

ABSTRAK

Pesatnya perkembangan aplikasi seluler memberi perubahan terhadap cara perusahaan menjaga hubungan dengan pelanggan agar tetap baik dan terus ditingkatkan demi keberhasilan bisnis mereka. Namun, literatur menemukan bahwa faktor terpenting yang memengaruhi keputusan pelanggan untuk tetap menggunakan aplikasi seluler adalah kurangnya kegunaan. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus untuk mengkaji faktor kegunaan yang lebih spesifik yang mendorong niat untuk terus menggunakan dan kesetiaan terhadap aplikasi mobile Teman Bus. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode survei atau (*self-administered survey*) dengan jumlah total 574 responden. Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Hasil penelitian ini menunjukkan *variable application utility, user interface input, user interface output, user interface structure, user interface graphics, dan application design* yang memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *continued intention to use* dan *mobile application loyalty*. Untuk *variable user interface graphics* dan *application design* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *continued intention to use*.

Kata Kunci: Faktor kegunaan, Niat menggunakan, Kesetiaan, PLS-SEM