

ABSTRAK

Aplikasi diluncurkan oleh penyedia layanan sebagai alat untuk mempermudah jangkauan suatu layanan tertentu untuk pelanggan dan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Pada penelitian ini akan mengeksplorasi persepsian pelanggan pada niat dan perilaku yang telah menggunakan aplikasi yang baru diluncurkan. Banyak pelanggan cenderung masih rendah untuk mau menggunakan yang baru diluncurkan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel ekspektasi kinerja, kondisi fasilitas, lingkungan sosial berpengaruh signifikan terhadap niat, dan niat berpengaruh signifikan terhadap perilaku menggunakan aplikasi baru. Namun, variabel kebiasaan menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh terhadap niat menggunakan aplikasi baru. Hasil yang didapat pada penelitian ini memiliki implikasi teoritis dan praktis guna mengembangkan aplikasi baru tertentu untuk penelitian lebih lanjut.

Kata kunci: aplikasi baru, ekspektasi kinerja, kondisi fasilitas, lingkungan sosial, niat, perilaku.

ABSTRACT

The PLN Mobile application was launched by PT PLN (Persero) as a tool service provider to facilitate the reach of certain services for customers and increase the level of customer satisfaction. This research will explore customer perceptions on the intentions and behavior of those who have used the newly launched application. Many customers tend to be low to want to use the newly launched. The results of this study indicate that the variable performance expectancy, facility conditions, social environment have a significant effect on intention, and intention has a significant effect on behavior using new applications. However, the habit variable shows that there is no effect on the intention to use the new application. The results obtained in this study have theoretical and practical implications for developing certain new applications for further research.

Keywords: Behavior, Facilitating Conditions, Intentions, New Application Performance Expectancy, Social Environment.