

Analisis Faktor Perilaku Perpindahan Pengguna dari Electronic Marketplace ke Electronic Pharmacy = User Switching Intention from E-marketplace to E-pharmacy: The Influence of Push, Pull and Mooring Factors

Raihan Rizqi Muhtadiin, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920531844&lokasi=lokal>

Abstrak

Pandemi COVID-19 telah memicu pergeseran kebiasaan belanja obat-obatan masyarakat dunia, termasuk Indonesia, ke platform daring seperti electronic marketplace (e-marketplace) atau electronic pharmacy (e-pharmacy). Namun, peristiwa-peristiwa yang telah lalu menunjukkan bahwa berbelanja obat melalui e-marketplace tidak selalu terjamin kualitas dan keamanannya, apalagi obat adalah produk berisiko tinggi (high risk product). Berangkat dari isu tersebut, penelitian ini ingin mempelajari faktor-faktor yang dapat membuat masyarakat Indonesia mau beralih ke e-pharmacy yang dikelola langsung oleh pihak kefarmasian sehingga dapat menawarkan proses dan produk yang lebih aman. Untuk meneliti hal tersebut, penulis menggunakan teori Push Pull-Mooring dan DeLone and McLean IS Success Model. Data dalam penelitian ini dikumpulkan secara kuantitatif melalui kuesioner yang diisi oleh 778 responden dan kualitatif melalui wawancara dengan tiga puluh narasumber. Data kuantitatif yang diperoleh diolah dengan PLS-SEM, sedangkan data kualitatif diolah dengan content analysis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa push factor, pull factor, dan mooring factor berpengaruh terhadap switching intention ke e-pharmacy, yang kemudian berpengaruh terhadap switching behavior. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak e-marketplace dalam memberikan kualitas dan keamanan yang diharapkan oleh penggunanya, regulator agar dapat menekankan regulasi yang lebih ketat di e-marketplace, dan e-pharmacy agar dapat memperkuat fitur yang menjadi nilai lebih dari e-marketplace.

.....

The COVID-19 pandemic has sparked a global shift in medicine purchasing behaviors, including Indonesia, from physical pharmacies to online platforms like electronic marketplace (e-marketplace) or electronic pharmacy (e-pharmacy). However, past events raise concerns about the quality and safety of medicines acquired through e-marketplaces, given the high-risk nature of medicines. This research delves into the factors driving Indonesians to switch from e-marketplace, which is a multipurpose platform, to e-pharmacy which is a platform more specialized in selling medicines and managed directly by pharmacy professionals. Using the Push-Pull-Mooring theory and the DeLone and McLean IS Success Model, 778 survey respondents were gathered as quantitative data and thirty interview respondents were gathered as qualitative data. Quantitative data was processed using PLS SEM, while qualitative data was analyzed through content analysis to further confirm findings from quantitative data analysis. Our findings reveal that push factors, pull factors, and mooring factors significantly influence the intention to switch to e-pharmacy, which subsequently affects actual switching behavior. These insights are valuable for e-marketplaces in improving user satisfaction and safety, for regulators in enforcing stricter e-commerce regulations, and for e-pharmacies in augmenting their unique features over e-marketplaces.