

Analisis Faktor yang Memengaruhi Intention to use pada Aplikasi Mobile Garuda Indonesia = Analysis of Factor that Affecting Intention to use Garuda Indonesia Mobile Application

Satria Ramadhan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20468390&lokasi=lokal>

Abstrak

Aplikasi mobile Garuda Indonesia merupakan salah satu channel PT Garuda Indonesia untuk memberikan layanan kepada pelanggannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang memengaruhi Intention to use, agar dapat meningkatkan kemauan pelanggan untuk menggunakan aplikasi mobile Garuda Indonesia. Model penelitian ini merupakan hasil pengembangan dari model penelitian yang dikembangkan oleh Suki dan Suki pada tahun 2017, dengan menambahkan variabel UI Attractiveness.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan metode survey research, dengan jumlah responden sebanyak 101 responden yang metode penyebaran kuesionernya disebarakan melalui media sosial Twitter menggunakan Google Form. Data kuesioner yang telah dikumpulkan diolah menggunakan metode Partial Least Square ndash; Structural Equation Modelling PLS-SEM dengan perangkat lunak Smart-PLS. Hasil pengujian data kuesioner menunjukkan bahwa variabel Subjective Norm merupakan variabel terkuat yang berpengaruh langsung terhadap Intention to use individu pada aplikasi mobile Garuda Indonesia, disusul oleh variabel Airline Image dan variabel Perceived ease of use.

Garuda Indonesia mobile application is one of channel for Garuda Indonesia to give a service to their customer. This study aims to determine the factors that affecting the Intention to use, in order to increase the willingness of customers to use Garuda Indonesia mobile application. The research model is the result of developing by Suki and Suki on 2017, by adding UI Attractiveness variable.

This research is quantitative research that using survey method, with total of respondents is 101 respondents, which was distributed through Twitter using Google Form. The questionnaire data that has been collected is processed using Partial Least Square ndash Structural Equation Modelling PLS SEM method with Smart PLS software.

The result shows that the Subjective Norm variable is the strongest variable that directly influence the Intention to use of Garuda Indonesia mobile application, followed by Airline Image and Perceived ease of use variable.