

# **Pengaruh Pertukaran Informasi (*Information Exchange*) dalam Pembentukan Nilai dan Loyalitas Pengguna Akun Email**

Dudi Anandya  
Indarini  
Silvia Margaretha

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Surabaya

## **Abstrak**

Dengan semakin berkembangnya teknologi, maka saat ini manusia menggunakan email sebagai salah satu sarana untuk bertukar informasi. Indonesia sebagai salah satu Negara dengan penduduk yang besar, juga memiliki pengguna internet yang besar, dimana situs yang cukup sering di akses adalah situs penyedia layanan email. Pertukaran telah menjadi pokok bahasan di dalam ranah pemasaran, dan telah diperluas menjadi pertukaran yang bersifat intangible, termasuk pertukaran informasi. Pertukaran ini akan mendorong pembentukan loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan melakukan analisis tentang bagaimana pertukaran informasi dapat membentuk loyalitas pengguna akun email baik secara langsung maupun melalui nilai pelanggan. Penelitian dilakukan di Jawa yang merupakan pulau dengan populasi terbanyak di Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pertukaran informasi akan berpengaruh signifikan dalam pembentukan nilai dan loyalitas pelanggan. Selain itu pertukaran informasi memiliki efek langsung yang lebih besar terhadap loyalitas pelanggan.

Keyword: Email, pertukaran informasi, nilai keanggotaan, loyalitas pelanggan

## **Latar Belakang**

Perkembangan teknologi Informasi dewasa ini telah berkembang pesat sehingga membuat informasi mampu mengalir secara cepat. Perubahan informasi tidak lagi dalam hitungan hari ataupun jam, melainkan dalam hitungan menit ataupun detik, informasi dapat diperoleh melalui sumber informasi yang disebut dengan internet. Perkembangan internet yang begitu pesat diiringi dengan bertambahnya jumlah pengguna mengakibatkan kegiatan mencari ataupun saling bertukar informasi menjadi semakin mudah dan cepat.

E-mail merupakan salah satu fasilitas yang paling digunakan dalam internet. Dimana e-mail merupakan alat komunikasi yang murah dan cepat. Melalui e-mail, pengguna dapat berhubungan dengan siapa saja yang terhubung dengan internet sampai di seluruh dunia. E-mail dapat menghubungkan pengguna dengan siapa saja yang terhubung di internet di seluruh dunia dengan biaya pulsa lokal. Salah satu keunikan dari fasilitas e-mail adalah adanya pengguna yang berada dalam suatu grup tertentu. Penggunaan e-mail untuk forum diskusi kelompok yang lebih dikenal dengan aplikasi *mailing list*. Selanjutnya melalui mailing list dapat menjadi aplikasi dasar dalam pembentukan komunitas *cyber*.

Berdasarkan Top 100 situs di Indonesia diketahui bahwa Google.com dengan fasilitas gmail berada pada peringkat 3 dengan percent of search traffic sebesar 7.30%, sedangkan yahoo.com dengan fasilitas yahoo mail berada pada peringkat 5 dengan percent of search traffic sebesar 2.34% serta Microsoft.com dengan fasilitas hotmail