

ABSTRAK

Era transformasi digital membuat banyak perusahaan menggunakan teknologi untuk menjalankan kegiatan bisnisnya. Salah satu teknologi yang digunakan dalam menjalankan roda bisnis perusahaan adalah media sosial yang memungkinkan pelaku usaha dan pelanggan dapat saling bertukar informasi. YouTube, media sosial sebagai wadah untuk berbagi video, merupakan sarana yang tepat bagi perusahaan B2B untuk menciptakan pelanggan melalui layanan purna jual berupa video tutorial untuk merawat produk. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang menentukan manfaat yang dirasakan pelanggan saat menggunakan video tutorial di YouTube untuk merawat instrumen analisis kimia yang ada di laboratorium tempat bekerja.

Kata kunci: transformasi digital, layanan purna jual, pengalaman pelanggan, video tutorial.

ABSTRACT

The era of digital transformation has made many companies utilize technology in carrying out their business activities. One of the technologies used in running a company's business is social media which allows companies and customers to exchange information. YouTube, a social media video-sharing platform, is the right tool for B2B companies to create customers through after-sales service in the form of product maintenance tutorial videos. This research aims to analyze the factors that determine customer's perceived of usefulness when using video tutorials on YouTube to maintain chemical analysis instrument in the laboratories.

Keywords: digital transformation, after-sales service, customer experience, tutorial video.