

**PENGARUH PERFORMANSI ZENIUS, NILAI FUNGSIONAL DAN
KONDISI MEMFASILITASI TERHADAP NIAT UNTUK
MEREKOMENDASI: STUDI PADA PENGGUNA ZENIUS**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen

Oleh:

STEVANIE WIJAYA

2017120108

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM SARJANA MANAJEMEN

Terakreditasi oleh BAN-PT No. 2011/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018

BANDUNG

2022

**THE EFFECT OF ZENIUS PERFORMANCE, FUNCTIONAL VALUE
AND FACILITATING CONDITION ON INTENTION TO RECOMMEND:
STUDY ON ZENIUS USERS**



UNDERGRADUATE THESIS

Submitted to complete part of the requirements for Bachelor Degree in
Management

By:

STEVANIE WIJAYA

2017120108

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY

FACULTY OF ECONOMICS

PROGRAM IN MANAGEMENT

Accredited by National Accreditation Agency

No. 2011/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018

BANDUNG

2022

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN



THE EFFECT OF ZENIUS PERFORMANCE, FUNCTIONAL
VALUE AND FACILITATING CONDITION ON INTENTION TO
RECOMMEND: STUDY ON ZENIUS USERS

Oleh:

Stevanie Wijaya

2017120108

PERSETUJUAN DRAFT SKRIPSI
UNTUK DISIDANGKAN

Bandung, 11 Januari 2022

Ketua Program Sarjana Manajemen

Dr. Istiharini, CMA.

Pembimbing Skripsi,

Vincentius Josef Wisnu Wardhono, Drs., MSIE., CMA.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Stevanie Wijaya
Tempat, tanggal lahir : Bandar Lampung, 03 Juni 1999
Nomor Pokok : 2017120108
Program studi : Manajemen
Jenis naskah : Skripsi

PENGARUH PERFORMANSI ZENIUS, NILAI FUNGSIONAL DAN KONDISI MEMFASILITASI TERHADAP NIAT UNTUK MEREKOMENDASI: STUDI PADA PENGGUNA ZENIUS

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan:

Vincentius Josef Wisnu Wardhono, Drs., MSIE., CMA.

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apapun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadar atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (*plagiarism*) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU. No 20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan unruk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.
Pasal 70: Lulusan yang karya ilmiahnya yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademi, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal: 10 Januari 2022

Pembuat pernyataan



(Stevanie Wijaya)

ABSTRAK

Penurunan kemampuan belajar seorang siswa di masa pandemi akan mempengaruhi perkembangan pengetahuannya kelak yang berpotensi menciptakan ketimpangan pendapatan ketika mereka sudah bekerja. Potensi kerugian tersebut bahkan bisa menjadi lebih besar jika sekolah ditutup untuk waktu yang lebih lama tanpa adanya tindakan tambahan untuk mendukung pembelajaran. Dengan demikian anak-anak harus beradaptasi dengan pembatasan belajar diluar rumah, oleh karena itu berbagai layanan berbasis teknologi berlomba-lomba untuk mendukung keberlangsungan pendidikan anak bangsa. Siswa dapat memahami pelajaran di sekolah dengan tambahan aplikasi belajar yang bisa di unduh melalui perangkat teknologi seperti laptop dan ponsel, sistem belajar *online* pun bermacam-macam. Di Indonesia sudah banyak aplikasi layanan bimbingan *online* salah satunya adalah Zenius yang sudah berdiri sejak 2004, namun layanan bimbingan *online* dikuasai oleh aplikasi lainnya selain Zenius. Berdasarkan penelitian, peneliti menemukan fenomena yaitu dari layanan bimbingan *online* Zenius yang disebut sebagai *first mover* kalah saing dibanding aplikasi lainnya.

Peneliti melakukan penelitian terdahulu untuk mencari penyebab, kemudian ditemukan ada beberapa penyebab yaitu *performance Zenius*, *value functional* dan *facilitating condition*. Selanjutnya peneliti mempelajari variabel dengan membaca buku dan jurnal. Metode penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah melakukan *depth interview* terhadap beberapa responden, lalu menyebarkan kuesioner yang kemudian hasil dari hasil analisa data dituangkan ke dalam laporan skripsi ini.

Berdasarkan hasil analisa data yang sudah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa semua data valid dan *reliable* serta memenuhi semua uji.

Kata kunci: *performance Zenius*, *value functional*, *facilitating condition*, *intention to recommend*, Zenius.

ABSTRACT

The decline in a student's learning ability during a pandemic will affect the development of their knowledge in the future which has the potential to create income inequality when they are already working. The potential loss could be even greater if schools were closed for a longer period of time without additional measures to support learning. Thus, children must adapt to restrictions on studying outside the home, therefore various technology-based services are competing to support the continuity of education for the nation's children. Students can understand lessons at school with additional learning applications that can be downloaded via technological devices such as laptops and cellphones, online learning systems also vary. In Indonesia, there have been many applications for online tutoring services, one of which is Zenius, which has been established since 2004, but online tutoring services are controlled by other applications besides Zenius. Based on the research, the researchers found a phenomenon, namely that the Zenius online tutoring service, which is called a first mover, is less competitive than other applications.

Researchers conducted previous research to find the cause, then found that there were several causes, namely Zenius performance, facilitating conditions and functional value. Furthermore, the researchers studied the variables by reading books and journals. The research method carried out by the researcher is conducting in-depth interviews with several respondents, then distributing questionnaires which then the results of the data analysis results are poured into this thesis report.

Based on the results of data analysis that has been carried out, it can be concluded that all data are valid and reliable and fulfill all tests.

Keywords: *Zenius performance, functional value, facilitating condition, intention to recommend, Zenius.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Performansi Zenius, Nilai Fungsional dan Kondisi Memfasilitasi Terhadap Niat untuk Merekomendasi: Studi pada Pengguna Zenius” dapat diselesaikan dengan baik. Penulisan skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan S1 di Fakultas Ekonomi pada Program Studi Manajemen Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Dalam kesempatan ini, ucapan terima kasih disampaikan kepada:

1. Orang tua saya: Johan Wijaya Theng dan Lina yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan juga mendoakan kelancaran penulis hingga menyelesaikan studi.
2. Bapak Vincentius Josef Wisnu Wardhono, Drs., MSIE. selaku dosen pembimbing utama yang selalu sabar membimbing dan memberikan masukan atau saran yang bermanfaat demi kelancaran penulis menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.
3. Ibu Dr. Istiharini, S. E., M.M., CMA. Yang penulis hormati selaku Ketua Jurusan Program Studi Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
4. Saudara kandung saya: Bella Wijaya dan Steven Wijaya yang selalu memberikan semangat, doa, dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Sahabat terdekat saya: Natalia, Viona Chandra, Michael Alexander, Christoper Theo, Laurensia Jesica Bunga, Cindy Kartika Putri, Jessica Patricia, Erica Theodora yang selalu menemani, mendukung, dan memotivasi saya dalam menjalani perkuliahan dan pengerjaan skripsi ini.
6. Teman-teman Manajemen angkatan 2017 yang telah memberikan keceriaan, pengalaman, perhatian, dukungan, rasa percaya, dan kenangan selama menjalani perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang senantiasa mendoakan dan mendukung penulis dalam menyelesaikan studi.

Semoga penulisan skripsi ini bermanfaat bagi dunia pendidikan terutama bidang

manajemen serta menjadi salah satu referensi untuk melakukan penelitian serupa. Disadari bahwa terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, maka kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk menyempurnakan penulisan ini.

Bandung, 10 Januari 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Stevanie Wijaya', with a stylized flourish at the end.

Stevanie Wijaya

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
1.5 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	6
1.5.1 Kerangka Pemikiran	6
1.5.2 Hipotesis.....	8
BAB 2.....	9
TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Model UTAUT.....	9
2.2 <i>Intention to Recommend</i>	10
2.3 <i>Performance Expectancy</i>	12
2.4 <i>Facilitating Condition</i>	14

2.5	<i>Value Function/Value Functional/Functional Value</i>	16
BAB 3.....		19
METODOLOGI PENELITIAN		19
3.1	Objek Penelitian	19
3.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	19
3.1.2	Profil Responden	20
3.2	Metode dan Jenis Penelitian	20
3.3	Teknik Pengumpulan Data	21
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian.....	21
3.5	Operasionalisasi Variabel.....	21
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	22
3.7	Uji Asumsi Klasik	23
3.7.1	Uji Multikolinearitas	23
3.7.2	Uji Normalitas	24
3.7.3	Uji Heteroskedastisitas	24
3.7.4	Uji Analisis Linier Berganda.....	24
3.7.5	Koefisien Determinasi	25
3.7.6	Uji Pengaruh Simultan (Uji F)	25
3.7.7	Uji Pengaruh Parsial (Uji T).....	25
3.8	Operasionalisasi Variabel.....	27
BAB 4.....		30
HASIL DAN PEMBAHASAN		30
4.1	Analisis Deskriptif.....	30
4.1.1	Analisis Persepsi Konsumen	30

4.2	Analisis Kuantitatif	38
4.2.1	Uji Asumsi Klasik	38
4.2.2	Analisis Regresi Linear Berganda	40
4.2.3	Uji F dan Uji T	41
4.2.4	Koefisien Determinasi (Uji Adjusted R ²).....	43
BAB 5	44
KESIMPULAN DAN SARAN		44
5.1	Kesimpulan	44
5.1.1	Persepsi Konsumen terhadap Zenius.....	44
5.1.2	Persepsi Konsumen atas <i>Intention to Recommend Zenius</i>	45
5.1.3	Besaran Pengaruh Persepsi Konsumen terhadap <i>Intention to Recommend</i>	46
5.2	Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA.....		48
LAMPIRAN.....		51
RIWAYAT HIDUP PENULIS		71

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu <i>Intention to Recommend</i>	11
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu <i>Performance Expectancy</i>	13
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu <i>Facilitating Condition</i>	15
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu Value Function.....	17
Tabel 3.1 Tabel Reliabilitas.....	23
Tabel 4.1 Jawaban Responden mengenai <i>Performance Zenius</i>	28
Tabel 4.2 Jawaban Responden mengenai <i>Facilitating Condition</i>	30
Tabel 4.3 Jawaban Responden mengenai <i>Value Functional</i>	32
Tabel 4.4 Jawaban Responden terkait <i>Intention to Recommend</i>	34
Tabel 4.5 Multikolinearitas X1, X2 dan X3 terhadap Y	36
Tabel 4.6 Metode <i>Stepwise</i>	38
Tabel 4.7 Hasil Uji F	39
Tabel 4.8 Hasil Uji T	39
Tabel 4.9 Model Regresi	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Aplikasi Zenius	2
Gambar 1.2 Aplikasi Ruangguru.....	2
Gambar 1.3 <i>Platform</i> Belajar yang Digunakan.....	3
Gambar 1.4 <i>Company Rank</i> Zenius	4
Gambar 1.5 <i>Company Rank</i> Ruangguru.....	4
Gambar 1.6 Model Penelitian	8
Gambar 4.1 Histogram	35
Gambar 4.2 Normal P-Plot.....	36
Gambar 4.3 Scatter Plot X1, X2, dan X3 terhadap Y	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian Skripsi

Lampiran 2. Rekapitulasi Jawaban Responden

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada pandemi *Coronavirus Disease 2019* (Covid19) yang dialami oleh seluruh kalangan masyarakat Indonesia bahkan dunia yaitu dampak langsung yang merugikan bagi kesehatan tubuh dan orang disekitar. Virus Corona yang menginfeksi banyak orang membuat pemerintah menerapkan beberapa himbauan untuk menjaga jarak antara masyarakat alias *social distancing*, mulai dari himbauan untuk bekerja di rumah bagi pekerja dan karyawan yang memungkinkan (Dewi, 2020). Presiden juga menegaskan bahwa kebijakan untuk beraktivitas di rumah perlu dilakukan untuk menekan penyebaran Covid19 adapun aktivitas tersebut adalah bekerja, belajar dan beribadah (Kompas, 2020).

Penurunan kemampuan belajar seorang siswa di masa pandemi akan mempengaruhi perkembangan pengetahuannya kelak yang berpotensi menciptakan ketimpangan pendapatan ketika mereka sudah bekerja. Potensi kerugian tersebut bahkan bisa menjadi lebih besar jika sekolah ditutup untuk waktu yang lebih lama tanpa adanya tindakan tambahan untuk mendukung pembelajaran (Handayani, 2021). Siswa dapat memahami pelajaran di sekolah dengan tambahan aplikasi belajar yang bisa di unduh melalui perangkat teknologi seperti laptop dan ponsel, sistem belajar *online* pun bermacam-macam dan tentunya bimbingan *online* menawarkan bimbingan belajar *online* yang tidak gratis, namun jika dibandingkan dengan bimbingan konvensional harga yang ditawarkan bimbingan *online* lebih murah. Di dalam aplikasi bimbingan *online* tersebut memuat ribuan konten video belajar yang langsung dijelaskan oleh guru, selain itu terdapat juga kuis soal - soal untuk menguji kemampuan diri serta hasil akhir (CNN, 2019).

Terdapat beberapa aplikasi bimbingan *online* melalui *smartphone* yang dapat diakses yaitu: Ruangguru, Quipper, Rumah Belajar, KelasKita, Bimbingan SMART, Kelas Pintar, Zenius dan Apta School (IndoZone, 2020). Zenius adalah pemain lama dalam layanan bimbingan *online* di Indonesia pada awalnya merupakan bimbingan *offline* pada tahun 2004, didirikan pada tahun 2007 dengan mendistribusikan materi lewat video pembelajaran dalam bentuk CD dan DVD. Sekarang Zenius

menyediakan lebih dari 80 ribu video pendidikan dan ratusan ribu latihan soal untuk berbagai jenjang mulai dari SD sampai SMA (Putri, 2019).

Gambar 1.1

Aplikasi Zenius



Sumber: *Play Store*

Berdasarkan Gambar 1.1 aplikasi Zenius memiliki jumlah *downloader* lebih dari 1 juta. Dengan aplikasi tersebut pengguna dapat mengakses kegiatan bimbel *online* Zenius.

Gambar 1.2

Aplikasi Ruangguru



Sumber: *Play Store*

Berdasarkan Gambar 1.2, aplikasi Ruangguru memiliki jumlah *downloader* lebih dari 10 juta dengan demikian Ruangguru dapat disebut sebagai *market leader*.

Dengan aplikasi tersebut pengguna dapat mengakses kegiatan bimbingan *online* Ruangguru.

Gambar 1.3

Platform Belajar yang Digunakan



Berdasarkan Gambar 1.3, dapat kita lihat bahwa publik sering menggunakan Zenius berada diperingkat ke-5 dengan diperingkat pertama *Google Classroom*, kedua Ruang Guru, ketiga Rumah Belajar, dan keempat adalah Ayobelajar. Hasil survei di atas memiliki jumlah responden 1000 yang tersebar di 34 provinsi di Indonesia. Survei dilakukan dengan wawancara peserta studi via telepon menggunakan kuesioner (Kumparan, 2020).

Selama pandemi, pengguna layanan belajar berbasis *online* melonjak hingga di atas 100% sejak pemerintah meminta kegiatan belajar dilakukan di rumah. Zenius juga mengalami pertumbuhan yang cukup signifikan. Pengguna Zenius yang selama pandemi banyak berasal dari siswa SD tingkat pertumbuhannya mencapai lebih dari 150% (News, 2020).

Gambar 1.4
Company Rank Zenius



Sumber: startupranking

Berdasarkan Gambar 1.4 data yang diperoleh dari startupranking.com, Zenius menempati urutan ke 3.168, dan menempati urutan ke 16 di wilayah Indonesia. Zenius sudah berdiri sejak 2007 tapi tidak menjadi *market leader* dalam bidang bimbel *online* (Startupranking, 2021).

Gambar 1.5

Company Rank Ruangguru



Sumber: startupranking

Berdasarkan Gambar 1.5 data yang diperoleh dari startupranking.com, Ruangguru menempati urutan ke 94, dan menempati urutan ke 3 di wilayah

Indonesia. Ruangguru sudah berdiri sejak 2014 yang menjadi salah satu pesaing. Zenius dan telah menjadi *market leader* dalam bidang bimbel *online*. Pencapaian ini lebih baik dibandingkan Zenius yang sudah lebih dulu ada. (Startupranking, 2021).

Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti melakukan *preliminary research* dengan melakukan wawancara mendalam terhadap 10 responden yang pernah menggunakan aplikasi Zenius untuk mencari tahu secara *detail* alasan secara mendalam responden tersebut dan tidak memfokuskan pada jumlah orang yang dijadikan responden. Setelah melakukan *in depth interview* 7 dari 10 responden mengungkapkan bahwa mereka tidak merekomendasikan Zenius dari skala 5 mereka menjawab 2 yang artinya responden tidak ingin merekomendasikan aplikasi Zenius. Sedangkan 3 responden menjawab skala 4 yang artinya ingin merekomendasikan aplikasi Zenius.

Hasil *in-depth interview* menunjukkan adanya *performance* Zenius menjadi variabel yang mempengaruhi orang tidak merekomendasikan Zenius dengan mengatakan bahwa video berisi materi yang kurang dalam & kurang detail, dan kurangnya animasi pada video. Kemudian responden menunjukkan adanya variabel *Facilitating condition* yang mengungkapkan bahwa kualitas video kurang maksimal, tampilan aplikasi yang sulit digunakan serta kurang menarik yang merupakan kekurangan dari infrastruktur sehingga akan mempengaruhi niat rekomendasi pengguna Zenius ke depannya.

Di sisi lain responden menunjukkan adanya variabel *value functional* karena responden merasa Zenius kurang memperbaharui dalam sisi materi dan video pembelajaran sehingga ada ketidakcocokan antara materi sekolah dan materi yang disampaikan di aplikasi Zenius.

Dari penjelasan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang berjudul "Pengaruh Performansi Zenius, Nilai Fungsional, dan Kondisi Memfasilitasi Terhadap Niat untuk Merekomendasi: Studi pada Pengguna Zenius".

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan fenomena yang disebutkan maka rumusan masalah akan disusun berdasarkan pertanyaan berikut.

- a. Bagaimana pengaruh *performance* Zenius terhadap *intention to recommend* pada penggunaan Zenius?
- b. Bagaimana pengaruh *value Functional* terhadap *intention to recommend* pada penggunaan Zenius?
- c. Bagaimana pengaruh *Facilitating Condition* terhadap *intention to recommend* pada penggunaan Zenius?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan pertanyaan yang telah disebutkan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Untuk mengetahui pengaruh *performance* Zenius terhadap *intention to recommend* bagi pengguna Zenius
- b. Untuk mengetahui pengaruh *value functional* terhadap *intention to recommend* bagi pengguna Zenius
- c. Untuk mengetahui pengaruh *facilitating condition* terhadap *intention to recommend* bagi pengguna Zenius

1.4 Kegunaan Penelitian

- a. Bagi Perusahaan

Melalui penelitian ini, diharapkan Zenius mendapat lebih banyak informasi untuk memperbaiki serta mengembangkan layanan Zenius agar pengguna bisa meningkat dan bersaing dengan pesaing lainnya.

- b. Bagi Peneliti

Dengan dilakukan penelitian ini penulis berharap dapat memberikan masukan terhadap Zenius. Selain itu, penulis juga dapat mempelajari ilmu yang langsung diterapkan terhadap Zenius.

1.5 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

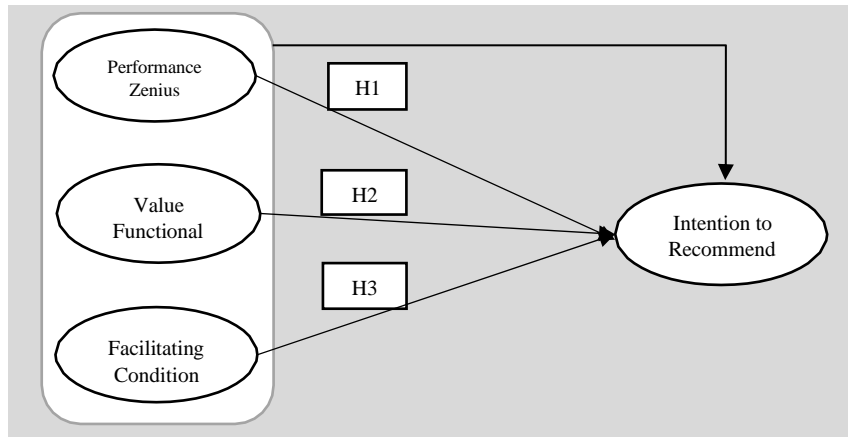
1.5.1 Kerangka Pemikiran

Dari hasil *in depth interview* yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan empat variabel dalam penelitian ini yaitu *performance Zenius* mencerminkan persepsi peningkatan kinerja ketika pengguna mengadopsi teknologi yang baru, melalui teknologi *mobile*, pengguna dapat mewujudkan komunikasi *realtime* dengan orang lain di mana saja (Javed, 2017). *Facilitating condition* mencakup sumber daya dan lingkungan fisik yang diperlukan untuk di adopsi dan penggunaan yang efektif dari produk, layanan atau teknologi apapun. *Facilitating condition* mengacu pada keyakinan seseorang tentang memiliki akses ke sumber daya yang diperlukan untuk memfasilitasi layanan apa pun (Javed, 2017). *Value functional* merupakan nilai yang dihasilkan dari persepsi kualitas dan kinerja yang diharapkan terhadap suatu produk/jasa. Kemudian *Intention to recommend* mengacu kepada konsumen yang memiliki intensi yang tinggi dalam penggunaan teknologi lebih cenderung menjadi pengguna dan akan memiliki intensi untuk merekomendasikan kepada orang lain mengenai penggunaan teknologi tersebut (Tajrin, 2020).

Performance Zenius dan *facilitating condition* yang mempengaruhi *Intention to recommend* merupakan Model UTAUT, di mana Model UTAUT ini mencakup dari sisi penggunaan *desktop web conferencing (DWC)*. *Performance Zenius* disini adalah dapat meningkatkan kinerja pengguna, *facilitating condition* di sini adalah pengguna yakin dengan sistem dan *value functional* di sini adalah apakah fitur Zenius memiliki fungsi yang mempermudah sistem.

Hal ini yang mengacu sudah sejauh mana seorang siswa akan percaya bahwa ada suatu struktur organisasi yang secara teknis mendukung penggunaan *desktop web conferencing (DWC)*. *DWC* di sini merupakan layanan bimbingan *online Zenius*. Dari independent variabel ini yang akan diteliti untuk melihat niat rekomendasi pengguna aplikasi Zenius melalui analisa kualitatif. Peneliti juga melakukan uji pengaruh *independent variable* terhadap niat rekomendasi pada aplikasi Zenius menggunakan analisa regresi linear berganda. Berikut adalah model kerangka pemikiran:

Gambar 1.6
Model Penelitian



Dari gambar di atas maka dapat dijadikan pedoman peneliti memberikan saran perbaikan bagi layanan bimbingan *online* Zenius.

1.5.2 Hipotesis

Dari hasil kerangka pemikiran di atas, maka dibentuklah hipotesis sebagai berikut:

- a. *Performance Zenius* berpengaruh terhadap *intention to recommend* pada penggunaan Zenius.
- b. *Value functional* berpengaruh terhadap *intention to recommend* pada penggunaan Zenius.
- c. *Facilitating condition* berpengaruh terhadap *intention to recommend* pada penggunaan Zenius.
- d. Secara bersama mereka berpengaruh terhadap *intention to recommend*.
- e. Terdapat perbedaan besarnya pengaruh dari ketiga variabel di atas.

