

*Evaluation the use of mobile application Pegipegi based on the modified
UTAUT2*

ABSTRACT

Rapid progress in information technology has changed the business industry, for example the ticket sales industry. Many travel companies have implemented e-commerce technology for business support. This study aims to evaluate the Pegipegi mobile application using the modified UTAUT2 model and provide recommendations to increase the loyalty of Pegipegi mobile application users. The method used in this study is Partial Least Square - Structural Equation Modeling (PLS-SEM) using SmartPLS3 tools to analyze data. The sample for this study was 411 respondents who were Pegipegi mobile application users in Jabodetabek. The results of this study are performance expectancy, hedonic motivation, habit, and trust that significantly influence the behavior intention. As well as facilitating conditions and intention behavior significantly influence the use. The recommendation proposed to Pegipegi management is to add additional services such as purchasing tourist / recreational rides and car rental tickets; add features to cancellations, schedule changes and refunds; and provide instruction information on how to use mobile applications, maintain customer satisfaction with periodic satisfaction surveys and follow up on survey results, and maintain company reputation. (KP)

Keyword: Pegipegi, UTAUT2, online travel agent, mobile application

**Evaluasi Penggunaan Aplikasi Mobile Pegipegi Berdasarkan Model the
Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT2) yang
Dimodifikasi**

ABSTRAK

Kemajuan pesat teknologi informasi telah merubah industri bisnis contohnya industri penjualan tiket. Banyak perusahaan travel telah mengimplementasikan teknologi e-commerce untuk penunjang bisnis. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi terhadap aplikasi mobile Pegipegi dengan menggunakan model UTAUT2 yang telah dimodifikasi dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan loyalitas pengguna aplikasi mobile Pegipegi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Partial Least Square - Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan menggunakan alat bantu SmartPLS3 untuk menganalisa data. Sampel untuk penelitian ini adalah pengguna aplikasi mobile Pegipegi di Jabodetabek sebanyak 411 responden. Hasil dari penelitian ini adalah performance expectancy, hedonic motivation, habit, dan trust secara signifikan berpengaruh terhadap behavior intention. Serta facilitating conditions dan behavior intention secara signifikan berpengaruh terhadap use. Rekomendasi yang diusulkan kepada manajemen Pegipegi adalah menambah layanan tambahan seperti pembelian tiket lokasi wisata / wahana rekreasi dan sewa mobil; menambah fitur pembatalan, perubahan jadwal, dan pengembalian dana; serta memberikan informasi instruksi bagaimana cara menggunakan aplikasi mobile, menjaga kepuasan pelanggan dengan survei kepuasan secara periodik dan menindaklanjuti hasil survei, dan menjaga reputasi perusahaan. (KP)

Kata kunci: Pegipegi, UTAUT2, online travel agent, aplikasi mobile