

Analisis Peran Personalisasi Produk dan Service Quality pada Niat Keberlanjutan Pengguna Online Grocery: Studi Kasus Tokopedia Now! = Analysis of the Impact of Product Personalization and Service Quality on the Continuance Intention of Online Grocery Users: A Case Study Tokopedia Now!

Darell Hendry, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920542913&lokasi=lokal>

Abstrak

Online grocery menjadi industri yang cepat pertumbuhannya sehingga sekarang menjadi potensi bisnis besar. Khususnya di Indonesia yang saat ini banyak perusahaan yang model bisnisnya menerapkan konsep online grocery. Online grocery secara luas sudah dikenal masyarakat Indonesia, tetapi masih belum diterima oleh mereka untuk penggunaan secara rutinitas. Hal ini menyebabkan beberapa perusahaan mengalami kesulitan bahkan menutup bisnisnya. Mengetahui hal tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi niat keberlanjutan dari masyarakat saat menggunakan aplikasi online grocery. Penelitian ini menggunakan model CB-SEM dengan dasar teori yang memadukan expectation confirmation theory, service quality dan personalized product recommendation. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner yang didistribusikan secara self-selection dan snowball sampling (N=285). Ditemukan bahwa personalized product recommendation dan system quality secara signifikan memengaruhi continuance intention melalui confirmation, customer satisfaction dan perceived usefulness. Disisi lain, security, privacy dan content quality tidak ditemukan pengaruh terhadap customer satisfaction yang akan memengaruhi continuance intention. Selain itu, hasil penelitian dapat memberi manfaat bagi akademisi dan praktisi dengan menghasilkan rekomendasi untuk meningkatkan continuance intention dengan mengevaluasi sistem rekomendasi serta mempertahankan service quality platform online grocery.

..... Online grocery has become a fast-growing industry so now it is a big business potential. Especially in Indonesia that today many companies whose business models implement the concept of online groceries. Online Grocery is widely known to the Indonesian community, but still not accepted by them for routine use. This has caused some companies to have trouble even closing their. Knowing that, the aim of this research is to identify the factors that influence the sustainability intentions of people when using online grocery applications. The study uses the CB-SEM model on the basis of the theory that combines expectation confirmation theory, service quality and personalized product recommendation. Data collection was done using self-selection and snowball sampling (N=285) distributed questionnaires. It was found that personalized product recommendation and system quality significantly influenced continuance intention through confirmation, customer satisfaction and perceived usefulness. In addition, research results can benefit academics and practitioners by generating recommendations to improve continuance intention by evaluating recommendation systems as well as using service quality platform online grocery.