

Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Shopee dan Rekomendasi Perbaikannya = Analysis of Shopee Mobile Application User Satisfaction and Recommendations for Improvements

Dea Wemona Rahma, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920556806&lokasi=lokal>

Abstrak

Transaksi belanja online di Indonesia diperkirakan mencapai Rp429 triliun pada tahun 2020. Penambahan pengguna baru di e-marketplace pun meningkat sebanyak 51% selama masa pandemi COVID-19. Pada kuartal tiga tahun 2020, Shopee menduduki peringkat pertama pada kategori peringkat aplikasi di App Store dan peringkat aplikasi di Play Store. Meskipun menempati posisi pertama, Shopee masih menerima banyak keluhan dari para penggunanya. Adanya keluhan dari pengguna menandakan bahwa ada ketidakpuasan dalam menggunakan aplikasi. Pengguna yang tidak puas sangat rentan untuk berhenti menggunakan aplikasi dan beralih ke kompetitor. Tujuan penelitian ini yaitu menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna (sisi pembeli) dan kaitannya dengan keberlanjutan niat untuk menggunakan aplikasi mobile Shopee. Selain itu, penelitian juga bertujuan untuk menyusun usulan rekomendasi yang ditujukan pada Shopee untuk meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi mobile Shopee. Penelitian dilakukan dengan metode campuran, yaitu secara kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner dan secara kualitatif dengan melakukan wawancara. Model penelitian dibangun menggunakan teori Technology Acceptance Model (TAM) dan teori E-Service Quality. Analisis sebanyak 237 data responden dilakukan dengan metode Partial Least Square (PLS-SEM). Selanjutnya dilakukan wawancara untuk mendalami kondisi dan permasalahan yang dirasakan oleh pengguna (sisi pembeli) aplikasi mobile Shopee. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor mobile app design, fulfillment, security/privacy, perceived enjoyment, dan social influence memengaruhi kepuasan pengguna yang lebih lanjut memengaruhi niat penggunaan aplikasi secara berkelanjutan. Sedangkan faktor customer service tidak ditemukan memengaruhi kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian ini juga menghasilkan rekomendasi yang disusun untuk mengurangi keluhan dan ketidakpuasan pengguna aplikasi mobile Shopee.

..... Online shopping transactions in Indonesia are estimated to reach IDR 429 trillion in 2020. The addition of new customers on the e-marketplace also increased by 51% during the COVID-19 pandemic. In the third quarter of 2020, Shopee was ranked first in the categories of App rating on the App Store and App rating on the Play Store. Even though it occupies the first position, Shopee still receives a lot of complaints from its users. The existence of complaints from users indicates that there is dissatisfaction in using the application. Dissatisfied users are vulnerable to stop using the app and turning to competitors. This research aims to analyze what factors affect user satisfaction (buyer side) and its relation to the continued intention to use the Shopee mobile application. Furthermore, this research also aims to formulate recommendations aimed at Shopee to increase the satisfaction of Shopee mobile application' users. The research was conducted using mixed methods, namely quantitatively by distributing online questionnaires and qualitatively by conducting interviews. The research model is built using the Technology Acceptance Model (TAM) and E-Service Quality theory. An analysis of 237 respondents' data was carried out using the Partial Least Square (PLS-SEM) method. The findings reveal that mobile app design, fulfillment, security/privacy, perceived enjoyment, and social influence affect user satisfaction which further affects the intention to use the

application continuously. Customer Service was not found to affect user satisfaction. In addition, this research also provides recommendations to reduce complaints and dissatisfaction from Shopee mobile application' users.