, nilai F-Square menunjukkan pengaruh sedang pada hubungan *Ease of Use → Perceived Ease of Use*, *Perceived Ease of Use → Perceived Usefulnes*s, *Perceived Usefulnes*s *→ Attitude Toward Using*, dan *Attitude Toward Using → Satisfaction*, sementara pengaruh *Accuracy* dan *Timeliness* terhadap *Perceived Usefulnes*s tergolong tidak ada.

3.5. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan melalui prosedur bootstrapping dengan hasil disajikan pada Tabel 7.

Tabel 6. Nilai F-Square

Kode	Hubungan Variabel	Original Sample	t-statistic	p-value	Keterangan
H1	*Accuracy → Perceived Usefulness*	-0,017	0,195	0,845	Ditolak
H2	*Content → Perceived Usefulness*	0,202	2,054	0,041	Diterima
H3	*Format → Perceived Usefulness*	0,238	3,117	0,002	Diterima

H4	*Timeliness → Perceived Usefulness*	0,019	0,264	0,792	Ditolak
H5	*Ease of Use → Perceived Ease of Use*	0,405	5,069	0,000	Diterima
H6	*Perceived Ease of Use → Perceived Usefulness*	0,371	4,093	0,000	Diterima
H7	*Perceived Ease of Use → Attitude Toward Using*	0,151	1,582	0,114	Ditolak
H8	*Perceived Usefulness → Attitude Toward Using*	0,456	4,891	0,000	Diterima
H9	*Attitude Toward Using → Satisfaction*	0,394	4,641	0,000	Diterima

Dari sembilan hipotesis, enam dinyatakan diterima dan tiga ditolak. *Content* dan *Format* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Usefulnes*s, menegaskan bahwa mahasiswa menilai kelengkapan informasi dan kualitas penyajian jawaban (poin, tabel, penjelasan bertahap) sebagai faktor utama kebermanfaatan AI chatbot — sejalan dengan temuan pada aplikasi DANA [12]. Sebaliknya, *Accuracy* dan *Timeliness* tidak berpengaruh signifikan, sejalan pula dengan temuan pada objek yang sama; kondisi ini diduga karena keakuratan jawaban AI chatbot bergantung pada prompt yang dimasukkan sehingga belum menjadi pembeda utama, sementara kecepatan respons telah menjadi standar minimum hampir seluruh aplikasi AI chatbot saat ini.

Ease of Use terbukti berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Ease of Use*, memperkuat pentingnya kemudahan sistem sebagaimana ditemukan pada evaluasi sistem rekomendasi Tokopedia [13] dan aplikasi Perplexity [14]. *Perceived Ease of Use* juga berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Usefulnes*s, konsisten dengan konsep dasar TAM bahwa kemudahan penggunaan meningkatkan persepsi manfaat [13]. Namun, pengaruh langsung *Perceived Ease of Use* terhadap *Attitude Toward Using* tidak signifikan, sejalan dengan temuan pada ChatGPT [15] dan sistem rekomendasi Tokopedia [16], yang mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan kemungkinan memengaruhi sikap secara tidak langsung melalui variabel mediator lain.

*Perceived Usefulnes*s terbukti berpengaruh signifikan terhadap *Attitude Toward Using*, konsisten dengan temuan bahwa persepsi manfaat menjadi faktor dominan pembentuk niat penggunaan ChatGPT dibandingkan kemudahan penggunaan [15], [13]. Selanjutnya, *Attitude Toward Using* berpengaruh signifikan terhadap *Satisfaction*, memperkuat temuan integrasi TAM dan EUCS pada aplikasi Camscanner yang mencatatkan tingkat kepuasan pengguna sebesar 93,75% [17]. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa kualitas konten, kualitas penyajian, dan kemudahan penggunaan merupakan determinan utama penerimaan AI chatbot, sementara manfaat yang dirasakan secara langsung menjadi pendorong sikap positif dan kepuasan mahasiswa dalam memanfaatkan AI chatbot sebagai alat bantu pembelajaran.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menganalisis penerimaan dan kepuasan mahasiswa terhadap aplikasi AI chatbot sebagai alat bantu pembelajaran melalui gabungan model TAM dan EUCS menggunakan PLS-SEM. Hasil analisis deskriptif menunjukkan tingkat penerimaan (TAM) berada pada kategori tinggi, sedangkan tingkat kepuasan (EUCS) berada pada kategori sedang. Pengujian *Outer Model* menunjukkan seluruh konstruk memenuhi syarat validitas dan reliabilitas, sementara pengujian *Inner Model* menunjukkan kemampuan penjelasan yang bervariasi antarkonstruk, dengan *Perceived Usefulnes*s dan *Attitude Toward Using* pada kategori sedang, serta *Perceived Ease of Use* dan *Satisfaction* pada kategori lemah namun tetap memiliki relevansi prediktif yang baik.

Dari sembilan hipotesis yang diuji, enam terbukti signifikan. *Content* dan *Format* terbukti menjadi determinan utama *Perceived Usefulnes*s, sedangkan *Accuracy* dan *Timeliness* belum menjadi faktor pembeda yang signifikan. *Ease of Use* terbukti mendorong *Perceived Ease of Use* dan secara berjenjang turut meningkatkan *Perceived Usefulnes*s, meskipun pengaruh langsungnya terhadap *Attitude Toward Using* tidak signifikan. *Perceived Usefulnes*s terbukti menjadi pendorong utama sikap positif (*Attitude Toward Using*) yang selanjutnya meningkatkan kepuasan (*Satisfaction*) mahasiswa. Dengan demikian, tujuan penelitian untuk mengidentifikasi determinan penerimaan dan kepuasan penggunaan AI chatbot dalam pembelajaran mahasiswa telah tercapai.

Bagi pengembang aplikasi AI chatbot, disarankan untuk terus meningkatkan kualitas konten dan penyajian informasi serta kemudahan penggunaan fitur, mengingat kedua aspek tersebut terbukti paling berpengaruh terhadap persepsi manfaat dan kepuasan pengguna. Bagi mahasiswa, penggunaan AI chatbot dalam pembelajaran hendaknya dilakukan secara bijak dan tetap disertai verifikasi kebenaran informasi, mengingat ketergantungan berlebihan berisiko menimbulkan sikap pasif dalam belajar. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan menambahkan variabel lain di luar TAM dan EUCS serta memperluas cakupan responden pada konteks atau institusi yang berbeda untuk memperkaya temuan mengenai penerimaan dan kepuasan penggunaan AI chatbot dalam pembelajaran.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua atas dukungan dari segi moral dan material yang telah diberikan selama penyusunan penelitian ini. Kepada sahabat dan teman seperjuangan atas segala

bantuan dan dukungannya, serta kepada seluruh teman-teman mahasiswa yang telah ikut berpartisipasi sebagai responden dalam pengumpulan data penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Hanila S, Alghaffaru MA. Pelatihan penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) terhadap perkembangan teknologi pada pembelajaran siswa SMA 10 Sukarami Kota Bengkulu. Jurnal Dehasen Mengabdi 2023;2:221–6.

[2] Wibowo IJFS, Winarno A. Terapan Aksiologi pada *Artificial Intelligence* Chatbot: Study pada Respon ChatGpt. Switch: Jurnal Sains Dan Teknologi Informasi 2025;3:57–73.

[3] Zakiyah NU, Ameera V, Ritonga AE, Aisah N, Lingga SA, Akmalia R. Penggunaan AI dalam dunia pendidikan. Mahira 2024;4:1–16.

[4] Musthafa FAD. Penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) dalam Pembelajaran: Fenomena Transformasi Otoritas Pengetahuan di Kalangan Mahasiswa. Journal of Contemporary Islamic Education 2024;4:125–36.

[5] Ursavaş ÖF. *Technology Acceptance Model*: History, theory, and application. Conducting technology acceptance research in education: Theory, models, implementation, and analysis, Springer; 2022, p. 57–91.

[6] Muin MP. Metode penelitian kuantitatif 2023.

[7] Istianah E, Yustanti W. Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) berdasarkan Perspektif Pengguna. Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence 2022;3:36–44.

[8] Utami I, Testiana G, Kadafi M. SIMPEG dan Pengalaman Pengguna Evaluasi dengan Model EUCS. CV Eureka Media Aksara; 2025.

[9] Asrulla R, Jailani MS, Jeka F. Populasi dan sampling (kuantitatif), serta pemilihan informan kunci (kualitatif) dalam pendekatan praktis. Jurnal Pendidikan Tambusai 2023;7:26320–32.

[10] Salsabila AN, Surianto MA. Pengaruh Promosi Penjualan, Merek, Harga, Sosial Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pengguna Shopeepay di Kabupaten Gresik. Journal of Management and Creative Business 2023;1:1–14.

[11] Simamora B. Skala likert, bias penggunaan dan jalan keluarnya. Jurnal Manajemen 2022;12:84–93.

[12] Fitratul A, Fitriani M, Tengku KA, Eki S. Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan Metode TAM dan EUCS. Jurnal Sistem Cerdas 2023.

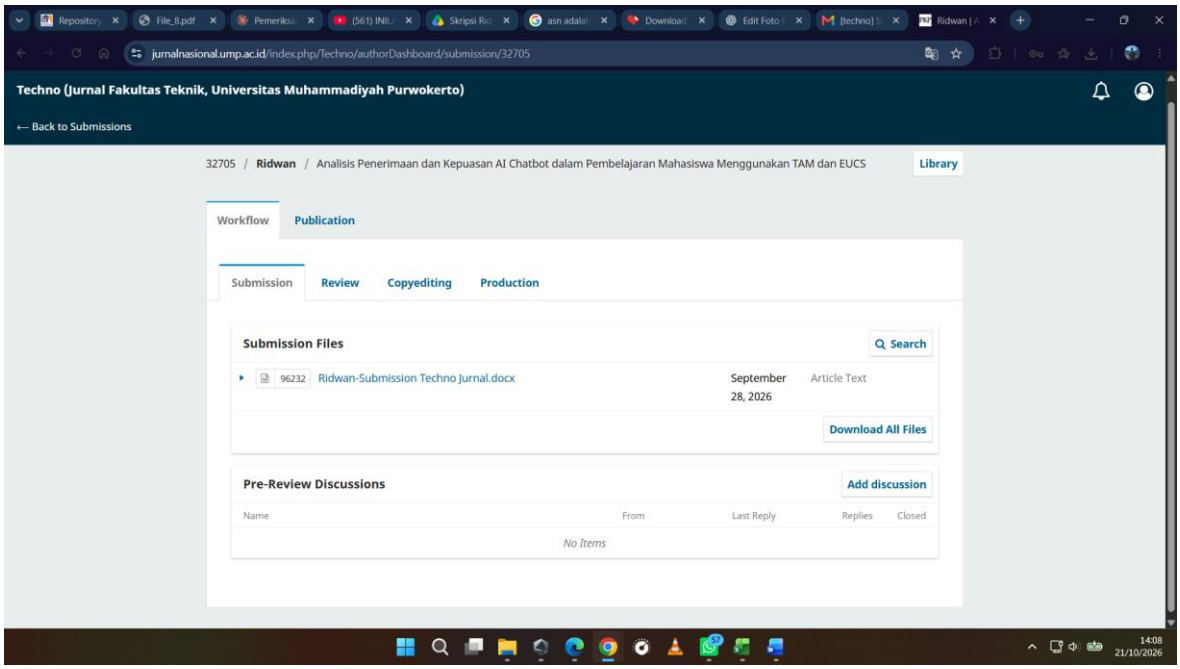
[13] Annur Fuad Fadholi M, Wahyudi N, Permadi A, Yasin M, Ridwan M, Informasi UIN Sunan Ampel Surabaya Jl Ir Soekarno No SH, et al. Multitek Indonesia: Jurnal Ilmiah APPLICATION OF THE *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* TO CHAT GPT TO MEASURE THE CRITICAL THINKING POWER OF UIN SUNAN AMPEL SURABAYA STUDENTS 2025.

[14] Salim Maula A, Hidayat R, Riesmiyantiningtias N. Remik: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer Analisis Kepuasan Pengguna pada Website PT.Tunas Ridean Tbk Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) 2024. https://doi.org/10.33395/remik.v8i2.13515.

[15] Elfirdaus I, Suryanto TLM, Pratama A. EVALUASI PENERIMAAN MAHASISWA TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI PERPLEXITY SEBAGAI PENUNJANG PEMBELAJARAN MENGGUNAKAN SIMPLIFIKASI *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM). Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan 2024;12. https://doi.org/10.23960/jitet.v12i3.4803.

[16] Zuriyatul Haq A, Yuli Pratiwi E, De Lakone P. ANALISIS PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN PADA SISTEM REKOMENDASI PRODUK DI TOKOPEDIA MENGGUNAKAN METODE TAM. Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan 2025;13. https://doi.org/10.23960/jitet.v13i3.6989.

[17] Sholihah1 R, Dwi A. Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Camscanner Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). 2022.



http://jurnalnasional.ump.ac.id/index.php/Techno/authorDashboard/submission/32705