# ABSTRAK

**Agnes Putri Farida Sitorus, NIM 7223550006 (2026). Pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Disconfirmation* Terhadap *User Satisfaction* Aplikasi MyTelkomsel Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Angkatan 2023 Universitas Negeri Medan.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*) dan Diskonfirmasi (*Disconfirmation*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) aplikasi MyTelkomsel pada mahasiswa Jurusan Manajemen Angkatan 2023 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 110 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Partial Least Squares – Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Hasil analisis menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness* dan *Disconfirmation* juga berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* aplikasi MyTelkomsel pada mahasiswa Jurusan Manajemen Angkatan 2023 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.

**Kata Kunci:** Persepsi Kegunaan, Diskonfirmasi, Kepuasan Pengguna, MyTelkomsel

## *ABSTRACT*

**Agnes Putri Farida Sitorus, NIM 7223550006 (2026).** ***The Influence of Perceived Usefulness and Disconfirmation on MyTelkomsel App's User Satisfaction Among Management Students at Universitas Negeri Medan, Class of 2023*.**

*This study aims to investigate the influence of Perceived Usefulness and Disconfirmation on User Satisfaction with the MyTelkomsel app amongst Management students from the 2023 intake at the Faculty of Economics, Medan State University. This study utilised primary data collected through the distribution of questionnaires to 110 respondents. The data analysis technique employed was Partial Least Squares – Structural Equation Modelling (PLS-SEM) using the SmartPLS software. The results of the analysis indicate that Perceived Usefulness has a significant effect on User Satisfaction, and that Disconfirmation also has a significant effect on User Satisfaction with the MyTelkomsel app amongst third-year Management students, Class of 2023, Faculty of Economics, Medan State University.*



**Keywords:** *Perceived Usefulness, Disconfirmation, User Satisfaction*, MyTelkomsel