

The Role of Social Interaction and Attitude Toward Using in Online Learning during the Covid 19 Pandemic: An SDL Theory Perspective

Andi Setiawan¹, Saptianing, Riyadi

Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Semarang, Semarang, Indonesia
E-mail:¹ andisetiawan@polines.ac.id

ABSTRACT

The Covid-19 pandemic has created a situation that requires students to accept Online Learning as a consequence. Universities must turn barriers to online learning into an advantage for students. Our study draws on established Service-Dominant Logic (SDL) theory and literature to examine holistically how the value of online learning is perceived and co-created by two key stakeholders, namely professional service providers (Universities) and their clients in online learning (students). Therefore, this study aims to develop and test a conceptual model of the factors that influence student adoption of online learning systems, especially those built from easy-to-use variables. pleasure, social interaction, and user behavior. The data for this study were obtained from online questionnaire responses (n=179) and then analyzed using structural equation modeling. The results of this study confirm that the expansion of the SDL provides a useful theoretical model to help understand and explain the acceptance and use of technology (UTAUT) in online learning models. The results of this study also show that UTAUT is a factor that positively affects the variables of pleasure, social interaction, and attitude toward using.

Keywords: *Perceived Easy of Use, Perceived Enjoyment, Social Interactions, Attitude Toward Using, Online Learning, Technology Acceptance Model (TAM), Service-Dominant Logic*

Peran Interaksi Sosial dan Pemakaian Berkelanjutan pada Pembelajaran Online di Masa Pandemi Covid 19: Sebuah Perspektif SDL Theory

Abstrak

Pandemic Covid 19 memberi situasi yang mengharuskan siswa menerima Pembelajaran Online sebagai konsekuensinya. Perguruan tinggi harus merubah hambatan pembelajaran online menjadi sebuah keuntungan bagi mahasiswa. Studi kami mengacu pada teori dan literatur Service-Dominant Logic (SDL) yang mapan untuk memeriksa secara holistik bagaimana nilai pembelajaran online dirasakan dan diciptakan bersama oleh dua pemangku kepentingan utama, yaitu penyedia layanan profesional (Perguruan Tinggi) dan klien mereka dalam pembelajaran online (siswa). Oleh karena itu, studi ini bertujuan untuk mengembangkan dan menguji model konseptual faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi siswa terhadap sistem pembelajaran online, terutama dibangun dari variabel mudah digunakan. rasa senang, interaksi sosial, dan sikap perilaku pengguna. Data studi ini didapatkan dari tanggapan kuesioner online (n=179) dan selanjutnya dianalisis menggunakan pemodelan persamaan struktural. Hasil studi ini mengonfirmasi bahwa perluasan SDL ini memberikan model teoretis yang berguna untuk membantu memahami dan menjelaskan acceptance and use of technology (UTAUT) pada model pembelajaran

daring. Hasil studi ini juga menunjukkan bahwa UTAUT merupakan faktor yang secara positif mempengaruhi variabel rasa senang, interaksi sosial, dan pemakaian berkelanjutan.

Kata Kunci: *Perceived Easy of Use, Perceived Enjoyment, Social Interactions, Attitude Toward Using, Online Learning, Technology Acceptance Model (TAM), Service-Dominant Logic*

PENDAHULUAN

Masalah rendahnya minat dan motivasi siswa dalam proses pembelajaran tatap muka yang interaktif diduga dalam studi Alshurafat, Al Shbail, Masadeh, Dahmash, and Al-Msiedeem (2021) sebagai akibat hambatan dalam berbagi konten pengetahuan dan penilaian pembelajaran. Masalah proses pendidikan tatap muka yang belum tuntas dipecahkan, saat ini Pandemic Covid 19 menghadirkan masalah yang sangat serius bagi perguruan tinggi di seluruh dunia termasuk di Indonesia. Mereka terpaksa mengadopsi sistem pembelajaran online. Sejumlah studi menyatakan sistem pembelajaran online adalah proses yang rumit di mana konten dan tranfer pengetahuan serta menilai kinerja siswa terutama ketika instruktur dan siswa tidak siap (Adnan & Anwar, 2020; Kaewsaiha & Chanchalor, 2021). Fenomena Pandemic Covid 19 dan mengadopsi sistem pembelajaran online menimbulkan kondisi lebih sulit bagi unit pendidikan dan siswa (Abbad, 2021; Lin, Jin, Zhao, Yu, & Su, 2021).

Studi ini mengakar pada teori dan literatur Service-Dominant Logic (SDL) untuk memeriksa secara holistik bagaimana nilai pembelajaran online dirasakan dan diciptakan bersama oleh dua pemangku kepentingan utama, yaitu penyedia layanan profesional (Perguruan Tinggi) dan klien mereka (siswa). Service-Dominant Logic Theory diharapkan memberikan landasan kepada Perguruan Tinggi untuk mampu mengkreasi nilai bersama, di mana pembelajaran online dapat memberi lebih banyak manfaat. Service-Dominant Logic (SDL) Theory diharapkan siswa akan lebih

merasa senang, sehingga hambatan kondisi dan motivasi pada proses pembelajaran online dapat teratasi, untuk kemudian SDL dapat menghadirkan reaksi positif dari siswa (Chih, Zwikael, & Restubog, 2019).

Studi ini menemukan gap pada beberapa penelitian terdahulu, seperti Studi Abbad (2021) pada kasus pembelajaran online menunjukkan hasil penelitian, di mana tidak ada hubungan signifikan *acceptance and use of technology* (UTAUT) dengan *Attitude Toward Using*. demikian halnya dengan temuan pada Studi Adnan and Anwar (2020) menemukan mayoritas mahasiswa pendidikan tinggi yang disurvei memiliki keraguan tentang pembelajaran online/digital. Mahasiswa Pakistan merasa kurangnya akses ke fasilitas internet, kurangnya interaksi sosial yang tepat dan teknologi yang tidak efektif. Hasil studi Álvarez-Marín, Velázquez-Iturbide, and Castillo-Vergara (2021) mempertegas pembelajaran online dengan *acceptance and use of technology* (UTAUT) tidak menghasilkan *Attitude Toward Using* UTAUT. Hasil beberapa penelitian tersebut berbeda dengan temuan pada studi Besser, Flett, and Zeigler-Hill (2020), dimana penggunaan UTAUT dalam proses pembelajaran online membuat siswa dapat beradaptasi dengan cepat menerima konten pengetahuan. ketidakjelasan hasil penelitian menjadi alasan kuat studi ini bertujuan untuk mengembangkan dan menguji model konseptual SDL Theory atas faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi siswa terhadap sistem pembelajaran online, terutama dibangun dari variabel mudah

digunakan. rasa senang, interaksi sosial, dan pemakaian berkelanjutan.

Tinjauan Pustaka

Service-Dominant Logic (SDL)

Studi kami mengadopsi Service-Dominant Logic (SDL) (Vargo, 2018) untuk dasar teoretis yang kuat untuk menjembatani variable mudah digunakan. rasa senang, interaksi sosial, dan pemakaian berkelanjutan. SDL memberikan wawasan tentang pentingnya penciptaan nilai bersama (Vargo & Lusch, 2017). Dalam istilah sistem, SDL mendefinisikan nilai (Value) sebagai peningkatan system yang berpusat pada upaya aktor untuk menemukan kondisi interaksi yang layak di lingkungan sosial (Hartmann, Wieland, Vargo, & Ahearne, 2020; Polese, Sarno, & Vargo, 2020).

Pemakaian Berkelanjutan

Studi Álvarez-Marín et al. (2021) menyatakan bahawa teknologi mengarah pada pengembangan sikap terhadap penggunaan, yang akhirnya menghasilkan penggunaan sistem yang sebenarnya. Pemakaian berkelanjutan menekankan kepercayaan sebagai perhatian utama bagi siswa dalam mengikuti pembelajaran online. Hasil evaluasi pembelajaran online menunjukkan bahwa pemakaian berkelanjutan untuk menggunakan tergantung pada kenikmatan yang dirasakan (Kaewsaiha & Chanchalor, 2021; Lin et al., 2021). Selain itu, hambatan mekanisme proses pembelajaran menyebabkan sebagian besar perilaku konsumen online bersikap kurang merespon *acceptance and use of technology* (UTAUT). Perspektif SDL menunjukkan bahwa persepsi kemudahan sebagai kreasi nilai dari kesenangan mempergunakan teknologi oleh konsumen seiring meningkatnya manfaat yang dirasakan (Luo, Lin, & Yang, 2021; Mushtaq, Jing-dong, Ahmed, & Ali, 2019).

Mudah Digunakan Pengguna

Fasilitator utama untuk pembelajaran online adalah teknologi. *Acceptance and use of technology* pada pembelajaran online memungkinkan aspek penting seperti komunikasi, kolaborasi, dan organisasi semakin kuat dalam membentuk interaksi sosial (Razif et al., 2020; Tamilmanni, Rana, Prakasam, & Dwivedi, 2019; Yang, Mamun, Mohiuddin, Zainol, & Nawati, 2021). Service-Dominant Logic (SDL) menangkap keyakinan kemudahan penggunaan secara lebih komprehensif sebagai sikap yang pada akhirnya menentukan niat perilaku terhadap penerimaan dan penggunaan secara berkelanjutan (Lusch & Vargo, 2016; Vargo & Lusch, 2015). Service-Dominant Logic (SDL) memandu pengembangan model teoretis membantu kemudahan pengguna di benak para pemangku kepentingan pada unit pendidikan (Izuagbe et al., 2019; Jahanshahi, Tabibi, & van Wee, 2020). Karena itu rumusan hipotesis studi ini adalah, *Hipotesis₁: mudah digunakan pengguna berpengaruh terhadap rasa senang pengguna*

Studi Maecker, Barrot, and Becker (2016) menekankan perlu memahami interaksi manusia dengan teknologi dapat menjembatani hubungan pengguna dan teknologi itu sendiri. Tanpa pemahaman yang memadai tentang penerimaan teknologi, implementasi teknologi dapat gagal dan menyebabkan kerugian ekonomi dan produktivitas serta sosial (Izuagbe et al., 2019; Rahman, Kim, Noh, & Lee, 2021). Karena itu rumusan hipotesis studi ini adalah, *Hipotesis₂: mudah digunakan pengguna berpengaruh terhadap interaksi sosial*

Rasa Senang Pengguna

Rasa senang pengguna didefinisikan sebagai sejauh mana menggunakan teknologi informasi dianggap

menyenangkan. Rasa senang pengguna terhadap sistem informasi (IS) pada pembelajaran online meningkatkan interaksi sosial dan keinginan pemakaian berkelanjutan (Allam, Bliemel, Spiteri, Blustein, & Ali-Hassan, 2019; As'adi, Dewi, Andy, & Zaman, 2021). Service-Dominant Logic (SDL) mempertegas bahwa prespektif siswa umumnya menilai "rasa senang" pembelajaran online dari perspektif utilitarian dan peran pembelajaran online dalam menyempurnakan efisiensi dan produktivitas pengguna (Dlodlo & Dhurup, 2013; Ibrahim Youssef, 2021; Lee, Kim, & Choi, 2019). Karena itu rumusan hipotesis studi ini adalah, *Hipotesis 3: rasa senang pengguna berpengaruh terhadap interaksi sosial*

Studi terdahulu berpendapat bahwa *rasa senang pengguna* sebagai hasil dari keterlibatan sosial, memberikan wawasan tambahan yang relevan dengan proses pembelajaran online (Deng & Hendrikse, 2018; Schultz, 2016). *Rasa senang pengguna* untuk terus menggunakan sistem tertentu timbul dikarenakan sesuatu yang bermanfaat karena pembeli yang terus menggunakan lebih besar kemungkinannya untuk melanjutkan hubungannya dengan perusahaan yang bersangkutan (Jatimoyo, Rohman, & Djazuli, 2021; Mailizar, Burg, & Maulina, 2021). Karena itu rumusan hipotesis studi ini adalah, *Hipotesis 4: rasa senang pengguna berpengaruh terhadap pemakaian berkelanjutan*.

Interaksi Sosial

Perspektif Service-Dominant Logic (SDL) mengkonseptualisasikan layanan sebagai proses yang melibatkan integrasi sumber daya dan kompetensi di antara berbagai aktor (penyedia layanan, mitra, dan siswa) sehingga nilai diciptakan bersama melalui evaluasi positif dari

pengalaman pada waktu tertentu, atau selama interaksi sosial tertentu (pembelajaran online) (Parahoo & Al-Nakeeb, 2019). Interaksi sosial menjanjikan sistem pembelajaran online untuk menjadi jauh lebih efisien daripada pertemuan layanan siswa pembelajaran offline (Danner-Schröder, 2020). Karena itu rumusan hipotesis studi ini adalah, *Hipotesis 5: interaksi sosial berpengaruh terhadap pemakaian berkelanjutan*.

METODE STUDI

Desain studi kausalitas ini yaitu studi untuk mengidentifikasi hubungan sebab dan akibat antar variabel penelitian ini. Data primer dalam studi ini tanggapan responden (persepsi) mengenai atas empat variable yang dipilih dalam studi ini yaitu mudah digunakan pengguna, rasa senang pengguna, interaksi sosial dan pemakaian berkelanjutan. Populasi studi ini adalah mahasiswa pada Perguruan Tinggi di Kota Semarang. Penentuan sampel mempergunakan teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam studi ini adalah metode *purposive sampling*. Jumlah sampel studi ini merujuk pada di mana minimal sampel adalah 179 untuk alat analisis SEM (Hair, Risher, Sarstedt, & Ringle, 2019). Data studi ini dikumpulkan menggunakan metode survei dengan kuesioner sebagai media bantu baik metode tertutup maupun terbuka dengan google form (online). Pernyataan-pernyataan dalam kuesioner ini dibuat dengan menggunakan skor 1-10 untuk mendapatkan data yang bersifat interval. Pengujian Instrumen mempergunakan pendekatan Uji reliabilitas dan uji validitas (Sekaran & Bougie, 2016), di mana hasil pengujian instrument tersaji pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Pengujian Reliabilitas dan Validitas Instrument

Konstruk/Variabel Laten	Reliabilitas (Cronbach α)	Item (indikator)	Corrected Item - Total Correlation (0,148)
Mudah Digunakan	0.842	Perangkat Teknologi jelas dan dapat dimengerti ini (PEOU1)	0.625
		Perangkat Teknologi tidak membutuhkan banyak upaya mental (PEOU2)	0.666
		Perangkat Teknologi ini mudah digunakan (PEOU3)	0.734
		Perangkat Teknologi melakukan sesuai keinginan (PEOU4)	0.684
Rasa Senang	0.821	Menyenangkan (ENJOY1)	0.676
		Favorit (ENJOY2)	0.581
		Tidak bosan (ENJOY3)	0.666
		Tertarik (ENJOY4)	0.702
Interaksi Sosial	0.769	Menyenangkan (SOCIN1)	0.591
		Interaksi yang luas cakupannya (SOCIN2)	0.590
		Interaksi lebih terintegrasi (SOCIN3)	0.583
		Interaksi berbagi konten (SOCIN4)	0.546
Pemakaian Berkelanjutan	0.677	Menggunakan dalam waktu dekat (ATU1)	0.426
		Menggunakan setiap ada kesempatan (ATU2)	0.589
		Ide bagus (ATU3)	0.544
		Menyampaikan hal yang baik (ATU4)	0.402

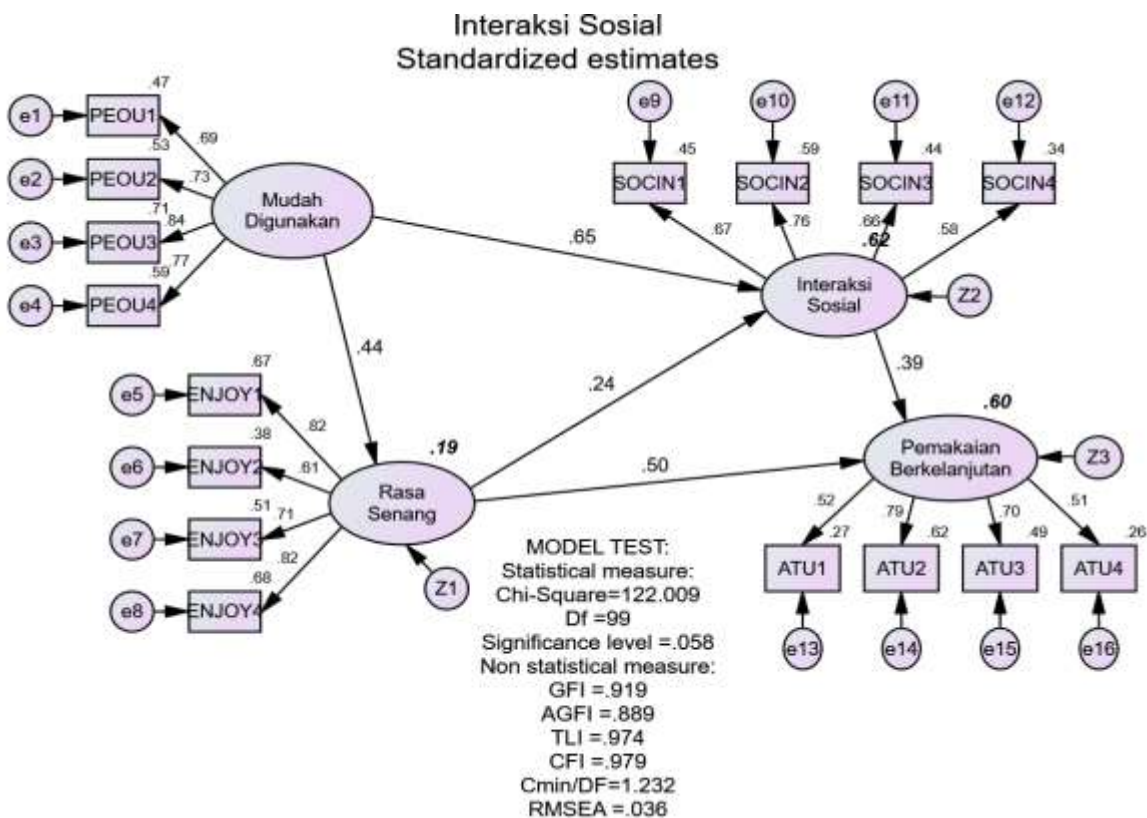
Sumber : data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 1 dapat dinyatakan bahwa semua indikator (observed) adalah valid, hal ini dibuktikan dengan nilai Corrected Item - Total Correlation > r tabel (0,148). Nilai koefisien alpha (cronbach alpha) di atas 0,60 sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel - variabel studi (konstruk) adalah reliabel, sehingga mempunyai ketepatan yang tinggi untuk dijadikan variabel (konstruk) pada suatu studi. Pengujian model dan hipotesis dilakukan dengan Uji Persamaan Regresi dengan *Structural Equation Modeling* (SEM) yang menggunakan

paket komputerisasi AMOS 25.0 (Ferdinand, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Studi ini mempergunakan analisis *Structural Equation Model* (SEM) secara Full Model yang dimaksudkan untuk menguji model dan hipotesis yang dikembangkan dalam studi ini. Pengujian model mengakar pada SDL theory pada pendekatan analisis *Structural Equation Model* yang tampak pada Gambar 1.



Sumber: data primer yang diolah, 2021

Gambar 1. Hasil Model SEM Interaksi Sosial

Berdasarkan Gambar 1 berupa analisis full model, dapat dilihat bahwa tingkat signifikansi sebesar 0,058 menunjukkan bahwa hipotesis nol (H0) yang menyatakan bahwa tidak ada perbedaan antara matriks kovarians sampel dengan matriks kovarians populasi

yang diestimasi tidak dapat ditolak. Hasil tersebut menunjukkan diterimanya hipotesis nol (H0) atau model ini dapat diterima. Selain pengujian berdasarkan nilai probability perlu juga diperkuat dengan nilai - nilai yang lain, seperti tersaji pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Full Model

Kriteria	Cut of Value	Hasil	Evaluasi
Chi-Square	χ^2 dengan df: 99; p:5% = 123.2252	122.009	Baik
Probability	$\geq 0,05$	0.058	Baik
GFI	$\geq 0,90$	0.919	Baik
AGFI	$\geq 0,90$	0.889	Marginal
TLI	$\geq 0,95$	0.974	Baik
CFI	$\geq 0,95$	0.979	Baik
CMIN/DF	$\leq 2,00$	1.232	Baik
RMSEA	$\leq 0,08$	0.036	Baik

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan hasil pengamatan pada gambar pada grafik analisis full model dapat ditunjukkan bahwa model memenuhi kriteria fit. Hal ini ditandai dengan nilai dari

hasil perhitungan sebagian besar memenuhi kriteria (baik) untuk full model. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model yang dipakai dalam studi ini dapat diterima.

Tabel 3. Hasil Regression Weights Analisis Struktural Equation Modeling

		C.R.	P	Label	Kesimpulan
Mudah_Digunakan	→ Rasa_Senang	4.644	***	H1	Diterima
Mudah_Digunakan	→ Interaksi_Sosial	5.934	***	H2	Diterima
Rasa_Senang	→ Interaksi_Sosial	2.880	.004	H3	Diterima
Rasa_Senang	→ Pemakaian_Berkelanjutan	4.025	***	H4	Diterima
Interaksi_Sosial	→ Pemakaian_Berkelanjutan	3.538	***	H5	Diterima

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan bahwa setiap indikator pembentuk variabel laten menunjukkan hasil yang memenuhi kriteria yaitu nilai CR di atas 1,96 dengan P lebih kecil dari pada 0,05 dan nilai lambda atau factor loading yang lebih besar dari 0,5. Hasil tersebut dapat dikatakan bahwa indikator-indikator pembentuk variabel laten tersebut secara signifikan merupakan indikator dari faktor-faktor laten yang dibentuk.

SIMPULAN

Model ini telah diuji dengan kriteria goodness of fit dan kuat lemahnya dimensi-dimensi untuk membentuk faktor latennya dapat dianalisis dengan menggunakan uji t terhadap Regression Weights, di mana berdasarkan kedua uji tersebut telah mendapatkan hasil yang baik. Studi ini kesimpulan atas hasil analisis data dan diterimanya kelima (H1 s.d H5) hipotesis dalam studi ini. Hasil dari temuan studi dapat direkomendasikan beberapa saran yaitu: *Pertama*, Hasil studi ini menunjukkan model pembelajaran daring membuat minat kognitif peserta didik meningkat. Hal ini ditunjukkan dengan aktivitas peserta didik yang bersemangat menambah bahan referensi dengan mengakses beberapa situs seperti Sciencedirect, Google Research,

Research Gate. Peserta didik juga rajin mencari informasi yang mereka butuhkan e journal, e book, Google scholars. Hasil ini menguatkan kehadiran model pembelajaran daring dapat menambah keinginan peserta didik meningkatkan sumber referensi yang akuntabel dan bereputasi. Hasil ini dapat menguatkan Service-Dominant Logic (SDL) theory pada pola pembelajaran daring untuk dapat adopsi temuan ini. *Kedua*, model pembelajaran daring mendorong proses berbagi pengetahuan (*knowledge sharing*) diantara peserta didik dalam model pembelajaran daring. Peserta didik dapat berbagi pengetahuan dan konten materi dengan peserta didik yang lain diantaranya: (1). Referensi dari internet (link); (2). Power Point, Microsoft word; (3). Materi perkuliahan (4). Jurnal internasional dll.

Beberapa keterbatasan studi yang dapat ditarik dari studi ini adalah sebagai berikut: *Pertama*, Hasil studi ini terbatas pada studi empiris pada unit pendidikan di Semarang, sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasi pada studi empiris yang lain. Namun demikian rujukan teoritis dan hasilnya diharapkan dapat memperkuat terori dan riset terdahulu. *Kedua*, Model studi ini terdiri atas satu variabel independen (Eksogen) dan tigavariabel dependen (Endogen). Beberapa agenda

studi mendatang yang dapat diberikan dari studi ini antara lain, adalah: *Pertama*, studi ke depan dapat diperluas uji pada penyelenggaraan model pembelajaran berbasis aplikasi seperti Ruangguru, Cakap, Zenius, Rumah Belajar, Quipper dll. Selain itu dapat diukur dari sisi pengaruh langsung variable Mudah Digunakan terhadap Pemakaian Berkelanjutan, sehingga hasilnya dapat lebih memperkaya, memperkuat terori dan riset Service-Dominant Logic. *Kedua*, studi ke depan untuk memperluas dan menambah dimensi variabel seperti effective and productive online program (Adnan & Anwar, 2020) dalam studi yang akan datang

DAFTAR PUSTAKA

- Abbad, M. M. M. (2021). Using the UTAUT model to understand students' usage of e-learning systems in developing countries. *Education and Information Technologies*. doi:10.1007/s10639-021-10573-5
- Adnan, M., & Anwar, K. (2020). Online Learning amid the COVID-19 Pandemic: Students' Perspectives. *Online Submission*, 2(1), 45-51.
- Allam, H., Bliemel, M., Spiteri, L., Blustein, J., & Ali-Hassan, H. (2019). Applying a multi-dimensional hedonic concept of intrinsic motivation on social tagging tools: A theoretical model and empirical validation. *International Journal of Information Management*, 45, 211-222. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.11.005>
- Alshurafat, H., Al Shbail, M. O., Masadeh, W. M., Dahmash, F., & Al-Msiedeen, J. M. (2021). Factors affecting online accounting education during the COVID-19 pandemic: an integrated perspective of social capital theory, the theory of reasoned action and the technology acceptance model. *Education and Information Technologies*. doi:10.1007/s10639-021-10550-y
- Álvarez-Marín, A., Velázquez-Iturbide, J. Á., & Castillo-Vergara, M. (2021). Technology Acceptance of an Interactive Augmented Reality App on Resistive Circuits for Engineering Students. *Electronics*, 10(11), 1286. doi:<http://dx.doi.org/10.3390/electronics10111286>
- As'adi, M., Dewi, A. C., Andy, R., & Zaman, A. N. (2021). xtended Technology Acceptance Model (TAM) for "Desa Digital" Mobile Application Users: A Literature Study. *IOP Conference Series. Materials Science and Engineering*, 1125(1). doi:<http://dx.doi.org/10.1088/1757-899X/1125/1/012054>
- Besser, A., Flett, G. L., & Zeigler-Hill, V. (2020). Adaptability to a sudden transition to online learning during the COVID-19 pandemic: Understanding the challenges for students. *Scholarship of Teaching and Learning in Psychology*.
- Chih, Y.-Y., Zwikael, O., & Restubog, S. L. D. (2019). Enhancing value co-creation in professional service projects: The roles of professionals, clients and their effective interactions. *International Journal of Project Management*, 37(5), 599-615. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2019.04.001>
- Danner-Schröder, A. (2020). Without actors, there is no action: How interpersonal interactions help to explain routine dynamics. *Review of Managerial Science*. doi:10.1007/s11846-020-00408-x
- Deng, W., & Hendrikse, G. (2018). Social interactions and product quality: the value of pooling in cooperative entrepreneurial networks. *Small*

- Business Economics*, 50(4), 749-761.
doi:10.1007/s11187-017-9893-3
- Dlodlo, N., & Dhurup, M. (2013). SELECTED SOCIAL MEDIA ANTECEDENTS: ATTITUDES TOWARDS AND BEHAVIOURAL IMPACTS ON ITS USAGE AMONG CONSUMERS IN A DEVELOPING COUNTRY. *Studia Universitatis Babes-Bolyai*, 58(3), 90-109.
- Ferdinand, A. (2014). Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen, Aplikasi Model-Model Rumit Dalam Penelitian Untuk Tesis Magister & Disertasi Doktor. 5.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2-24. doi:10.1108/eb-11-2018-0203
- Hartmann, N. N., Wieland, H., Vargo, S. L., & Ahearne, M. (2020). Advancing sales theory through a holistic view: how social structures frame selling. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 40(4), 221-226. doi:10.1080/08853134.2020.1838916
- Ibrahim Youssef, A. (2021). E-Learning Acceptance: The Role of Task-Technology Fit as Sustainability in Higher Education. *Sustainability*, 13(11), 6450. doi:<http://dx.doi.org/10.3390/su13116450>
- Izuagbe, R., Ibrahim, N. A., Ogiemien, L. O., Olawoyin, O. R., Nwokeoma, N. M., Ilo, P. I., & Osayande, O. (2019). Effect of perceived ease of use on librarians' e-skills: Basis for library technology acceptance intention. *Library & Information Science Research*, 41(3), 100969. doi:<https://doi.org/10.1016/j.lisr.2019.100969>
- Jahanshahi, D., Tabibi, Z., & van Wee, B. (2020). Factors influencing the acceptance and use of a bicycle sharing system: Applying an extended Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). *Case Studies on Transport Policy*, 8(4), 1212-1223. doi:10.1016/j.cstp.2020.08.002
- Jatimoyo, D., Rohman, F., & Djazuli, A. (2021). The effect of perceived ease of use on continuance intention through perceived usefulness and trust: A study on Klikindomaret service users in Malang City. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 10(4), 430-437. doi:<http://dx.doi.org/10.20525/ijrbs.v10i4.1223>
- Kaewsaiha, P., & Chanchalor, S. (2021). Factors affecting the usage of learning management systems in higher education. *Education and Information Technologies*, 26(3), 2919-2939. doi:10.1007/s10639-020-10374-2
- Lee, J., Kim, J., & Choi, J. Y. (2019). The adoption of virtual reality devices: The technology acceptance model integrating enjoyment, social interaction, and strength of the social ties. *Telematics and Informatics*, 39, 37-48. doi:10.1016/j.tele.2018.12.006
- Lin, C.-L., Jin, Y. Q., Zhao, Q., Yu, S.-W., & Su, Y.-S. (2021). Factors Influence Students' Switching Behavior to Online Learning under COVID-19 Pandemic: A Push-Pull-Mooring Model Perspective. *The Asia-Pacific Education Researcher*, 30(3), 229-245. doi:10.1007/s40299-021-00570-0
- Luo, Y., Lin, J., & Yang, Y. (2021). Students' motivation and continued intention with online self-regulated learning: A self-determination theory perspective. *Zeitschrift für Erziehungswissenschaft*. doi:10.1007/s11618-021-01042-3
- Lusch, R. F., & Vargo, S. L. (2016). Service-dominant logic: reactions, reflections and refinements. *Marketing Theory*,

- 6(3), 281-288.
doi:10.1177/1470593106066781
- Maecker, O., Barrot, C., & Becker, J. U. (2016). The effect of social media interactions on customer relationship management. *Business Research*, 9(1), 133-155. doi:10.1007/s40685-016-0027-6
- Mailizar, M., Burg, D., & Maulina, S. (2021). Examining university students' behavioural intention to use e-learning during the COVID-19 pandemic: An extended TAM model. *Education and Information Technologies*. doi:10.1007/s10639-021-10557-5
- Mushtaq, H., Jing-dong, Y., Ahmed, M., & Ali, M. (2019). Building Usage Attitude for Mobile Shopping Applications: an Emerging Market Perspective. *International Journal of Management Science and Business Administration*, 5, 21-28.
- Parahoo, S. K., & Al-Nakeeb, A. A. (2019). Investigating antecedents of social innovation in public sector using a service ecosystem lens. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 16(2), 235-253. doi:10.1007/s12208-019-00229-z
- Polese, F., Sarno, D., & Vargo, S. L. (2020). *The role of emergence in service systems*. Paper presented at the Proceedings of the 53rd Hawaii International Conference on System Sciences.
- Rahman, T., Kim, Y. S., Noh, M., & Lee, C. K. (2021). A study on the determinants of social media based learning in higher education. *Educational Technology Research and Development*, 69(2), 1325-1351. doi:10.1007/s11423-021-09987-2
- Razif, M., Miraja, B. A., Persada, S. F., Nadlifatin, R., Belgiawan, P. F., Redi, A. A. N. P., & Shu-Chiang, L. (2020). Investigating the role of environmental concern and the unified theory of acceptance and use of technology on working from home technologies adoption during COVID-19. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 8(1), 795.
- Schultz, C. D. (2016). Insights from consumer interactions on a social networking site: Findings from six apparel retail brands. *Electronic Markets*, 26(3), 203-217. doi:10.1007/s12525-015-0209-7
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). Research methods for business : a skill-building approach. *John Wiley & Sons Ltd., Seventh Edition*.
- Tamilmani, K., Rana, N. P., Prakasam, N., & Dwivedi, Y. K. (2019). The battle of Brain vs. Heart: A literature review and meta-analysis of "hedonic motivation" use in UTAUT2. *International Journal of Information Management*, 46, 222-235. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijinformgt.2019.01.008>
- Vargo, S. L. (2018). Marketing Relevance Through Market Theory: Revista Brasileira de Marketing Revista Brasileira de Marketing. *REMark*, 17(5), 730-746. doi:<http://dx.doi.org/10.5585/remark.v17i5.4177>
- Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2015). Institutions and axioms: an extension and update of service-dominant logic. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 44(1), 5-23. doi:10.1007/s11747-015-0456-3
- Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2017). Service-dominant logic 2025. *International Journal of Research in Marketing*, 34(1), 46-67. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijresm.2016.11.001>
- Yang, M., Mamun, A. A., Mohiuddin, M., Zainol, N. R., & Nawi, N. C. (2021). Cashless Transactions: A Study on

Intention and Adoption of e-Wallets.
Sustainability, 13(2), 831.

doi:<http://dx.doi.org/10.3390/su13020831>

