

# Analisis Kepuasan Pengguna Meta AI Instagram Dengan Model TAM-EUCS

*Priskha Marseille Trivenna<sup>1\*</sup>, Setiawan Assegaff<sup>2</sup>, Jasmir<sup>3</sup>*

Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Dinamika Bangsa  
Jl. Jend. Sudirman, Thehok, Jambi, Indonesia  
PriskhaTrivenna@gmail.com<sup>1</sup>, setiawanassegaff@unama.ac.id<sup>2</sup>, ijay\_jasmir@yahoo.com<sup>3</sup>

Submitted : 07/08/2025; Reviewed : 15/09/2025; Accepted : 31/10/2025; Published : 31/10/2025

## Abstract

*Meta AI is a feature of artificial intelligence created by Meta Inc to assist users in generating content and acquiring information in an interactive manner. This research seeks to assess user satisfaction with the Meta AI feature by employing a combined methodology of the Technology Acceptance Model and End User Computing Satisfaction. The research included 403 participants who actively use Instagram and have utilized the Meta AI feature. The analysis technique employed was Partial Least Squares Structural Equation Modeling to investigate the impact of seven independent variables on user attitude and the effect of user attitude on user satisfaction. The findings indicated that perceived usefulness, perceived ease of use, and format significantly influence user attitude, whereas content, accuracy, technical ease, and timeliness do not show a notable impact. Moreover, user perception significantly impacts user satisfaction. Ultimately, perceived advantages, accessibility, and visual layout are the primary elements influencing user perceptions and contentment regarding AI-driven functionalities on social media.*

**Keywords :** end user computing satisfaction, instagram, meta ai, tam, user satisfaction

## Abstrak

*Meta AI merupakan fitur AI yang ditingkatkan oleh Meta Inc. untuk membantu pengguna dalam menghasilkan konten dan mengakses informasi secara interaktif. Penelitian ini bertujuan menganalisis kepuasan pengguna terhadap Meta AI melalui integrasi model TAM dan EUCS. Sebanyak 403 responden yang merupakan pengguna aktif Instagram dan telah menggunakan Meta AI dilibatkan dalam studi ini. Analisis data menggunakan metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Hasil menunjukkan bahwa persepsi terhadap kegunaan, kemudahan penggunaan, dan tampilan antarmuka berpengaruh signifikan terhadap sikap pengguna, sementara variabel konten, akurasi, kemudahan teknis, dan kecepatan belum menunjukkan pengaruh signifikan. Sikap pengguna terbukti berdampak kuat terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini mengindikasikan bahwa manfaat yang dirasakan, aksesibilitas, dan desain visual yang optimal menjadi faktor kunci dalam membentuk sikap serta meningkatkan kepuasan pengguna terhadap fitur AI pada platform media sosial.*

**Kata kunci :** instagram, kepuasan komputasi pengguna akhir, kepuasan pengguna, meta ai, model penerimaan teknologi

## 1. Pendahuluan

Perkembangan pesat kecerdasan buatan (AI) telah mengubah lanskap teknologi digital, meresap ke berbagai aspek kehidupan, termasuk interaksi sosial. Kecerdasan buatan (AI) sekarang dapat ditemukan dengan mudah di berbagai kehidupan kita seperti ada di program komputer, kendaraan, ponsel kita dan bahkan di berbagai platform digital, termasuk media sosial kita [1]. Salah satu inovasi signifikan adalah integrasi fitur AI ke dalam platform media sosial populer seperti Instagram. Fitur Meta AI yang diperkenalkan di Instagram menawarkan pengalaman baru bagi pengguna, memungkinkan interaksi yang lebih personal dan dinamis [2]. Namun, adopsi teknologi baru semacam ini seringkali diiringi dengan pertanyaan mengenai tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna, terutama di kalangan generasi muda yang merupakan pengguna dominan media sosial.

Generasi Z, yang dikenal sebagai *digital natives*, memiliki ekspektasi tinggi terhadap teknologi dan menjadi segmen krusial untuk memahami respons terhadap inovasi AI ini. Gen Z sendiri berasal dari kata *Zoomer* karena mereka lahir dan tumbuh bersamaan dengan perkembangan teknologi yang sangat pesat, sehingga mereka memiliki kesempatan untuk bisa mengikuti perkembangan teknologi dan internet secara dekat [3]. Meskipun potensi AI dalam meningkatkan pengalaman pengguna media sosial sangat besar, belum banyak penelitian yang secara spesifik mengkaji kepuasan pengguna terhadap fitur Meta AI pada Instagram, khususnya di konteks lokal seperti Kota Jambi.

Kepuasan pengguna mengacu pada seberapa bahagia pengguna merasa saat menggunakan sistem informasi dan seberapa baik sistem tersebut memenuhi harapan mereka [4]. Kebahagiaan ini dapat dieksplorasi dengan menggabungkan Model Penerimaan Teknologi (TAM) dan kerangka kerja Kepuasan Pengguna Akhir (EUCS), yang terdiri dari beberapa faktor kunci seperti Aspek persepsi manfaat, kemudahan dalam pengoperasian, serta sikap pengguna dalam menggunakan sistem, Konten, Akurasi, Format, Ketepatan Waktu, Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Pengguna [5]. Dalam penelitian ini, para peneliti mengevaluasi seberapa puas pengguna dengan fitur-fitur Meta AI dengan menggunakan teknik TAM dan EUCS. TAM dikembangkan oleh Davis F. D untuk memahami dan menjelaskan bagaimana pengguna menerima dan memanfaatkan teknologi informasi. Metode EUCS dirancang oleh Doll dan Torkzadeh untuk fokus pada kepuasan pengguna akhir terkait berbagai aspek teknologi.

Penelitian-penelitian sebelumnya telah meneliti kepuasan pengguna dengan metode *TAM-EUCS* di berbagai konteks, seperti perbankan digital LinkAja [6] yang hasilnya positif bahwa aplikasi LinkAja menjalankan fungsinya dengan baik sehingga pengguna merasa puas. Selanjutnya ada penelitian oleh [7] yang memaparkan tentang tingkat kepuasan penggunaan *Google Classroom* yang menunjukkan penggunaanya cukup puas dengan aplikasi tersebut. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh [8] terhadap aplikasi gratis Kabeh yakni aplikasi layanan publik yang hasilnya diterima oleh pengguna dan memberikan kepuasan walau masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Namun, studi mengenai kepuasan pengguna terhadap fitur *Meta AI* di *platform* media sosial masih sangat terbatas. Hal ini menunjukkan adanya celah penelitian yang dapat diisi untuk memperluas pemahaman mengenai penerimaan dan pengalaman pengguna dalam konteks penggunaan fitur *AI*.

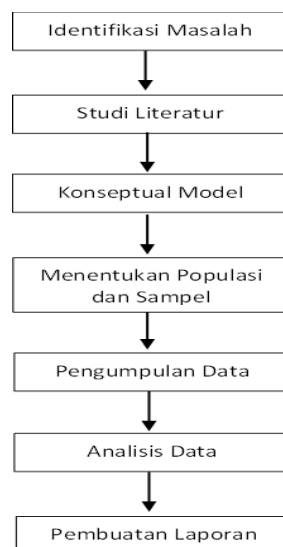
Untuk menjawab masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tingkat kepuasan pengguna terhadap fitur *Meta AI* pada platform Instagram dengan memadukan dua pendekatan teoritis, yakni *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Kajian ini menelaah pengaruh berbagai faktor terhadap sikap pengguna serta implikasinya terhadap tingkat kepuasan secara menyeluruh. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan landasan empiris bagi pengembangan fitur *Meta AI* di masa mendatang berbasis *AI* yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pengguna.

## 2. Metodologi

Bagian ini memaparkan alur penelitian dan teknik sampling dari penelitian ini.

### 2.1. Alur Penelitian

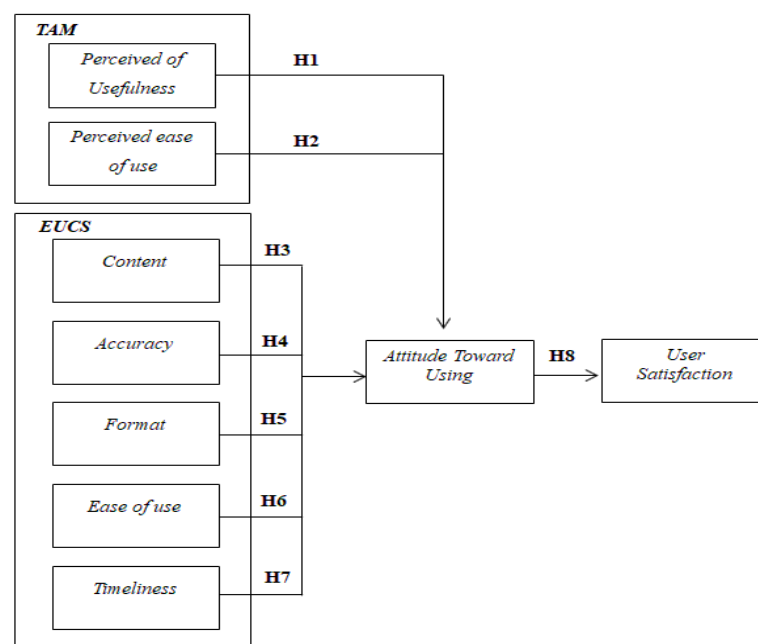
Berhasilnya suatu pelaksanaan kegiatan penelitian tidak terlepas dari kegiatan penyusunan alur kegiatan yang jelas. Langkah-langkah kerja ini tertuang dalam kerangka kerja penelitian agar penelitian lebih terfokus serta dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan tujuan diadakannya penelitian. Berikut alur penelitian yang digunakan.



Gambar 1. Alur Penelitian

Berdasarkan jalur penelitian yang terdapat pada Gambar 1, pembahasan mengenai setiap babak dalam pengkajian dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Identifikasi Masalah  
Di tahap ini, penulis melakukan kegiatan mengidentifikasi permasalahan dan merumuskannya yang bertujuan untuk mengetahui masalah apa yang dialami pengguna fitur *Meta AI* yang berpengaruh pada kepuasan pengguna, sehingga penulis dapat menentukan rencana kerja serta menentukan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.
- b. Studi Literatur  
Penelitian ini diawali dengan studi literatur yang mendalam dari sejumlah sumber seperti buku, jurnal, dan tulisan ilmiah untuk memahami ide dan teori yang berkaitan. Melalui penelitian ini, penulis mengembangkan kerangka kerja yang mengintegrasikan model TAM dan EUCS. Model TAM diterapkan dengan dua variabel independen, yakni *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*, serta satu variabel dependen yaitu sikap terhadap penggunaan. Sementara itu, model EUCS terdiri dari lima peubah penjelas yaitu konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu, yang memengaruhi peubah hasil kepuasan pengguna.
- c. Konseptual Model  
Model konseptual mencakup elemen-elemen yang berdampak pada sasaran penelitian. Penelitian ini ditujukan untuk menilai tingkat kepuasan dan faktor-faktor yang terkait dengan fitur *Meta AI*. Oleh karena itu, variabel yang telah diidentifikasi dalam proses kajian literatur akan dipilih oleh peneliti untuk menentukan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna. Model konseptual yang dipilih sebagai berikut:



Gambar 2. Konseptual Model [6]

- d. Menentukan Populasi dan Sampel  
Saat pengkajian ini, kelompok yang berperan fokus kami disebut populasi. Namun, kami tidak dapat meneliti semua orang, jadi kami memilih sebagian dari kelompok ini, yang dikenal sebagai sampel. Sampel ini mirip dengan populasi keseluruhan dalam hal karakteristik. Kelompok yang kami teliti dalam studi ini adalah Generasi Z yang tinggal di Kota Jambi, menggunakan Instagram, dan berinteraksi dengan *Meta AI*. Sampel terdiri dari sebagian dari kelompok Generasi Z ini, baik dalam hal jumlah maupun karakteristik.
- e. Pengumpulan Data  
Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang diisi oleh sampel dari populasi yang telah ditetapkan, yakni pengguna media sosial instagram yang terdapat fitur *Meta AI* di kota Jambi. Pertanyaan dalam kuesioner dibuat dengan mengambil indikator untuk setiap variabel TAM dan EUCS dari berbagai penelitian sebelumnya.

- f. Analisis Data  
Dalam melakukan pengujian model penelaah *PLS-SEM* termasuk dua tahapan dalam pengujiannya yaitu pengujian evaluasi pola pengukuran (*Outer Model*) dan evaluasi struktural (*Inner Model*)
- g. Pembuatan Laporan  
Proses ini dilakukan dengan menyusun laporan berdasarkan kegiatan penelitian yang telah dilaksanakan. Tujuan dari penyusunan laporan ini adalah untuk mempermudah pembaca dan peneliti dalam melihat analisis serta pengujian hingga hasil akhirnya.

## 2.2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah generasi Z yang menggunakan media sosial Instagram dan memiliki fitur *Meta AI* di kota Jambi. Populasi penelitian ini diambil dari data Badan Pusat Statistik di kota Jambi. Berdasarkan perhitungan proporsional terhadap data kelompok usia pada usia 12-27 tahun, jumlah penduduk Generasi Z (usia 12–27 tahun) di Kota Jambi pada tahun 2025 diperkirakan sebanyak 163.069 jiwa menurut BPS kota Jambi.

Sampel adalah bagian dari keseluruhan populasi yang mewakili karakteristik populasi tersebut. Ketika jumlah populasi sangat besar, meneliti seluruh anggotanya menjadi tidak memungkinkan karena keterbatasan waktu maupun sumber daya. Oleh karena itu, peneliti dapat mengambil sebagian populasi sebagai sampel. Dalam penelitian ini, karena ukuran populasi telah diketahui secara pasti, peneliti menggunakan rumus *Slovin* untuk menentukan jumlah sampel yang dibutuhkan. Adapun rumus *Slovin* dijelaskan sebagai berikut [9]:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Keterangan :

n = Sampel

N = Populasi (163.069 jiwa)

e = Perkiraan tingkat kesalahan (5% = 0.05)

Dari rumus *slovin* diatas, didapatkan kalkulasi berikut ini

$$n = \frac{163.069}{1 + 163.069 \cdot (0,05)^2} = 399,06$$

Berpedoman dari hasil perhitungan tersebut, maka jumlah responden dapat dibulatkan sebanyak 400 orang responden dan diuji dengan mengisi kuesioner yang telah dibagikan. Pengisian kuesioner melibatkan skala *likert* [10].

## 3. Hasil dan Pembahasan

Pemodelan Persamaan Struktural (SEM) merupakan metode yang sangat bermanfaat untuk menganalisis hubungan teoritis yang rumit di antara berbagai variabel. Pengujian model analisis *PLS-SEM* terdiri atas dua tahap, yaitu evaluasi model pengukuran dan evaluasi struktural yang dijelaskan sebagai berikut [11] :

### 3.1. Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)

Dalam *PLS model* pengukuran atau model luar dengan indikator reflektivitas dapat dievaluasi dengan validitas konvergen dan diskriminan validitas indikator dan reliabilitas gabungan untuk blok indikator. Sedangkan indikator formatif dinilai berdasarkan substantif Isinya adalah perbandingan antara bobot relatif dan signifikansi ukuran beratnya.

#### 3.1.1. Convergent Validity

Pengujian ini mencakup reliabilitas item individu yang dapat dibuktikan melalui nilai *standardized loading factor*. Nilai ini menggambarkan seberapa kuat hubungan antara masing-masing indikator dengan konstruk yang diukurnya. Secara ideal, nilai *loading factor* sebaiknya lebih dari 0,7.

Tabel 1. Nilai Loading Factor

|       | ACC   | ATT   | CON   | EOU   | FOR   | PEOU  | PU    | TL    | US    |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| ACC1  | 0.870 |       |       |       |       |       |       |       |       |
| ACC2  | 0.853 |       |       |       |       |       |       |       |       |
| ACC3  | 0.861 |       |       |       |       |       |       |       |       |
| ATT1  |       | 0.838 |       |       |       |       |       |       |       |
| ATT2  |       | 0.833 |       |       |       |       |       |       |       |
| ATT3  |       | 0.890 |       |       |       |       |       |       |       |
| CON1  |       |       | 0.833 |       |       |       |       |       |       |
| CON2  |       |       | 0.866 |       |       |       |       |       |       |
| CON3  |       |       | 0.880 |       |       |       |       |       |       |
| EOU1  |       |       |       | 0.850 |       |       |       |       |       |
| EOU2  |       |       |       | 0.811 |       |       |       |       |       |
| EOU3  |       |       |       | 0.778 |       |       |       |       |       |
| FOR1  |       |       |       |       | 0.843 |       |       |       |       |
| FOR2  |       |       |       |       | 0.867 |       |       |       |       |
| FOR3  |       |       |       |       | 0.875 |       |       |       |       |
| PEOU1 |       |       |       |       |       | 0.844 |       |       |       |
| PEOU2 |       |       |       |       |       | 0.854 |       |       |       |
| PEOU3 |       |       |       |       |       | 0.850 |       |       |       |
| PU1   |       |       |       |       |       |       | 0.867 |       |       |
| PU2   |       |       |       |       |       |       | 0.886 |       |       |
| PU3   |       |       |       |       |       |       | 0.881 |       |       |
| TL1   |       |       |       |       |       |       |       | 0.855 |       |
| TL2   |       |       |       |       |       |       |       | 0.819 |       |
| TL3   |       |       |       |       |       |       |       | 0.893 |       |
| US1   |       |       |       |       |       |       |       |       | 0.866 |
| US2   |       |       |       |       |       |       |       |       | 0.867 |
| US3   |       |       |       |       |       |       |       |       | 0.865 |

Dari tabel diatas, menunjukkan bahwa semua indikator memiliki nilai *outer loading* lebih dari 0,7 yang artinya semua indikator dinyatakan valid.

### 3.1.2. Internal Consistency Reliability

Selanjutnya adalah pengujian *Internal Consistency Reliability*, yaitu dengan menilai nilai dari *Composite Reliability* (CR). Reliabilitas terletak di antara hasil *Cronbach's Alpha* (batas minimum) dan *Composite Reliability* (batas maksimum), di mana nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* harus berada pada rentang 0,6 hingga 0,7 yang dipandang mampu diterima, dan nilai antara 0,7 sampai 0,9 dinyatakan memadai.

Tabel 2. Nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*

| Variabel                     | <i>Cronbach's Alpha</i> | <i>Composite Reliability</i> |
|------------------------------|-------------------------|------------------------------|
| <i>Accuracy</i>              | 0.826                   | 0.896                        |
| <i>Attitude Toward Using</i> | 0.815                   | 0.890                        |
| <i>Content</i>               | 0.824                   | 0.895                        |
| <i>Ease of Use</i>           | 0.746                   | 0.854                        |
| <i>Format</i>                | 0.827                   | 0.896                        |
| <i>Perceived Ease of Use</i> | 0.808                   | 0.886                        |
| <i>Perceived Usefulness</i>  | 0.851                   | 0.910                        |
| <i>Timeliness</i>            | 0.819                   | 0.892                        |
| <i>User Satisfaction</i>     | 0.834                   | 0.900                        |

Tabel 2 menyatakan bahwa semua peubah di dalam model penelitian telah mencapai ambang batas 0,7 yang artinya semua variabel telah memenuhi syarat untuk digunakan dan dapat dilanjutkan pada pengujian selanjutnya.

### 3.1.3. Average Variance Extracted

Nilai AVE menggambarkan seberapa besar varians atau variasi dari variabel manifes yang dapat diintegrasikan ke dalam variabel laten. Nilai terendah untuk AVE adalah 0,5 yang mengungkapkan keberadaan *Convergent Validity* yang baik.

Tabel 3. Nilai *Average Variance Extracted*

| Variabel                     | <i>Average variance extracted (AVE)</i> |
|------------------------------|-----------------------------------------|
| <i>Accuracy</i>              | 0.742                                   |
| <i>Attitude Toward Using</i> | 0.730                                   |
| <i>Content</i>               | 0.739                                   |
| <i>Ease of Use</i>           | 0.662                                   |
| <i>Format</i>                | 0.742                                   |
| <i>Perceived Ease of Use</i> | 0.722                                   |
| <i>Perceived Usefulness</i>  | 0.771                                   |
| <i>Timeliness</i>            | 0.733                                   |
| <i>User Satisfaction</i>     | 0.750                                   |

Tabel 3 menunjukkan bahwa semua variabel di dalam model penelitian telah mencapai ambang batas 0,7 yang artinya semua variabel telah memenuhi syarat untuk digunakan dan dapat dilanjutkan pada pengujian selanjutnya

### 3.1.4. Discriminant Validity

Pengujian *Discriminant Validity* diperiksa menggunakan *Cross Loading* antar indikator dan bobot *Fornell-Lacker Criterion*. *Cross Loading* diukur dengan memperhatikan nilai antar indikator dan membandingkannya dengan blok variabel disampingnya, dimana nilai antar indikator dengan variabelnya harus paling tinggi dibandingkan dengan nilai indikator pada variabel blok lainnya.

Tabel 4. Nilai Discriminant Validity (Cross Loading)

|       | ACC   | ATT   | CON   | EOU   | FOR   | PEOU  | PU    | TL    | US    |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| ACC1  | 0.870 | 0.347 | 0.353 | 0.390 | 0.304 | 0.352 | 0.362 | 0.332 | 0.410 |
| ACC2  | 0.853 | 0.335 | 0.349 | 0.391 | 0.324 | 0.340 | 0.354 | 0.338 | 0.437 |
| ACC3  | 0.861 | 0.352 | 0.350 | 0.396 | 0.328 | 0.336 | 0.337 | 0.300 | 0.408 |
| ATT1  | 0.297 | 0.838 | 0.268 | 0.360 | 0.359 | 0.309 | 0.347 | 0.320 | 0.366 |
| ATT2  | 0.310 | 0.833 | 0.303 | 0.361 | 0.300 | 0.329 | 0.344 | 0.295 | 0.343 |
| ATT3  | 0.409 | 0.890 | 0.351 | 0.373 | 0.403 | 0.378 | 0.385 | 0.358 | 0.435 |
| CON1  | 0.302 | 0.280 | 0.833 | 0.303 | 0.286 | 0.284 | 0.288 | 0.294 | 0.363 |
| CON2  | 0.351 | 0.335 | 0.866 | 0.341 | 0.301 | 0.341 | 0.259 | 0.336 | 0.358 |
| CON3  | 0.392 | 0.315 | 0.880 | 0.297 | 0.323 | 0.324 | 0.223 | 0.329 | 0.381 |
| EOU1  | 0.414 | 0.394 | 0.309 | 0.850 | 0.346 | 0.338 | 0.475 | 0.395 | 0.413 |
| EOU2  | 0.318 | 0.342 | 0.296 | 0.811 | 0.316 | 0.366 | 0.358 | 0.401 | 0.382 |
| EOU3  | 0.379 | 0.294 | 0.287 | 0.778 | 0.300 | 0.334 | 0.354 | 0.325 | 0.389 |
| FOR1  | 0.317 | 0.339 | 0.318 | 0.370 | 0.843 | 0.391 | 0.319 | 0.374 | 0.418 |
| FOR2  | 0.332 | 0.364 | 0.315 | 0.318 | 0.867 | 0.318 | 0.352 | 0.253 | 0.409 |
| FOR3  | 0.307 | 0.373 | 0.282 | 0.337 | 0.875 | 0.336 | 0.328 | 0.317 | 0.466 |
| PEOU1 | 0.339 | 0.322 | 0.330 | 0.382 | 0.336 | 0.844 | 0.332 | 0.279 | 0.345 |
| PEOU2 | 0.361 | 0.357 | 0.351 | 0.333 | 0.358 | 0.854 | 0.343 | 0.321 | 0.372 |
| PEOU3 | 0.313 | 0.336 | 0.259 | 0.369 | 0.332 | 0.850 | 0.223 | 0.267 | 0.291 |
| PU1   | 0.335 | 0.351 | 0.243 | 0.415 | 0.361 | 0.285 | 0.867 | 0.361 | 0.486 |
| PU2   | 0.359 | 0.381 | 0.266 | 0.442 | 0.352 | 0.331 | 0.886 | 0.304 | 0.439 |
| PU3   | 0.378 | 0.376 | 0.272 | 0.438 | 0.307 | 0.311 | 0.881 | 0.350 | 0.419 |
| TL1   | 0.318 | 0.298 | 0.323 | 0.352 | 0.325 | 0.301 | 0.324 | 0.855 | 0.427 |
| TL2   | 0.284 | 0.299 | 0.345 | 0.423 | 0.268 | 0.279 | 0.330 | 0.819 | 0.401 |
| TL3   | 0.356 | 0.374 | 0.298 | 0.410 | 0.337 | 0.297 | 0.335 | 0.893 | 0.447 |
| US1   | 0.453 | 0.403 | 0.418 | 0.460 | 0.464 | 0.377 | 0.451 | 0.477 | 0.866 |
| US2   | 0.388 | 0.370 | 0.362 | 0.412 | 0.445 | 0.378 | 0.436 | 0.407 | 0.867 |
| US3   | 0.417 | 0.393 | 0.327 | 0.386 | 0.391 | 0.276 | 0.436 | 0.404 | 0.865 |

Metode selanjutnya yaitu menghitung Fornell Lacker Criterion, yakni nilai korelasi antar variabel dengan variabel itu sendiri maupun variabel lainnya. Metode ini dilakukan dengan mengibaratkan akar AVE pada peubah satu dengan berlainnya, sehingga nilai AVE variabel tersebut harus lebih besar dari pada nilai lainnya.

Tabel 4. Nilai Discriminant Validity (Fornell Lacker Criterion)

|      | ACC   | ATT   | CON   | EOU   | FOR   | PEOU  | PU    | TL    | US    |
|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| ACC  | 0.861 |       |       |       |       |       |       |       |       |
| ATT  | 0.400 | 0.854 |       |       |       |       |       |       |       |
| CON  | 0.407 | 0.362 | 0.860 |       |       |       |       |       |       |
| EOU  | 0.455 | 0.426 | 0.366 | 0.814 |       |       |       |       |       |
| FOR  | 0.370 | 0.417 | 0.353 | 0.395 | 0.862 |       |       |       |       |
| PEOU | 0.398 | 0.399 | 0.370 | 0.424 | 0.403 | 0.850 |       |       |       |
| PU   | 0.407 | 0.421 | 0.297 | 0.492 | 0.387 | 0.353 | 0.878 |       |       |
| TL   | 0.375 | 0.381 | 0.373 | 0.462 | 0.363 | 0.341 | 0.384 | 0.856 |       |
| US   | 0.485 | 0.449 | 0.426 | 0.485 | 0.500 | 0.396 | 0.509 | 0.497 | 0.866 |

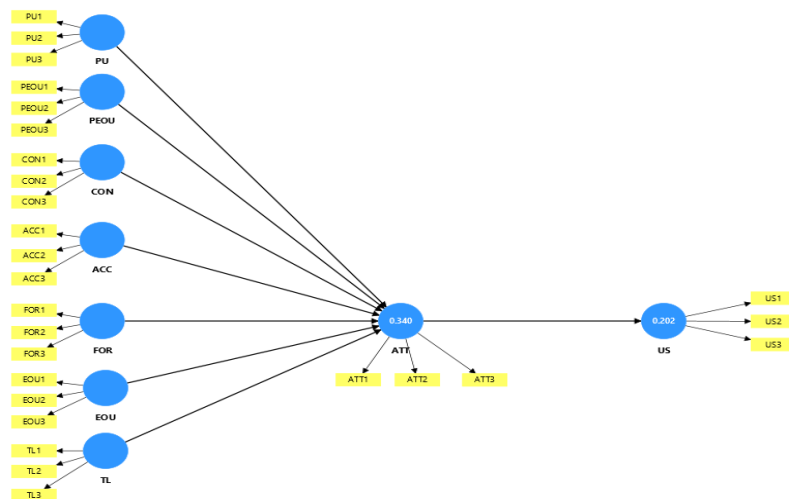
Berdasarkan pengujian *Discriminant Validity* yang diperoleh hasilnya atas Tabel 4.13 dan Tabel 4.14, yang berarti semua variabel sudah memenuhi syarat dan dikatakan valid untuk melakukan pengujian tahapan berikutnya.

## 3.2. Analisis Model Struktural (Inner Model)

Penaksiran model struktural adalah sebuah pola yang merepresentasikan kaitan antara variabel skor berdasarkan hipotesis. Dalam model internal, peneliti dapat memahami imbas langsung, pengaruh tidak langsung, serta pengaruh keseluruhan dari variabel laten

### 3.2.1. R-Square

Metode ini digunakan untuk menggambarkan sejauh mana pengaruh peubah penjelas terhadap peubah hasil, serta untuk mengetahui apakah pengaruh tersebut signifikan berdasarkan hasil estimasi. Nilai pengaruh sebesar 0,67 dikategorikan kuat, 0,33 termasuk sedang, sedangkan nilai di bawah 0,19 menunjukkan pengaruh yang lemah. Diagram *R-Square* dapat dilihat pada Gambar 1 dibawah ini.



Gambar 1. Output R-Square

Gambar 1 menampilkan temuan ini menunjukkan sejauh mana variabel bebas memberikan akibat terhadap variabel terikat dalam konteks model yang diuji. Untuk memperjelas hasil pengaruh variabel, dapat dilihat nilai dari  $R^2$  dan  $R^2$  adjusted atas Tabel 5 ini

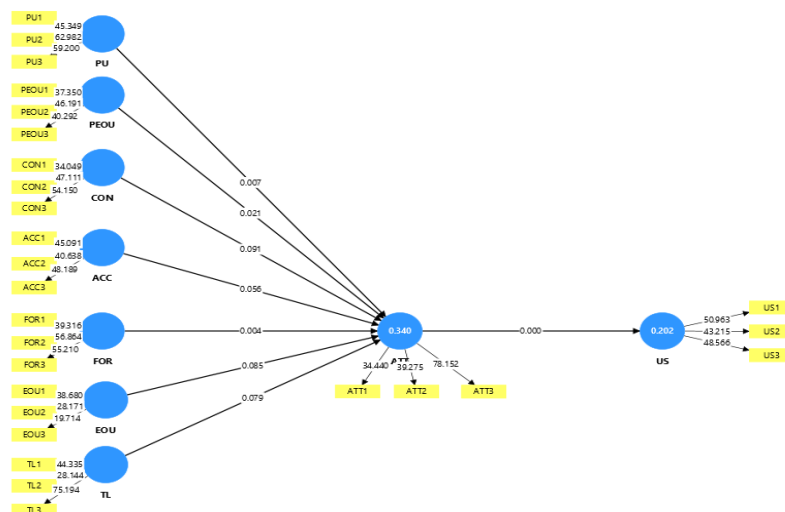
Tabel 5. Nilai R-Square

|     | <i>R-square</i> | <i>R-square adjusted</i> |
|-----|-----------------|--------------------------|
| ATT | 0.340           | 0.328                    |
| US  | 0.202           | 0.200                    |

Dari Tabel 5 diperoleh hasil bahwa setiap variabel termasuk kedalam golongan moderat.

### 3.2.2. Uji Hipotesis

Uji hipotesis melibatkan uji *T-test* dilakukan dengan menggunakan metode *bootstrapping*. *T-test* akan diterima jika memiliki nilai  $> 1.96$  beserta *P-values*  $< 0,05$  bahwa premis tersebut diizinkan. Uji ini dihitung menggunakan *SmartPLS 4.1.1.2* dengan tingkat signifikan 5% untuk menguji hipotesis penelitian yang digunakan. Berikut ini perhitungan uji hipotesis melalui bootstrapping



Gambar 2. Output Bootstrapping

Gambar 2 menampilkan hubungan antar variabel dalam model penelitian. Untuk memperjelas hasil pengujian, dapat dilihat nilai *P-Test* dan *T-Test* dalam Tabel 6 berikut.

Tabel 6. Nilai *P-Test* dan *T-Test*

| Hipotesis | Hubungan antar Variabel (Independen – Dependen) | <i>T-test</i> | <i>P-values</i> | Keterangan |
|-----------|-------------------------------------------------|---------------|-----------------|------------|
| H1        | PU → ATT                                        | 2.679         | 0.007           | Diterima   |
| H2        | PEOU → ATT                                      | 2.304         | 0.021           | Diterima   |
| H3        | CON → ATT                                       | 1.689         | 0.091           | Ditolak    |
| H4        | ACC → ATT                                       | 1.913         | 0.056           | Ditolak    |
| H5        | FOR → ATT                                       | 2.865         | 0.004           | Diterima   |
| H6        | EOU → ATT                                       | 1.725         | 0.085           | Ditolak    |
| H7        | TL → ATT                                        | 1.758         | 0.079           | Ditolak    |
| H8        | ATT → US                                        | 9.318         | 0.000           | Diterima   |

Pada Tabel 6 memberikan hasil pengujian T-test dan diketahui terdapat 4 jalur yang ditolak yaitu *Accuracy* (ACC) → *Attitude Toward Using* (ATT), *Content* (CON) → *Attitude Toward Using* (ATT), *Ease of Use* (EOU) → *Attitude Toward Using* (ATT) dan *Timeliness* (TL) → *Attitude Toward Using* (ATT) dengan nilai dibawah 1,96 dan hasil *P Value* nya < 0,05.

#### 4. Kesimpulan

Dari penelitian, terdapat sejumlah upaya yang bisa ditempuh untuk mendorong peningkatan kepuasan pengguna terhadap fitur *Meta AI* di *Instagram*. Pengembang perlu meningkatkan kualitas konten agar lebih natural, relevan, dan sesuai kebutuhan pengguna. Akurasi hasil pencarian dan respons juga harus diperkuat untuk meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap fitur ini. Kemudahan dalam pengoperasian serta tampilan antarmuka yang intuitif juga perlu dimaksimalkan agar seluruh lapisan pengguna dapat mengaksesnya tanpa kesulitan. Kecepatan respon perlu diperbaiki agar pengalaman pengguna lebih efisien.

Personalisasi fitur juga penting untuk dikembangkan, dengan memberikan opsi penyesuaian preferensi pengguna sehingga *Meta AI* terasa lebih dekat dan relevan. Evaluasi berkala dengan melibatkan masukan pengguna sangat diperlukan agar inovasi yang dilakukan tetap sesuai dengan ekspektasi pasar. Langkah-langkah ini diharapkan dapat mendukung keberlanjutan penggunaan *Meta AI* serta meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

#### Daftar Pustaka

- [1] Z. R. H. Pohan, M. N. Idris, Ramli, Anwar, and J. Paisal, “Kesadaran Manusia Pada Posisi Ontologis Kecerdasan Buatan ( Artificial Intelligence ) Dalam Perspektif Alquran ( Kajian Tafsir Ayat-Ayat Filosofis ).,” *J. Stud. Alquran dan Tafsir*, vol. 3, no. 1, pp. 29–38, 2023.
- [2] “Fitur Meta AI di WhatsApp: Inovasi Baru yang Membuat Chat Lebih Cerdas.” Accessed: May 05, 2025. [Online]. Available: <https://paud.fip.unesa.ac.id/post/fitur-meta-ai-di-whatsapp-inovasi-baru-yang-membuat-chat-lebih-cerdas>
- [3] C. A. Nathania, S. Arta, J. B. P. Maufa, N. C. Butar Butar, Z. U. Sefia, and E. R. Handoyo, “Analisis User Experience Penggunaan ChatGPT pada Lingkungan Pendidikan Tinggi,” *KONSTELASI Konvergensi Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 3, no. 2, pp. 307–316, 2023, doi: 10.24002/konstelasi.v3i2.7216.
- [4] P. Mahesa, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Skill Academy Menggunakan Metode End-User-Computing-Satisfaction (EUCS),” *AT-TAWASSUTH J. Ekon. Islam*, vol. VIII, no. I, pp. 1–19, 2023.
- [5] A. Lattu, Sihabuddin, and Jatimiko Wisuda, “Analisis kepuasan pengguna terhadap penggunaan e-learning ,” *JURISISTEKNI (Jurnal Sist. Inf. dan Teknol. Informasi)*, vol. 4, no. 1, pp. 39–50, 2022.
- [6] R. Yunita and M. Kamayani, “Indonesian Journal of Computer Science,” *Indones. J. Comput. Sci.*, vol. 12, no. 2, pp. 284–301, 2023, [Online]. Available: <http://ijcs.stmikindonesia.ac.id/ijcs/index.php/ijcs/article/view/3135>
- [7] Z. Niqotaini, “SISTEMASI: Jurnal Sistem Informasi Analisis Penerimaan Google Classroom Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS),” *Sistemasi*, vol. 10, no. 3, pp. 637–661, 2021, [Online]. Available: <http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

- [8] S. Rosiana, D. Krisbiantoro, S. Sarmini, and A. Azis, "Penggunaan Metode Tam Dan Eucs Untuk Mengetahui Tingkat Penerimaan Dan Kepuasan Pengguna Aplikasi Gratis Kabeh," *J. Inf. Syst. Manag.*, vol. 5, no. 1, pp. 19–24, 2023, doi: 10.24076/joism.2023v5i1.1072.
- [9] A. Santoso, "Rumus Slovin : Panacea Masalah Ukuran Sampel," *J. Psikol. Univ. Sanata Dharma*, vol. IV, no. 1, pp. 1–14, 2023, [Online]. Available: [http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484\\_SISTEM\\_PEMBETUNGAN\\_TERPUS\\_AT\\_STRATEGI\\_MELESTARI](http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUS_AT_STRATEGI_MELESTARI)
- [10] A. Joshi, S. Kale, S. Chandel, and D. Pal, "Likert Scale: Explored and Explained," *Br. J. Appl. Sci. Technol.*, vol. 7, no. 4, pp. 396–403, 2015, doi: 10.9734/bjast/2015/14975.
- [11] chevko ronaldi Savino, "Analisis Penerimaan dan Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile MyBCA Menggunakan Extended Model Integrasi TAM dan EUCS," *uin*, pp. 1–23, 2024.