

Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Pelanggan Menggunakan Kembali Portal Referensi: Studi Kasus Portal Referensi pada Perusahaan Media XYZ = Analysis of Factors Affecting Continuance Intention of a Reference Portal: a Study Case of XYZ Reference Portal in XYZ Media Company

Muhammad Zukhruf Firdaus Hanindra, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20527317&lokasi=lokal>

Abstrak

Tingkat kepercayaan yang cukup rendah pada informasi yang beredar di internet memengaruhi pola aktivitas masyarakat untuk melakukan verifikasi informasi secara langsung. Keberadaan Wikipedia yang memberikan fasilitas penyuntingan informasi oleh komunitas pun masih dirasa kurang menyelesaikan permasalahan tersebut. Portal Referensi XYZ menjembatani permasalahan ini dengan menyediakan informasi yang didukung oleh sumber data departemen Penelitian dan Pengembangan Perusahaan Media XYZ dari tahun 1965. Namun, walaupun terdapat kenaikan jumlah akses yang signifikan setelah diluncurkan, mayoritas lalu lintas akses tersebut berasal dari pengguna baru sehingga ada potensi berkurangnya lalu lintas akses setelah akuisisi pengguna baru menurun. Risiko ini berdampak pada hilangnya potensi Portal Referensi XYZ sebagai sumber pemasukan baru perusahaan. Oleh karena itu, penting bagi pemangku kepentingan terkait mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi niat penggunaan kembali Portal Referensi XYZ. Penelitian ini menggunakan model DMIS, TAM, ECT, dan satu variabel terhubung yaitu Subjective Norm serta metode purposive dan convenience sampling untuk mengetahui niat penggunaan kembali Portal Referensi XYZ. Setelah data didapatkan dan dianalisis, diketahui bahwa tiga dari empat asumsi faktor yang memengaruhi niat penggunaan kembali, secara berurutan dari yang paling signifikan, adalah Perceived Usefulness, Satisfaction, dan Subjective Norm. Faktor ke empat, yaitu Attitude, yang diperkirakan memiliki pengaruh signifikan ternyata dibuktikan sebaliknya. Menggunakan hasil analisis yang telah dijabarkan, pemangku kepentingan terkait dapat meningkatkan niat penggunaan kembali Portal Referensi XYZ dengan berfokus pada peningkatan ke tiga faktor yang ditemukan memiliki pengaruh signifikan.

.....level of trust towards information circulating on the internet affects individuals' tendency to verify the information directly. Community edits, such as that provided by Wikipedia, were found ineffective to resolve this problem. Conversely, the XYZ Reference Portal attempts this issue by providing information sourced and supported by XYZ Media Company's well-established research and development data which dates to 1965. Since the launch of XYZ Reference Portal, most of the traffic are sourced from new users. This carries the risk of declining trend of traffic once the new user acquisition decreases, eliminating the potential of the XYZ Reference Portal as a new source of revenue for the parent company. Thus, this research finds it important to unveil the factors that may lead to customers' continuance intention towards XYZ Reference Portal. This research uses the DMIS, TAM, ECT model, as well as Subjective Norm as its main theoretical lens. Data was gathered through purposive and convenience sampling, which then were analyzed quantitatively, using PLS SEM to measure significant factors affecting the Continuance Intention. The outcome shows that three out of four factors measured significantly affect Continuance Intention, sorted from the most significant are Perceived Usefulness, Satisfaction, and Subjective Norm. The fourth factor of Attitude was found insignificant toward Continuance Intention. This research offers practical implications

for XYZ Reference Portal by suggesting to prioritize on the three significant factors as they are more likely to improve Continuance Intention.