

Membangun loyalitas pengunjung pada information provider: Kasus Detik.com

Badaruzaman, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20339580&lokasi=lokal>

Abstrak

Sistem online hadir dan berkembang pada era 1990an yang dikenal dengan "dotcom crash" dimana penggunaannya adalah melalui aplikasi internal. Pelayanan melalui aplikasi internet tersebut dijalankan secara online yang memungkinkan akses informasi melalui dunia maya (cyber space) tanpa terbatas oleh waktu dan tempat. Pengoperasian internet dilakukan melalui suatu media yang bernama situs web yang kemudian diklasifikasikan dalam beberapa bentuk, yaitu situs perusahaan, situs pemasaran, situs komersial, dan situs informasi. Pengoperasian situs ini memungkinkan konsumen memperoleh kemudahan, kecepatan, keleluasaan, dan penghematan waktu dalam memperoleh informasi yang diinginkan Detik.com sebagai situs yang mulai hadir pada tahun 1998 dengan penyajian informasi terkini melalui dunia maya, saat ini telah menjadi situs terbesar di Indonesia dengan jumlah pengunjung 800.000 hit per hari. Sumber informasi dari Detik.com pun kerap menjadi referensi informasi oleh media informasi tertentu untuk dapat disajikan kepada publik. Ketertarikan pengunjung online mengunjungi Detik.com kemudian menjadi acuan penelitian ini.

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara pelanggan dengan penyedia jasa informasi secara online. Kualitas jasa online yang terdiri dari tiga dimensi, yaitu kehandalan, efisiensi, dan komunikatif secara langsung meningkatkan E-Kepuasan Selanjutnya, variabel E-Kepuasan meningkatkan E-Kesetiaan. Selain berpengaruh secara langsung kepada variabel E-Kesetiaan, variabel E-Kepuasan tersebut berpengaruh kepada E-Kepercayaan terlebih dahulu yang selanjutnya variabel E-Kepercayaan akan mempengaruhi variabel E-Kesetiaan. Responden dalam penelitian ini adalah orang yang pernah mengunjungi Detik.com yang berada di wilayah Jabodetabek.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas jasa online dengan dimensi kehandalan dan komunikatif dapat meningkatkan E-Kepuasan, sedangkan efisiensi tidak dapat meningkatkan E-Kepuasan. Selain itu, pengaruh positif juga ditunjukkan oleh E-Kepuasan yang meningkatkan E-Kepercayaan secara langsung. Pengaruh positif E-Kepuasan juga diperoleh terhadap E-Kepercayaan yang selanjutnya memiliki pengaruh positif pula kepada E-Kesetiaan. Sedangkan E-Kepuasan tidak berpengaruh positif secara langsung kepada E-Kesetiaan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan berbagai implikasi manajerial terhadap Detik.com dalam rangka meningkatkan kualitas jasa informasi secara online melalui pengelolaan situs yang lebih baik. Detik.com diharapkan dapat mengelola tampilan yang lebih mudah digunakan dengan penempatan iklan yang proporsional, sehingga pemrosesan halaman dan gambar yang ditampilkan pun menjadi lebih memudahkan. Dengan pengelolaan tersebut, diharapkan pengunjung online dapat memperoleh informasi yang dipercaya secara baik tanpa terganggu masalah dan ingin berpartisipasi dalam aktivitas online yang dijanjikan oleh Detik.com. Selain itu, hal ini juga memungkinkan pengunjung untuk tidak berpindah kepada provider informasi lain ataupun tidak melakukan pengalihan fokus pada situs yang lain selagi membuka situs Detik.com.

.....Online system was established and developed in the 1990s era which was called "dotcom crash" with internet application. Online service through internet relies information access in the cyberspace that has no barrier towards time and place or known as borderless. Internet operation runs through website media that has many classifications based on its purposes, such as company, marketing commercial, and information. Operated for serving the customer, website has many advantages in order to grab the need of information, such as easy, speed free, and time saving. Detik.com website that was started in 1998 for delivering the breaking news information through cyberspace as main purpose, nowadays become one of the biggest site in Indonesia with 800 000 hit per day. Moreover, information sources from detik.com are referenced by certain information media to be served for the public purposes. Those reasons were become references for this research to find out the attractiveness of online customer for browsing in Detik.com.

Generally, the purpose of this research is to find out the relation between customer and information provider in online systems. E-Service Quality which has three dimensions consists of Reliability, Efficient, and Communicative Website, will enhance E-Satisfaction variable. Then, E-Satisfaction variable will affect to enhance E-Loyalty directly. E-Satisfaction will also stimulate E-Trust which forward will enhance E-Loyalty. To gain the information, data was collected from respondent (browser) who had attended Detik.com in Jabodetabek: (Jakarta and satellite city) coverage.

The result of the research indicated that E-Service Quality with Reliability and Communicative dimensions could enhance E-Satisfaction, while efficiency dimension could not enhance E-Satisfaction. Positive condition also showed by E-Satisfaction in order to enhance E-Trust. Furthermore, E-Trust also gave positive impact to enhance E-Loyalty. Different condition stated by E-Satisfaction that had negative influence to enhance E-Loyalty.

Expectation of the research may give various managerial implications for Detik.com as an information provider in order to raise E-Service Quality for delivering the information with a better website management. The result implied that Detik.com has to improve page view design for placing the advertisement site proportionally that may impact browser impression for a simple page and image in the website. With a better website design, online customer is expected for having trustful information without any distractions problems and creating willingness to participate in many online activities that will be rolled by Detik.com. Moreover; the action may impact online customer for reducing their switching habit in order to find other information providers or sites while reading the information from Detik.com.