

# Analisis Pengaruh Customer Involvement dan Customer Engagement terhadap Co-Creation of Service dengan Moderasi Level of Co-creation Pengguna Software as a Service di Indonesia = Influence of Customer Involvement and Customer Engagement on Co-Creation of Service with Moderation Level of Co-creation Software as a Service Users in Indonesia

Geraldine Dewarani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20521656&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Software sebagai produk digital terbukti meningkatkan kolektivitas dan efisiensi. Teknologi kecerdasan buatan menjadi solusi untuk berbagai masalah dalam bisnis, membuat produk software menjadi kebutuhan vital dalam kehidupan masyarakat. Salah satu produk yang menjadi inti bisnis banyak perusahaan adalah Software as a Service (SaaS). SaaS adalah aplikasi berbasis Internet dengan menggunakan sistem cloud. Produk aplikasi SaaS memiliki karakteristik yang unik, salah satunya adalah memiliki layanan kustomisasi untuk memenuhi kebutuhan unik setiap pelanggan. Oleh karena itu, SaaS menjadi solusi yang cocok untuk perusahaan dari semua jenis dan ukuran termasuk usaha kecil dan menengah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa adakah pengaruh yang ditimbulkan dari proses customer involvement pada pengembangan aplikasi SaaS untuk masing masing pelanggan terhadap customer engagement, co-creation of service, satisfaction dan loyalty dengan dengan level of co-creation sebagai moderasi. Data dikumpulkan menggunakan questionnaire dari 200 pengguna aplikasi SaaS dan merupakan penentu keputusan dari provider SaaS yang dipilih kemudian dianalisis menggunakan structural equation modelling. Hasil dari analisis yang dilakukan menunjukkan proses customer involvement pada pengembangan aplikasi SaaS mempunyai hubungan signifikan terhadap co-creation of service, satisfaction dan loyalty.

.....The use of software as a digital product has been shown to improve collectivity and efficiency. Artificial intelligence technology facilitates a variety of facets in business, making software products a vital necessity in people's lives. One product that is the core business of many companies is Software as a Service (SaaS). Software as a service (or SaaS) is a way of delivering applications over the Internet—as a service by using a cloud computing system. SaaS application products have a unique characteristic, it has customization services to meet customer's unique needs. Hence, SaaS becomes a solution that is suitable for companies of all types and sizes including small and medium enterprises. The purpose of this research is to find out and analyze an effect of the customer involvement process on the development of SaaS applications for each customer on customer engagement, co-creation of service, satisfaction and loyalty with level of co-creation as moderation. Data were collected using a questionnaire from 200 users of the SaaS application who were the decision makers of the selected SaaS provider and then analyzed using structural equation modeling. The results of the analysis conducted show that the process of customer involvement in the development of SaaS applications has a significant relationship to co-creation of service, satisfaction and loyalty.