

Penerimaan dan penggunaan teknologi, kepuasan, dan loyalitas pelanggan = Technology acceptance and usage, customer satisfaction, customer loyalty

Putri Neva Lumeta, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20514847&lokasi=lokal>

Abstrak

Setiap industri kini didorong untuk memanfaatkan teknologi, tidak terkecuali bisnis ritel terutama minimarket. Meskipun pada dasarnya minimarket bertujuan untuk menjadi fasilitas belanja yang lengkap dan dekat dengan pemukiman, namun ternyata para pelaku bisnis melihat pentingnya bisnis ritel minimarket untuk membuka kanal berbelanja digital menggunakan aplikasi. Salah satu perusahaan minimarket dengan gerai terbanyak di Indonesia pun turut meluncurkan aplikasi belanja online KlikIndomaret. Dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat, maka penting bagi akademisi maupun praktisi untuk melakukan penelitian mengenai teknologi. Tentu tidak hanya dalam hal penerimaan dan penggunaannya, tetapi juga dampaknya bagi perusahaan tersebut bahkan bagi industri. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh penerimaan dan penggunaan teknologi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kasus yang digunakan adalah aplikasi KlikIndomaret. UTAUT2 yang diadaptasi dari berbagai model dan teori terkait dengan penerimaan, adopsi, maupun penggunaan teknologi yang terdahulu digunakan dalam penelitian ini sebagai dasar untuk mengerti faktor-faktor yang mempengaruhi seseorang menggunakan aplikasi KlikIndomaret dan melihat pengaruhnya terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap Indomaret. Penelitian ini menggunakan paradigma positivis dengan metodologi kuantitatif survey. Kuesioner digital dibagikan secara digital dan terdapat 113 responden pengguna aplikasi KlikIndomaret. Hasil penelitian kemudian dianalisa menggunakan metode SEM PLS dan hasil analisa model structural menunjukkan factor utama yang mendorong penerimaan dan penggunaan Aplikasi KlikIndomaret adalah Social Influence, Habit, dan Facilitating Condition. Di atas itu semua, penelitian ini menunjukkan pengaruh yang signifikan dari penerimaan dan penggunaan aplikasi KlikIndomaret terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.

.....Every industry is now expected to take advantage of technology, including the retail business, especially minimarkets. Even though in reality the minimarket aims to be a complete shopping center and near residential areas, it turns out that business people who see the minimarket retail business to open channels using digital applications One of the minimarket companies with the widest outlets in Indonesia also launched the online shopping application KlikIndomaret. With the rapid development of technology, it is important for academics and to conduct research on technology. Of course not only in terms of acceptance and use, but also the impact on the company and even for the industry. This study aims to analyze the acceptance and use of technology on customer Satisfaction and Loyalty. The case used is the KlikIndomaret application. UTAUT2 which was adapted from various models and theories related to the acceptance, adoption, or use of the technology used previously in this study as a basis for understanding the factors that influence a person using the KlikIndomaret application and seeing the effect on customer Satisfaction and Loyalty towards Indomaret. This study uses a positivist paradigm with a quantitative survey methodology. The digital questionnaire was taken digitally and there were 113 respondents who used the KlikIndomaret application. The results of the study were then analyzed using the SEM PLS method and the results of the

analysis of the model showed that the main factors driving the acceptance and use of the KlikIndomaret application were Social Influences, Habits, and facilitation conditions. Above all, this study shows a significant effect of acceptance and use of the KlikIndomaret application on customer Satisfaction and Loyalty.