

ABSTRAK

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kegunaan, Desain Fitur dan Enjoyment terhadap e-Retention Melalui e-Kepuasan Pada Pengguna Kaskus.co.id” Surabaya.

Sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu para pengguna kaskus yang berdomisili di wilayah kota Surabaya, berjenis kelamin pria dan wanita, berusia >17 tahun, menggunakan kaskus lebih dari 5 kali dalam satu bulan terakhir dan menggunakan kaskus sejumlah 115 responden. Untuk pengolahan dan penganalisaan data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan software AMOS 16.0 sebagai software untuk mengolah data. Hasil analisis menunjukkan bahwa persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, fitur desain dan enjoyment memiliki pengaruh positif terhadap e-kepuasan dimana E-kepuasan juga memiliki pengaruh positif terhadap e-retention.

Hasil penelitian melalui penyebaran kuesioner tersebut memberikan dukungan yang positif bahwa variabel kepuasan memiliki pengaruh positif yang besar terhadap retention pengguna kaskus, yaitu sebesar 0.38. Variabel kepuasan sendiri dipengaruhi secara positif oleh beberapa variabel, yaitu variabel persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, desain fitur dan Enjoyment. Variabel desain fitur memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan dengan pengaruh sebesar 0.37, diikuti oleh variabel persepsi kegunaan dengan pengaruh sebesar 0.25, variabel enjoyment dengan pengaruh sebesar 0.25, variabel persepsi kemudahan dengan pengaruh sebesar 0,21.

Kata kunci: Persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, fitur desain, enjoyment, e-kepuasan, e-retention dan kaskus.

ABSTRACT

This study aimed to find out how the " *Influence of Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, desingn features and enjoyment to e-Retention Through e-Satisfaction on Kaskus.co.id consumer* " in Surabaya .

The samples used in this study is kaskus users in Surabaya, the various male and female sex, age > 17 years, using kaskus more than 5 times in the last month and kaskus user with total 115 respondents. For processing and analysis of data in this study is by using Structural Equation Modeling (SEM) with AMOS 16.0 software as the software to manipulate data. The analysis showed that the perception of convenience, usefulness perceptions, design features and enjoyment users have a positive influence on e-satisfaction, e-satisfaction which also has a positive influence on e-retention .

Dissemination of research results through the questionnaire is to provide positive support satisfaction that the variable has a significant positive influence on consumer retention kaskus ,with the size of 0,38 Variable own satisfaction was positively influenced by several variables, namely variables facilities, perception, the perception of use, design features and enjoyment. Variable design feature has the greatest effect on satisfaction with the influence of the size of 0:37, followed by the use of variables influence the perception of the size of 0.25, the variable enjoyment shoppers to influence the size of 0.25, the variable perception of facilities with 0.21 big influence

Keyword : *Perceived Ease of use, Perceived Usefulness, Design Features, enjoyment, E-Retention, E-satisfaction, Kaskus*