

ABSTRAK

Dari banyaknya teori yang digunakan untuk mendukung pengukuran adopsi sebuah teknologi informasi, tidak ada yang menjelaskan secara eksplisit proses adopsi sebagai suatu proses yang dinamis seperti yang terdapat pada *Means of Engagement*. *User satisfaction* merupakan faktor utama dalam yang berpengaruh pada kesuksesan implementasi ERP serta adopsi sistem ERP oleh pengguna. Oleh karena itu, diperlukan identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem ERP serta hubungan antara kepuasan pengguna terhadap tingkat keterlibatan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan konsep atau model *Means of Engagement* (MOE) pada domain *relationship* khususnya untuk faktor *satisfaction* dengan objek penelitian PT Glico Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode analisis SEM-PLS menggunakan aplikasi SmartPLS 4 untuk membangun dan menguji model persamaan struktural yang mencerminkan hubungan antara variabel-variabel yang diinvestigasi dalam penelitian, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible*, *user satisfaction*, dan *engagement*. Pengujian yang dilakukan untuk mendapatkan penyelesaian pada penelitian ini yaitu pengujian *outer model*, pengujian model struktural dan pengujian hipotesis menggunakan *bootstrapping*. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa 5 dimensi SERVQUAL yang diteliti tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sedangkan kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap *engagement* secara signifikan. Hasil penelitian ini yaitu pengembangan model *Means of Engagement* diharapkan dapat menjadi dasar bagi PT Glico Indonesia untuk merancang strategi yang dapat meningkatkan dan mempertahankan adopsi pengguna sistem ERP berdasarkan level model *Means of Engagement*.

Kata kunci: ***Means of Engagement* (MOE), Keterlibatan, Kepuasan Pengguna, Adopsi Sistem ERP**