

# Analisis Faktor Perilaku Perpindahan Pengguna dari Electronic Marketplace ke Electronic Pharmacy = User Switching Intention from E-marketplace to E-pharmacy: The Influence of Push, Pull and Mooring Factors

Nathania Calista, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920531843&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Pandemi COVID-19 telah memicu pergeseran kebiasaan belanja obat-obatan masyarakat dunia, termasuk Indonesia, dari apotek fisik ke platform daring seperti electronic marketplace (e-marketplace) atau electronic pharmacy (e-pharmacy). Namun, peristiwa-peristiwa yang telah lalu menunjukkan bahwa berbelanja obat melalui e-marketplace tidak selalu terjamin kualitas dan keamanannya, apalagi mengingat sifat obat sebagai produk berisiko tinggi (high-risk product). Berangkat dari isu tersebut, penelitian ini ingin mempelajari faktor-faktor yang dapat membuat masyarakat Indonesia mau beralih ke e-pharmacy yang dapat menawarkan proses dan produk yang lebih aman. Untuk meneliti hal tersebut, penulis menggunakan teori Push-Pull-Mooring dan DeLone and McLean IS Success Model. Data penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner yang diisi oleh 778 responden dan wawancara dengan tiga puluh narasumber. Data kuantitatif diolah dengan PLS-SEM, sedangkan data kualitatif diolah dengan content analysis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa push factor, pull factor, dan mooring factor berpengaruh terhadap switching intention ke e-pharmacy, yang kemudian berpengaruh terhadap switching behavior. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak e-marketplace dalam memberikan kualitas dan keamanan yang diharapkan oleh penggunanya, regulator agar dapat menekankan regulasi yang lebih ketat, dan e-pharmacy dalam memperkuat fitur yang menjadi nilai lebih dari e-marketplace.

.....

The COVID-19 pandemic has triggered a shift in the medicine purchasing behaviors of the world's population, including Indonesia, from physical pharmacies to online platforms such as electronic marketplaces (e-marketplaces) or electronic pharmacies (e-pharmacy). However, shopping for drugs through e-marketplaces does not always guarantee quality and safety, especially given the nature of drugs as high-risk products. Departing from this issue, this research wants to study the factors that can motivate Indonesian people to switch to e-pharmacy which can offer safer processes and products. We use the Push-Pull-Mooring theory and the DeLone and McLean IS Success Model. We collected 778 respondents' data and interviewed thirty respondents. The quantitative data obtained was processed by PLS-SEM, while the qualitative data was processed by content analysis. This research shows that push factors, pull factors, and mooring factors influence switching intentions to e-pharmacy, which in turn affects actual switching behavior. The results of this study are expected to provide valuable insights for e-marketplaces in delivering the quality and security expected by their users, regulators to emphasize regulations for e-marketplaces, and e-pharmacy to strengthen features that are added value over e-marketplaces.