

Mengukur Niat Beralih dalam Kerangka Push Pull Mooring pada Produk Self Service Technology: Kios Matic Bright Gas = Measuring Switch Intention in the Push Pull Mooring Framework for Self Service Technology Products: Kios Matic Bright Gas

Roby Chairon Djasmy, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920531680&lokasi=lokal>

Abstrak

Studi ini meneliti faktor secara yang mempengaruhi niat beralih pelanggan dalam pembelian produk LPG Bright Gas dari cara konvensional ke pembelian melalui Kios Matic (*self service kiosk*) dengan menggunakan model Push Pull Mooring. Metode yang digunakan adalah pengukuran kuantitatif kuesioner survei online pada 203 responden di Jakarta dengan pengalaman menggunakan Kios Matic minimal 1 kali. Pengukuran menggunakan metode SEM untuk menganalisa data perolehan riset. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor Push, Pull dan Mooring memiliki pengaruh signifikan terhadap niat beralih konsumen Bright Gas. Validasi faktor-faktor yang paling mempengaruhi niat beralih pelanggan dapat menjadi referensi bagi penyedia layanan self service, sehingga perusahaan dapat merumuskan strategi pemasaran untuk mengantisipasi niat beralih pelanggan

.....This study examines the factors that influence the intention to switch customers in purchasing LPG Bright Gas products from the conventional way to purchasing through Kios Matic (self-service kiosk) using the Push-Pull Mooring model. The method used is a quantitative measurement of online survey questionnaires on 203 respondents in Jakarta with experience using Kios Matic at least 1 time. The measurement uses the SEM method to analyze research acquisition data. The results showed that the Push, Pull and Mooring factors had an influence on switching intention of the Bright Gas customers. Validation of the factors that most influence customer switching intentions can be a reference for self service providers, so that companies can formulate marketing strategies to anticipate customer switching intentions