

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, dan pertolongan-Nya tesis ini dapat selesai untuk program Paska Sarjana Magister Administrasi Rumah Sakit, Universitas Pelita Harapan dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Keberlanjutan Penggunaan pada Pengguna Aplikasi Kesehatan Halodoc di Indonesia. Tanpa bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak tesis ini tidak dapat diselesaikan dengan baik. Oleh sebab itu, saya ingin berterima kasih yang kepada semua pihak yang telah membantu pengerjaan tesis ini yaitu:

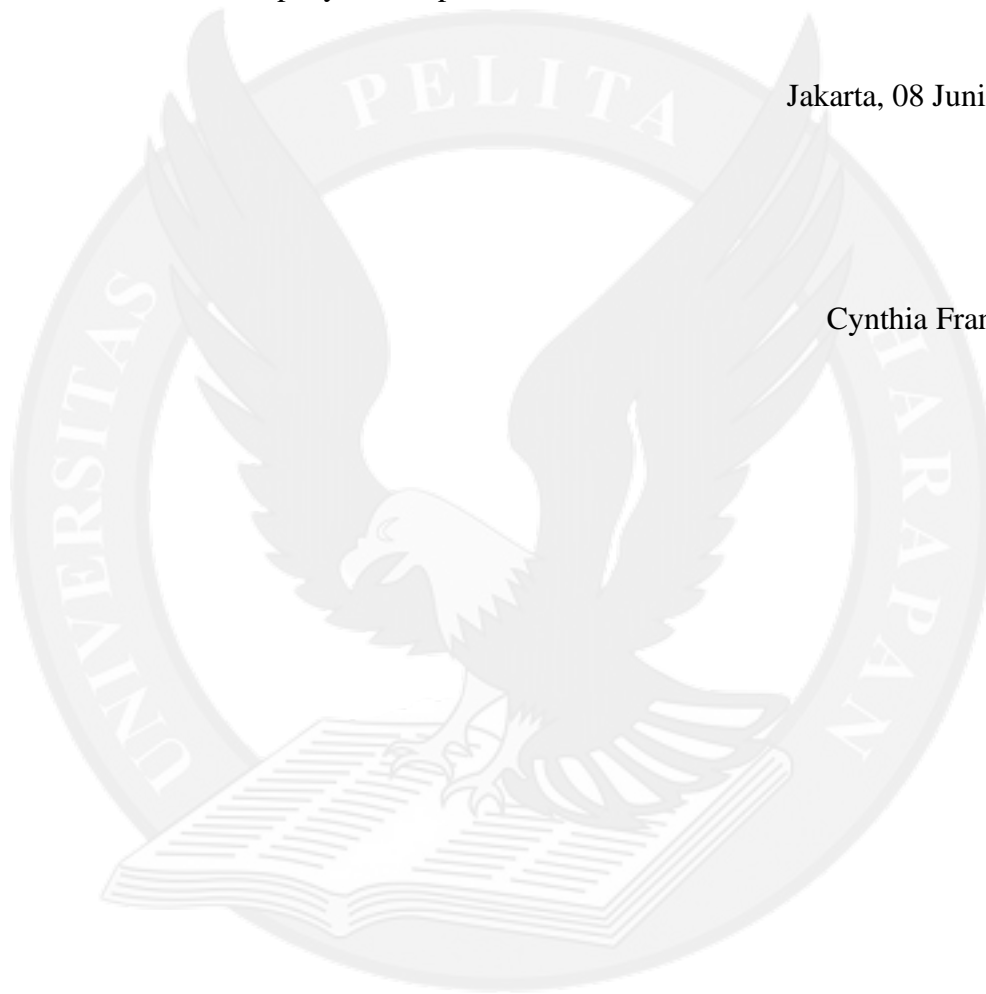
1. Prof. Dr. Dr. dr. Eka J. Wahjoepramono, SpBS, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Kedokteran Pelita Harapan.
2. Gracia Shinta Setyadi Ugut, MBA., Ph.D., selaku Ketua Jurusan Program Paska Sarjana Magister Administrasi Rumah Sakit, Universitas Pelita Harapan.
3. Dr. Innocentius Bernarto, S.T., M.M., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah membimbing, memotivasi, menyediakan waktu dan pikirannya mengarahkan saya untuk menyelesaikan tesis dengan baik.
4. Segenap dosen, staf dan karyawan Universitas Pelita Harapan yang telah memberikan pengajaran dan kemudahan administratif kepada saya selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan.
5. Kepada keluarga saya yang selalu mendukung dan memberikan yang terbaik baik dalam penyelesaian tesis maupun studi pasca sarjana ini.
6. Para responden yang telah meluangkan waktu dan pendapatnya dalam mengisi kuesioner penelitian saya.

7. Terimakasih atas bantuan yang sudah diberikan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Terdapat masih banyak kekurangan dalam penulisan tesis ini. Oleh sebab itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat bagi saya. Semoga Tuhan yang Maha Kuasa berkenan membalas kebaikan bagi semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan penelitian ini.

Jakarta, 08 Juni 2021

Cynthia Fransiska



DAFTAR ISI

<i>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR</i>	<i>ii</i>
<i>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR</i>	<i>iii</i>
<i>PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR</i>	<i>iv</i>
<i>PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR</i>	<i>v</i>
<i>ABSTRAK</i>	<i>vi</i>
<i>ABSTRACT</i>	<i>vii</i>
<i>KATA PENGANTAR</i>	<i>viii</i>
<i>DAFTAR ISI</i>	<i>x</i>
<i>DAFTAR TABEL</i>	<i>xii</i>
<i>DAFTAR GAMBAR</i>	<i>xiii</i>
<i>DAFTAR LAMPIRAN</i>	<i>xiv</i>
<i>BAB I PENDAHULUAN</i>	<i>1</i>
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
<i>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</i>	<i>9</i>
2.1 Kualitas Layanan Aplikasi Kesehatan	9
2.1.1 Pengertian Kualitas layanan	10
2.1.2 Dimensi Kualitas Layanan	10
2.2 Kepuasan Pelanggan	12
2.3 Keberlanjutan Penggunaan	14
2.3.1 Model Keberlanjutan Penggunaan	14
2.4 Biaya Moneter	16
2.5 Pengajuan Hipotesis	17
2.5.1 Kaitan Antar Dimensi Kualitas Layanan (kualitas sistem, kualitas interaksi, kualitas informasi) dan Kepuasan Pelanggan	17
2.5.2 Kaitan Antar Dimensi Kualitas Layanan (kualitas sistem, kualitas interaksi, kualitas informasi) dan Keberlanjutan Penggunaan	19
2.5.3 Kaitan antar Kepuasan Pelanggan dan Keberlanjutan Penggunaan	19
2.5.4 Efek Moderasi dari Biaya Moneter	20
2.6 Model Penelitian	21
<i>BAB III METODE PENELITIAN</i>	<i>22</i>
3.1 Objek Penelitian	22

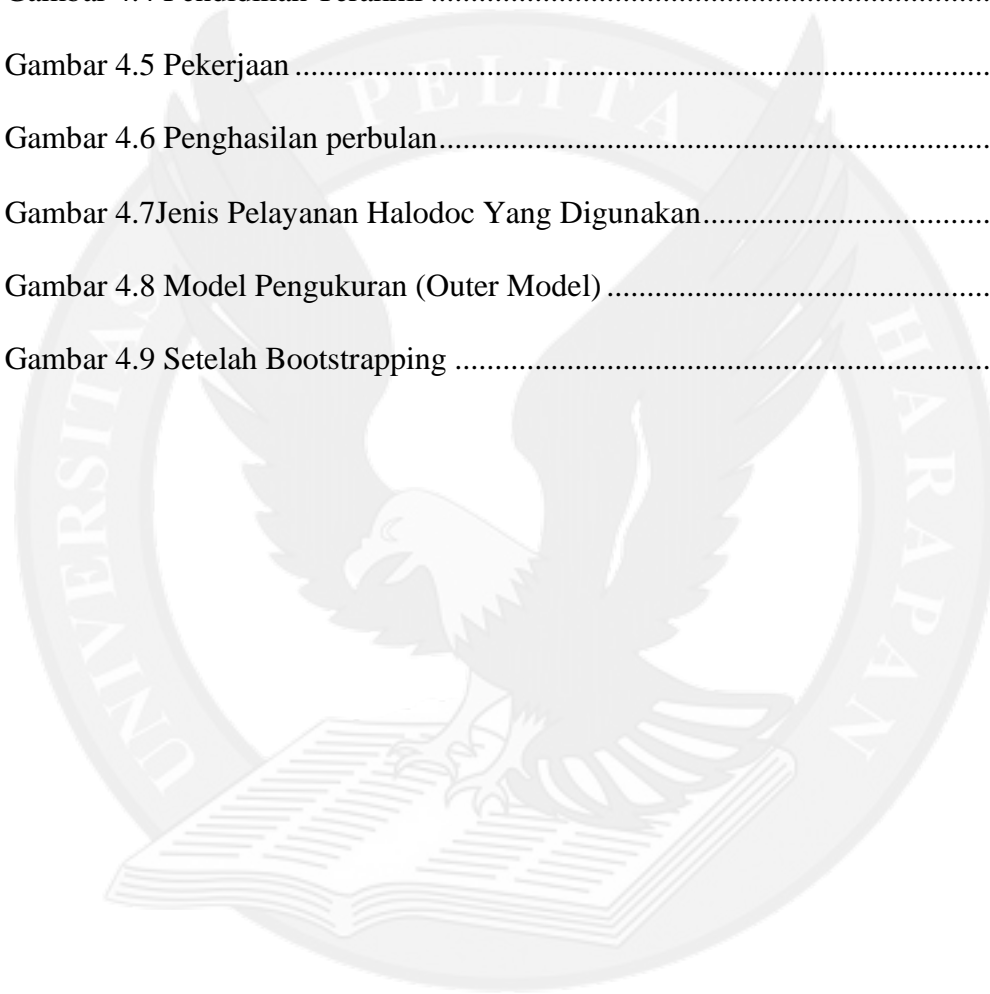
3.2	Unit Analisis	22
3.3	Tipe Penelitian	23
3.4	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	23
3.4.1	Variabel bebas	24
3.4.2	Variabel terikat.....	25
3.4.3	Variabel Moderasi.....	25
3.5	Populasi dan Sampel.....	29
3.5.1	Penentuan Jumlah Sampel	30
3.5.2	Metode Penarikan Sampel.....	30
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	30
3.7	Metode Analisa Data.....	31
3.8	Pengujian Instrumen Penelitian.....	32
3.8.1	Hasil Uji Instrumen Pendahuluan.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		37
4.1	Profil Responden.....	37
4.2	Analisis Statistik Deskriptif.....	42
4.2.1	Kualitas Sistem	43
4.2.2	Kualitas Interaksi	44
4.2.3	Kualitas Informasi.....	45
4.2.4	Kepuasan Pelanggan	47
4.2.5	Keberlanjutan Penggunaan	48
4.2.6	Biaya Moneter.....	49
4.3	Analisis Statistik Inferensial	50
4.3.1	Outer Model.....	51
4.3.2	Inner Model.....	55
4.4	Pembahasan.....	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		66
5.1	Kesimpulan	66
5.2	Implikasi Manajerial.....	67
5.3	Keterbatasan dan Saran untuk Penelitian Selanjutnya	69
DAFTAR PUSTAKA		70
LAMPIRAN		xii

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel dan Indikator Penelitian	26
Tabel 3.2 Validity dan Reliability Higher Order Construct	33
Tabel 3.3 Validity dan Reliability Lower Order Construct	33
Tabel 3.4 Validity dan Reliability Construct	34
Tabel 3.5 Fornell-Larcker	35
Tabel 4.1 Analisis statistik deskriptif Kualitas Sistem	43
Tabel 4.2 Analisis statistik deskriptif Kualitas Interaksi	44
Tabel 4.3 Analisis statistik deskriptif Kualitas Informasi	46
Tabel 4.4 Analisis statistik deskriptif kepuasan pelanggan	47
Tabel 4.5 Analisis statistik deskriptif keberlanjutan penggunaan	48
Tabel 4.6 Analisis statistik deskriptif biaya moneter	49
Tabel 4.7 Composite reliability	52
Tabel 4.8 Average variance extracted	53
Tabel 4.9 Fornell-Larcker	54
Tabel 4.10 Inner Variance Inflation Factor	55
Tabel 4.11 R Square	56
Tabel 4.12 f Square	56
Tabel 4.13 Q square	58
Tabel 4.14 Hasil Uji Hipotesis	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	21
Gambar 4.1 Jenis kelamin	37
Gambar 4.2 Usia responden	38
Gambar 4.3 Domisili Responden	39
Gambar 4.4 Pendidikan Terakhir	40
Gambar 4.5 Pekerjaan	40
Gambar 4.6 Penghasilan perbulan.....	41
Gambar 4.7 Jenis Pelayanan Halodoc Yang Digunakan.....	42
Gambar 4.8 Model Pengukuran (Outer Model)	52
Gambar 4.9 Setelah Bootstrapping	60



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER.....	xii
LAMPIRAN 2 DATA ORIGINAL.....	xxii
LAMPIRAN 3 UJI TURNITIN	xxvi

