

Analisis pemilihan teknologi self-service atau pelayanan interpersonal - dampak dari faktor situasional dan sikap terhadap teknologi: studi kasus: pelayanan loket dan commuter vending machine di Stasiun Bekasi = Analysis of choosing self-service technologies or interpersonal services - the impact of situational factors and technology related attitudes: case study: service counter and commuter vending machine at Bekasi Station

Giovanni Fataro Hia, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20458271&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk dapat mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh kepada penerimaan masyarakat pengguna jasa KRL Commuter Line terhadap adanya suatu teknologi baru yaitu mesin penjual tiket CVIM di samping pelayanan loket yang sudah ada sebelumnya dengan meneliti sikap terkait teknologi technology readiness dan need for interaction , dan faktor situasional perceived crowdedness dan role clarity terhadap niat untuk menggunakan intention to use mesin penjual tiket C-VIM . Selain itu, penelitian ini juga didesain untuk melihat perbedaan karakteristik pengguna mesin penjual tiket C-VIM dengan pengguna loket. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan antara sikap terkait teknologi dan faktor situasional terhadap minat untuk menggunakan mesin penjual tiket C-VIM . Sebagai tambahan, hasil penelitian menunjukkan perbedaan yang signifikan antara kelompok pengguna mesin penjual tiket C-VIM dengan kelompok pengguna pelayanan loket. Need for Interaction merupakan pembeda utama ketika seseorang memilih menggunakan mesin penjual tiket C-VIM atau menggunakan pelayanan loket sedangkan Perceived Crowdedness tidak menunjukkan hasil sebagai pembeda antara kelompok pengguna mesin penjual tiket C-VIM dengan kelompok pengguna pelayanan loket.

ABSTRACT

This research aims to find out the factors affected the commuters rsquo acceptance of KRL Commuter Line to its new service technology, called CVIM or Commuter Vending Machine. It rsquo s placed beside the manual ticket counters that have been used previously, by studying the Technology Related Attitudes technology readiness and need for interaction , and Situational Factors perceived crowdedness and role clarity to the intentions to use the ticket selling machine or CVIM. Besides, this research is designed to observe the characteristic differences between CVIM rsquo s users and the manual tickets counters rsquo users. The result of this research shows the significant effect between Technology Related Attitudes and Situational Factors toward intention to use Commuter Vending Machine. In addition, the result of this research also shows the significant difference between CVIM users and manual ticket counters users. Need for interaction is the main difference when a user chooses to use C VIM or manual ticket counters, meanwhile perceived crowdedness has shown that it can rsquo t be identified as the difference between CVIM and manual ticket counters.