

Analisa kepuasan pelanggan terhadap BTNProperti-Portal toko online real estate = Analyzing customer satisfaction towards BTNProperti-real estate online shop portal

Baringbing, Josua Saut Mangaraja, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20498642&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor penentu utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pengguna portal toko online real estat di Indonesia. Ini adalah salah satu studi pendahuluan yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan terhadap toko real estat online di Indonesia. Literatur mengenai atribut utama fungsionalitas situs web, persepsi kegunaan, kualitas informasi, dan kepuasan pelanggan dalam portal toko online real estat. Fungsi situs web dan persepsi kegunaan diambil dari penelitian sebelumnya, sementara skala kualitas informasi ditambahkan dan berfokus pada atribut fisik, atribut non-fisik, dan layanan pelanggan. Data dikumpulkan dari 306 responden yang menggunakan portal toko online real estat untuk memeriksa konstruksi. Model diuji secara empiris menggunakan pemodelan persamaan struktural (SEM). Studi ini mengungkapkan bahwa persepsi tentang kegunaan dan kualitas informasi memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna portal online real estate. Di sisi lain, fungsionalitas situs web diungkapkan memiliki dampak positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna portal online real estat. Penelitian ini akan membantu portal toko online real estat khususnya portal toko online real estat untuk menarik dan memotivasi pelanggan baru. Pengecer online dengan produk dengan keterlibatan tinggi dapat meningkatkan kepuasan pasca penggunaan dan pada akhirnya meningkatkan pelanggan online.

.....This research aims to identify and analyse the key determinants influencing customer satisfaction of the real estate online shop portal users in Indonesia. This is one of the preliminary study dealing with customer satisfaction towards online real estate shop in Indonesia. The literature concerning major attributes of website functionality, perceived of usability, information quality and customer satisfaction in real estate online shop portal. The website functionality and perceived of usability was taken from previous research, while the scale of information quality was added and focusing on physical attribute, non-physical attribute and customer service. Data were collected from 306 respondents who used real estate online shop portal for examining the constructs. The model was empirically tested using structural equation modeling (SEM). The study reveals that perceived of usability and information quality have a significant positive impact on real estate online shop portal users satisfaction. In other hand, website functionality is revealed to have a positive but not significant impact on real estate online shop portal users satisfaction. This research will help real estate online shop portal especially real estate online shop portal to attract and motivate new customers. Online retailers with high involvement products can improve post-use satisfaction and eventually increase online customers