

## KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat, anugerah, dan kesehatan dalam menyelesaikan tugas akhir memenuhi persyaratan akademik untuk mencapai gelar studi Strata Satu Sarjana Manajemen di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya ini.

Penulis percaya bahwa dalam menulis, menyajikan, maupun menggunakan kata-kata dan bahasa pada penelitian ini dirasa masih sangat jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran dalam segala bentuk serta pengarahan dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini juga penulis ingin mengucapkan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesainya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M, CSMA, CDM, PMA selaku *executive director* serta pembimbing akademik yang telah membantu pembelajaran dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.

2. Ibu Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M, CSMA, CDM selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah membantu dan membimbing saya selama proses perkuliahan di Universitas Pelita Harapan Surabaya.

3. Ibu Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M, CSMA, CDM selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu, membimbing, menuntun, memberi perhatian, memberi motivasi, dan memberikan semangat kepada saya dari awal perkuliahan sampai selama proses pengerjaan penelitian ini dari awal hingga selesai.

4. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M, CSMA, CDM, PMA selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu, membimbing, memberikan dorongan, dan masukan sehingga dapat menyelesaikan perkuliahan dan proses penelitian ini.

5. Bapak Dr. Yanuar Dananjaya, B.Sc, M.M selaku Dosen Penguji Pertama yang turut memberikan masukan, arahan, dan perbaikan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.

6. Ibu Janice Carysa Siahaya, S.M., M.M. selaku Dosen Penguji Kedua yang turut membantu saya dalam memberikan masukan, arahan, dan perbaikan untuk penyelesaian penelitian ini.

7. Marudut Siregar selaku papa saya tercinta yang sangat ini sudah *single parent*, yang senantiasa selalu mendoakan, memberikan semangat, nasihat, dorongan, masukan, dukungan, dan membantu finansial bagi pendidikan perkuliahan saya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

8. Almarhumah Marliana Gultom selaku mama saya tercinta yang sudah berada di Surga, yang selama separuh jalan perkuliahan mendukung saya, memberi semangat, nasihat, dorongan, serta membantu dalam finansial untuk bisa mendapatkan pendidikan perkuliahan yang baik dan dapat menyelesaikan penelitian dengan baik dan tepat pada waktunya.

9. Kakak saya Adelyta Dina Theressa Siregar selaku alumni mahasiswi UPH Kampus Surabaya angkatan 2016 yang telah membantu saya, mendukung saya, menuntun saya, dan memberi masukan kepada saya dalam mengerjakan tugas akhir kuliah saya.

10. Adik saya Miranda Febryana Cornelia Siregar yang telah mendukung dan menyemangati saya dalam mengerjakan tugas akhir saya.

11. Nenek saya dari mama nenek Nurita Simanjuntak yang telah memberi masukan, dorongan, nasihat dan menyemangati saya dalam mengerjakan tugas akhir saya.

12. Tante saya tante Irma Gultom dan paman saya paman Nielsen beserta sepupu saya Uli dan Veronica yang telah mendukung dan memberi semangat dalam menyelesaikan tugas akhir saya.

13. Sahabat di kampus, Rachelia Stin dan Rahayu Nikmatul Umah yang telah mendukung dalam banyak hal di kehidupan perkuliahan saya, menjadi tempat curahan hati semasa perkuliahan, dan menyemangati serta memberikan dorongan setiap hari sampai saat ini sehingga pada akhirnya penelitian saya dapat selesai tepat waktu.

14. Teman-teman kampus saya, Marcella Mitzy, Vincentius Rafael, Christopher Ronald, Carmel Santoso, Angela Masola, Sheryl Dominic dan Silvie Stefannie Raharjo yang telah menyemangati dan membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya, terutama dalam perihal pengerjaan penelitian ini sehingga dapat terselesaikan dengan semestinya serta tepat waktu.

15. Adek tingkat di kampus saya Stefani Diah Pesah Hosama, Kimberly Loprang dan Ordelia Elizabeth Monic yang selalu mendukung dan menyemangati saya dalam menyelesaikan tugas akhir saya yang dapat terselesaikan dengan semestinya serta tepat waktu.

16. Sahabat *hangout* dari SMA saya, seperti Michelle Angela, Fransisca Aurelia, Sherly Septia, Angela Ayu, Jeremy Bryan, dan Eriko Ferdian yang telah memberi semangat, dorongan, dan mendoakan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

17. Teman-teman gereja, kak Arnis Gea, kak Sarah Pardede, Jenny Rheinacia Sibarani dan Tio Fernida Siregar yang telah mendukung dan memberi semangat dalam menyelesaikan tugas akhir saya pada tepat waktunya.

18. Teman-teman SMA saya, seperti Gavrilina Jeny, Grace Angelina, Clara Dhani, Melly Oktaviani dan Felisitas Paskalita Putri, yang memberikan dukungan, semangat, dan dorongan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

19. Ibu Zenzen Guisi Halmis, S.E., M.M selaku *Center Director* Lenmarc Mall Surabaya dan Ibu Poedjiati Tan selaku *HRD Manager* PT. Bukit Darmo Golf yang telah mendukung, memberikan pembelajaran serta pengalaman berharga selama proses *internships*, dan memberi masukan, nasihat serta dorongan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

20. Teman-teman *internships* saya, seperti Rachelia Stin, Christina Shintya, Dicky Richardo, Ekvon Joe, dan Kak Ana yang selalu mendukung dan memberi semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

21. Saudara sepupu dari papa, seperti kak Valen Silitonga, bang Franky Silitonga, kak Dahlia Silitonga, dan kakak abang lain yang tidak bisa disebut satu persatu yang telah mendukung dan menyemangati saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

22. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu, yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya, 08 November 2022



(Cindy Ruth Cahaya)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xxi</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	18
1.3 Rumusan Masalah .....	18
1.4 Tujuan Penelitian.....	19
1.5 Manfaat Penelitian.....	21
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	21
1.5.2 Manfaat Praktis .....	21
1.6 Sistematika Penulisan.....	22
<b>BAB II .....</b>	<b>23</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>23</b>
2.1 Landasan Teori .....	23
2.1.1 <i>Actual Usage</i> .....	23
2.1.2 <i>Behavioral Intention</i> .....	24
2.1.3 <i>Performance Expectancy</i> .....	25
2.1.4 <i>Effort Expectancy</i> .....	26
2.1.5 <i>Social Influence</i> .....	27
2.1.6 <i>Facilitating Conditions</i> .....	28
2.1.7 <i>Perceived Risk</i> .....	29
2.1.8 <i>Price Value</i> .....	30
2.2 Penelitian Terdahulu.....	31

2.3	Pengembangan Hipotesis.....	35
2.3.1	Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	35
2.3.2	Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	35
2.3.3	Pengaruh <i>Social Influence</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	36
2.3.4	Pengaruh <i>Facilitating Conditions</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> ...	36
2.3.5	Pengaruh <i>Perceived Risk</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	37
2.3.6	Pengaruh <i>Price Value</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	37
2.3.7	Pengaruh <i>Behavioral Intention</i> terhadap <i>Actual Usage</i> .....	38
2.4	Model Penelitian.....	39
2.5	Bagian Alur Berpikir .....	39
<b>BAB III</b>	.....	<b>42</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	.....	<b>42</b>
3.1	Jenis Penelitian dan Jenis Data .....	42
3.1.1	Jenis Penelitian.....	42
3.1.2	Jenis Data .....	44
3.2	Populasi dan Sampel.....	45
3.2.1	Populasi .....	45
3.2.2	Sampel.....	46
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	47
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	51
3.5	Metode Analisis Data .....	52
3.5.1	Pengolahan Data.....	52
3.5.2	Pengujian Hipotesis.....	53
3.5.2.1	Uji Validitas .....	54
3.5.2.2	Uji Reliabilitas .....	55
3.5.2.3	Uji Asumsi Klasik.....	55
3.5.2.4	Analisis Linear Regresi Sederhana ( <i>Simple Regression</i> ).....	58
3.5.2.5	Analisis Linear Regresi Berganda ( <i>Multiple Regression</i> ).....	59
3.5.2.6	Koefisien Korelasi (R) .....	60
3.5.2.7	Koefisien Korelasi (R <sup>2</sup> ).....	61
3.5.2.8	Uji F .....	61
3.5.2.9	Uji T .....	62
<b>BAB IV</b>	.....	<b>63</b>
<b>ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>63</b>



4.1	Gambaran Umum <i>Halodoc</i> .....	63
4.2	Analisis Data .....	64
4.2.1	Statistik Dekriptif .....	64
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel .....	77
4.2.3	Uji Validitas .....	91
4.2.4	Uji Reliabilitas .....	92
4.2.5	Pengujian Asumsi Klasik Regresi .....	94
4.3	Metode Analisis Statistika .....	100
4.3.1	Analisis Regresi .....	100
4.3.2	Analisis Koefisien Regresi Sederhana .....	103
4.3.3	Analisis Koefisien Regresi Berganda .....	104
4.3.4	Analisis Koefisien Determinasi ( $R_2$ ) .....	104
4.4	Metode Pengujian Hipotesis .....	105
4.4.1	Uji Signifikansi Simultan (Uji-F) .....	105
4.4.2	Uji Signifikansi Parsial (Uji-T) .....	106
4.5	Pembahasan .....	109
<b>BAB V .....</b>		<b>135</b>
<b>KONKLUSI, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI .....</b>		<b>135</b>
5.1	Kesimpulan .....	135
5.1.1	Simpulan Atas Hipotesis .....	136
5.1.2	Simpulan Atas Masalah Penelitian .....	142
5.2	Implikasi .....	144
5.2.1	Implikasi Teoritis .....	144
5.2.2	Implikasi Manajerial .....	145
5.3	Rekomendasi .....	155
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>157</b>
<b>LAMPIRAN A: KUESIONER .....</b>		<b>A-1</b>
<b>LAMPIRAN B: TABULASI DATA KUESIONER .....</b>		<b>B-1</b>
<b>LAMPIRAN C: HASIL PENGOLAHAN DATA .....</b>		<b>B-2</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Logo Halodoc.....	6
Gambar 1.2 Tampilan Atas <i>Website</i> Halodoc 2022 .....	7
Gambar 1.3 Tampilan Tengah <i>Website</i> Halodoc 2022.....	8
Gambar 1.4 Tampilan Bawah <i>Website</i> Halodoc 2022.....	8
Gambar 1.5 Petunjuk Peningkat Obat Aplikasi Halodoc .....	12
Gambar 1.6 Fitur cari lokasi Layanan Medis dan Lab Halodoc.....	13
Gambar 1.7 Fitur Kategori Layanan Medis Halodoc .....	13
Gambar 1.8 Tampilan Utama <i>Website</i> Halodoc .....	15
Gambar 1.9 Tampilan Fitur Aplikasi Halodoc .....	15
Gambar 1.10 Tampilan Syarat dan Ketentuan Pengguna Halodoc.....	16
Gambar 1.11 Harga Obat dan Vitamin Halodoc... ..	17
Gambar 1.12 Harga dan Deskripsi Obat pada Halodoc.....	17
Gambar 2.1 Model Penelitian Terdahulu .....	33
Gambar 2.2 Hasil Penelitian Terdahulu.....	34
Gambar 2.3 Model Penelitian.....	39
Gambar 2.4 Bagan Alur Berpikir... ..	39
Gambar 4.1 Logo Halodoc .....	63
Gambar 4.2 Diagram Pie Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	65
Gambar 4.3 Diagram Pie Responden Berdasarkan Usia .....	66
Gambar 4.4 P-Plot Uji Normalitas <i>Behavioral Intention</i> .....	95
Gambar 4.5 P-Plot Uji Normalitas <i>Actual Usage</i> .....	95
Gambar 4.6 <i>Scatterplot</i> Uji Heterokedastisitas <i>Behavioral Intention</i> .....	96
Gambar 4.7 <i>Scatterplot</i> Uji Heterokedastisitas <i>Actual Usage</i> .....	97

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Frekuensi Krisis Kesehatan di Indonesia.....	3
Tabel 1.2 Persentase Penggunaan Responden pada Aplikasi <i>M-Health</i> .....	9
Tabel 3.1 Desain Inti Kuesioner .....	49
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	51
Tabel 3.3 Interpretasi Koefisien Korelasi .....	61
Tabel 3.4 <i>Rules of Thumb</i> mengenai Ukuran Koefisien Korelasi.....	61
Tabel 4.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel 4.2 Responden berdasarkan Usia .....	66
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel .....	67
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap <i>Performance Expectancy</i> .....	68
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap <i>Effort Expectancy</i> .....	69
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap <i>Social Influence</i> .....	70
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap <i>Facilitating Conditions</i> .....	71
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap <i>Perceived Risk</i> .....	73
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap <i>Price Value</i> .....	74
Tabel 4.10 Tanggapan Responden terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	75
Tabel 4.11 Tanggapan Responden terhadap <i>Actual Usage</i> .....	76
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap <i>Performance Expectancy</i> .....	77
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap <i>Effort Expectancy</i> .....	79
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden terhadap <i>Social Influence</i> .....	81
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden terhadap <i>Facilitating Conditions</i> .....	83
Tabel 4.16 Distribusi Jawaban Responden terhadap <i>Perceived Risk</i> .....	85
Tabel 4.17 Distribusi Jawaban Responden terhadap <i>Price Value</i> .....	86
Tabel 4.18 Distribusi Jawaban Responden terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	87
Tabel 4.19 Distribusi Jawaban Responden terhadap <i>Actual Usage</i> .....	90
Tabel 4.20 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Performance Expectancy</i> .....	91
Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Effort Expectancy</i> .....	91
Tabel 4.22 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Social Influence</i> .....	91
Tabel 4.23 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Facilitating Conditions</i> .....	92

Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Perceived Risk</i> .....	92
Tabel 4.25 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Price Value</i> .....	92
Tabel 4.26 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Behavioral Intention</i> .....	92
Tabel 4.27 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Actual Usage</i> .....	92
Tabel 4.28 Hasil Uji Reliabilitas <i>Performance Expectancy</i> .....	93
Tabel 4.29 Hasil Uji Reliabilitas <i>Effort Expectancy</i> .....	93
Tabel 4.30 Hasil Uji Reliabilitas <i>Social Influence</i> .....	93
Tabel 4.31 Hasil Uji Reliabilitas <i>Facilitating Conditions</i> .....	93
Tabel 4.32 Hasil Uji Reliabilitas <i>Perceived Risk</i> .....	93
Tabel 4.33 Hasil Uji Reliabilitas <i>Price Value</i> .....	93
Tabel 4.34 Hasil Uji Reliabilitas <i>Behavioral Intention</i> .....	93
Tabel 4.35 Hasil Uji Reliabilitas <i>Actual Usage</i> .....	93
Tabel 4.36 Uji <i>Kolmogorov Smirnov</i> (K-S).....	94
Tabel 4.37 Uji Spearman's BI .....	97
Tabel 4.38 Uji Spearman's AU.....	98
Tabel 4.39 Nilai <i>Tolerance</i> dan VIF .....	98
Tabel 4.40 Hasil Uji Linearitas... ..	99
Tabel 4.41 Hasil Uji Regresi Sederhana .....	100
Tabel 4.42 Hasil Uji Regresi Berganda .....	101
Tabel 4.43 Hasil Analisis Koefisien Determinasi BI ( $R_2$ )... ..	104
Tabel 4.44 Hasil Analisis Koefisien Determinasi AU ( $R_2$ ).....	105
Tabel 4.45 Hasil Uji F .....	106
Tabel 4.46 Hasil Uji T... ..	106
Tabel 4.47 Indikator Variabel <i>Perceived Risk</i> .....	118
Tabel 4.48 Indikator Variabel <i>Social Influence</i> .....	120
Tabel 4.49 Indikator Variabel <i>Price Value</i> .....	122
Tabel 4.50 Indikator Variabel <i>Performance Expectancy</i> .....	125
Tabel 4.51 Indikator Variabel <i>Facilitating Conditions</i> .....	127
Tabel 4.52 Indikator Variabel <i>Effort Expectancy</i> .....	129
Tabel 4.53 Indikator Variabel <i>Behavioral Intention</i> .....	131
Tabel 4.54 Indikator Variabel <i>Actual Usage</i> .....	132

Tabel 5.1 Implikasi Teoritis .....144  
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial .....152



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: KUESIONER .....	A-1
LAMPIRAN B: TABULASI DATA KUESIONER.....	B-1
LAMPIRAN C: HASIL PENGOLAHAN DATA.....	C-1

