

Intisari

Dalam konteks bisnis *e-commerce*, peluang dan tantangan muncul secara bersamaan. Tantangan muncul ketika situs web *e-commerce* mengalami masalah yang dapat membuat konsumen berpindah ke situs *e-commerce* lain yang pelayanannya lebih baik. Masalah di *e-commerce* dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan sehingga membutuhkan pemulihan yang efektif. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pemulihan layanan terhadap kepuasan pengguna *e-commerce* sekaligus menguji pengaruh gender terhadap hubungan antara pemulihan layanan dan kepuasan pengguna *e-commerce*.

Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode kuasi eksperimen berbasis web. Partisipan dalam penelitian ini adalah pengguna / konsumen situs web *e-commerce* di Indonesia. Hipotesis dalam penelitian ini diuji menggunakan uji beda *independent sample t-test*.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pemulihan informasi, fungsional, dan sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Gender tidak memoderasi pemulihan layanan informasi terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan, gender memoderasi pemulihan layanan fungsional dan sistem terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Pemulihan Layanan, Kepuasan Pengguna E-commerce, Gender

Abstract

In the context of e-commerce business, opportunities and challenges arise simultaneously. Challenges arise when e-commerce websites experience problems that can make consumers move to other e-commerce sites with better services. Problems in e-commerce can cause customer dissatisfaction and require effective remedies. This study aims to examine the effect of service recovery on e-commerce user satisfaction as well as to examine the effect of gender on the relationship between service recovery and e-commerce user satisfaction.

The researcher uses a quantitative approach with a web-based quasi-experimental method. Participants in this study were users/consumers of e-commerce websites in Indonesia. The hypothesis in this study was tested using a different independent sample t-test.

The findings of this study indicate that information recovery, functionality recovery, and systems recovery affect user satisfaction. Gender does not moderate the restoration of information services to user satisfaction. Meanwhile, gender moderates the recovery of functional and system services to user satisfaction.

Keywords: Service Recovery, E-commerce User Satisfaction, Gender