

Analisis pengaruh technology readiness terhadap kepuasan dan intensi berperilaku konsumen dalam menggunakan self-service technologies (studi kasus: pembelian tiket kereta api di minimarket) = Analysis influence of technology readiness on satisfaction and behavioral intention toward using self-service technologies (case studies: purchasing train ticket from minimarket)

Felisa Gabriela, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20368556&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Perkembangan teknologi sangat berpengaruh terhadap gaya hidup masyarakat, salah satu teknologi tersebut adalah internet. Banyak perusahaan penyedia jasa seperti halnya perusahaan penyedia jasa transportasi menggunakan internet untuk semakin mudah menjangkau konsumennya. Oleh karena itu PT KAI menggunakan teknologi yang disebut self-service technology (SST) yaitu teknologi yang memungkinkan konsumen mendapatkan jasa dengan dilakukan secara mandiri oleh konsumen tersebut. SST yang disediakan oleh perusahaan adalah menyediakan layanan penjualan tiket melalui minimarket. Hal ini menarik perhatian penulis untuk melakukan penelitian terhadap kesiapan konsumen dalam menggunakan Self-service technologies. Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara technology readiness terhadap kepuasan dan intensi berperilaku konsumen dalam menggunakan SST pembelian tiket kereta api melalui minimarket. Data diolah menggunakan metode Structural Equation Model (SEM) dengan kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara technology readiness dengan kepuasan konsumen dan intensi berperilaku konsumen, selain itu ditemukan juga pengaruh yang besar antara kepuasan konsumen dan intensi berperilaku. Perusahaan disarankan untuk memberikan diskon bagi konsumen yang baru pertama kali membeli tiket melalui minimarket agar dapat memberikan kepuasan terlebih dahulu dan memungkinkan penggunaan SST lagi. Untuk penelitian selanjutnya, peneliti diharapkan dapat menangkap variabel terbaru apa saja yang menjadi tolak ukur dalam menilai technology readiness karena teknologi terus berkembang.

<hr>

The tremendous of technology growth affects people's lifestyle, one of that is called internet. There are a lot of service provider company like as transportation service provider that use internet, and it is getting easier to reach their costumer. Then PT KAI using technology called self -service technology (SST), so customer can get the service that can be done by themselves. Company provides SST in selling train ticket in the minimarket. Writer interested in research this phenomenon, regard the customer readiness in using Self service technologies. This essay has purposes to knowing the affect between technology readiness on satisfaction and behavior intention in using SST by purchasing the ticket in minimarket. The data perceived by Structural Equation Model (SEM) with conclusion that there is a significant effect between technology readiness with customer satisfaction and customer behavior intention. Company suggested to giving discount to customer who purchased the ticket in minimarket for the first time, so by this way company can give the satisfaction and making the desire in costumer to do repeat purchase (using SST). For the next research, may researcher can adding newest variable that can be benchmark to value technology readiness because of the sustainable technology development.