

# Analisis kualitas layanan dalam penggunaan mobile commerce dan perbandingannya antara produk physical dan produk digital = Mobile commerce service quality comparison between physical and digital product

Athifa Michel, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20514148&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

M-commerce adalah penggunaan perangkat nirkabel untuk melaksanakan kegiatan komersial, seperti jual-beli, mobile banking, dan pembayaran tagihan. Penelitian-penelitian terdahulu membuktikan bahwa popularitas dari penggunaan m-commerce telah berkembang dan semakin banyak pengguna melakukan transisi dari berbelanja melalui desktop komputer ke perangkat mobile. Kualitas layanan aplikasi mobile perlu diperhatikan untuk mempertahankan jumlah penggunanya. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor kualitas layanan apa saja yang paling baik yang sudah diimplementasikan dari aplikasi mobile commerce di Indonesia dari persepsi pengguna. Penelitian ini akan membandingkan kualitas layanan dari dua jenis produk yang dijual pada aplikasi mobile commerce yaitu produk physical dan produk digital dikarenakan perbedaan pada jenis produk akan menimbulkan ekspektasi kualitas layanan yang berbeda bagi pengguna. Penelitian dilakukan melalui pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner daring terhadap 863 responden, data yang didapatkan diolah dengan metode Entropi. Hasil analisis menunjukkan bahwa faktor kemudahan untuk diakses kapan saja memiliki bobot tertinggi untuk kedua jenis produk. Bobot paling rendah untuk produk physical adalah faktor layanan pengembalian produk dan bobot paling rendah untuk produk digital adalah faktor kecepatan respon dari customer service. Hasil penelitian ini dapat membantu penyedia layanan untuk mengevaluasi layanan produknya guna meningkatkan kualitasnya.

.....M-commerce is the use of wireless handled devices to conduct commercial transaction online, such as selling, buying, mobile banking, and paying bills. Previous researches had shown that m-commerce has gained a lot of attention and user transition from shopping from computer desktop to mobile device is thriving. Effectivity is an important aspect for m-commerce to retain its customers. This study aims to determine the best factors of mobile service quality that had been implemented in mobile commerce applications based on users' perspective in Indonesia. This study is going to compare mobile service quality based on product type which is divided as physical product and digital product, the need to compare service quality is because customers have different expectations of service based on the product that they are planning to buy. Using quantitative approach by distributing an online questionnaire for 863 respondents, retrieved data is then analyzed using Entropy method. Results shows that factor ability to be used at any time has the highest score for both physical product and digital product. Factor product return service is the lowest score for physical product and factor fast responsiveness of customer service is the lowest score for digital product. The results from this study can help developers to evaluate their product so they can make improvements to their service quality.