

# Analisis faktor Push, Pull, dan Mooring (PPM) yang memengaruhi Switching Intention pengguna dalam penggunaan aplikasi messenger = Analysis of Push, Pull, and Mooring factors that affect Switching Intention on messenger application usage

Janitra Ariena Sekarputri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920554802&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Penggunaan aplikasi messenger menjadi hal utama bagi masyarakat Indonesia saat ini untuk berkomunikasi. Munculnya isu privasi pada salah satu aplikasi messenger terbesar di dunia, membuat beberapa pengguna aplikasi tersebut, khususnya di Indonesia, memiliki keinginan untuk berpindah ke aplikasi messenger alternatif. Penelitian ini memiliki tujuan untuk melakukan investigasi faktor-faktor yang memengaruhi intensi pengguna untuk beralih dari aplikasi messenger lama ke aplikasi messenger baru dengan menggunakan teori push, pull, dan mooring, khususnya dampak dari privacy dan security. Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner online. Data responden sebanyak 1.022 diolah dan dianalisis dengan metode CB-SEM menggunakan aplikasi AMOS 24.0 dan SPSS 25. Hasil analisis menunjukkan bahwa dari ketiga faktor push, hanya dissatisfaction yang signifikan memengaruhi switching intention. Dissatisfaction juga terbukti signifikan sebagai mediator antara perceived privacy risk dan perceived security risk terhadap switching intention. Selanjutnya, faktor pull yang terdiri dari network externalities, subjective norm, dan alternative attractiveness terbukti memberikan pengaruh secara langsung terhadap switching intention. Selain itu, inersia, affective commitment, dan habit, berhasil memengaruhi switching intention sebagai faktor mooring. Penelitian ini juga melakukan analisis efek moderasi inersia terhadap hubungan antara faktor push dan pull dengan switching intention. Hasil analisis menunjukkan bahwa inersia dapat memengaruhi hubungan subjective norm dengan switching intention. Penelitian ini dapat berkontribusi dalam melakukan analisis dampak dari masalah privasi dan keamanan terhadap intensi untuk berpindah aplikasi messenger. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktikal bagi penyedia layanan untuk implementasi fitur yang sesuai dan dapat mempertahankan pengguna serta menarik pengguna baru sesuai dengan faktor alternative attractiveness.

.....The use of messenger applications is the main thing for Indonesian people today to communicate. The emergence of privacy issues in one of the largest messenger applications in the world has made some users of the application, especially in Indonesia, have the desire to switch to an alternative messenger application. This research aims to investigate the intensity of users switching from the old messenger application to the new messenger application by using push, pull, and mooring factors, especially the impact of privacy and security. This study applies a quantitative approach by distributing online questionnaires. The data of 1,022 respondents were processed and analyzed by the CB- SEM method using the AMOS 24.0 and SPSS 25 applications. The results of the analysis show that of the three push factors, only dissatisfaction significantly affects switching intention. Dissatisfaction was also shown to be significant as a mediator between perceived privacy risk and perceived security risk. Furthermore, pull factors consisting of network externalities, subjective norms, and alternatives attractiveness have been shown to have a direct influence on switching intention. In addition, inertia, affective commitment, and habit succeeded in influencing switching intention as a mooring factor. This study also analyzes the moderating effect of inertia on the relationship between

push and pull factors and switching intention. The results of the analysis show that inertia can affect the relationship between subjective norms and switching intentions. This research can contribute to analyzing the impact of privacy and security on the intensity of switching messenger applications. This research is expected to provide benefits for industry players to implement appropriate features and can keep current users also attract new users based on alternative attractiveness factors.