

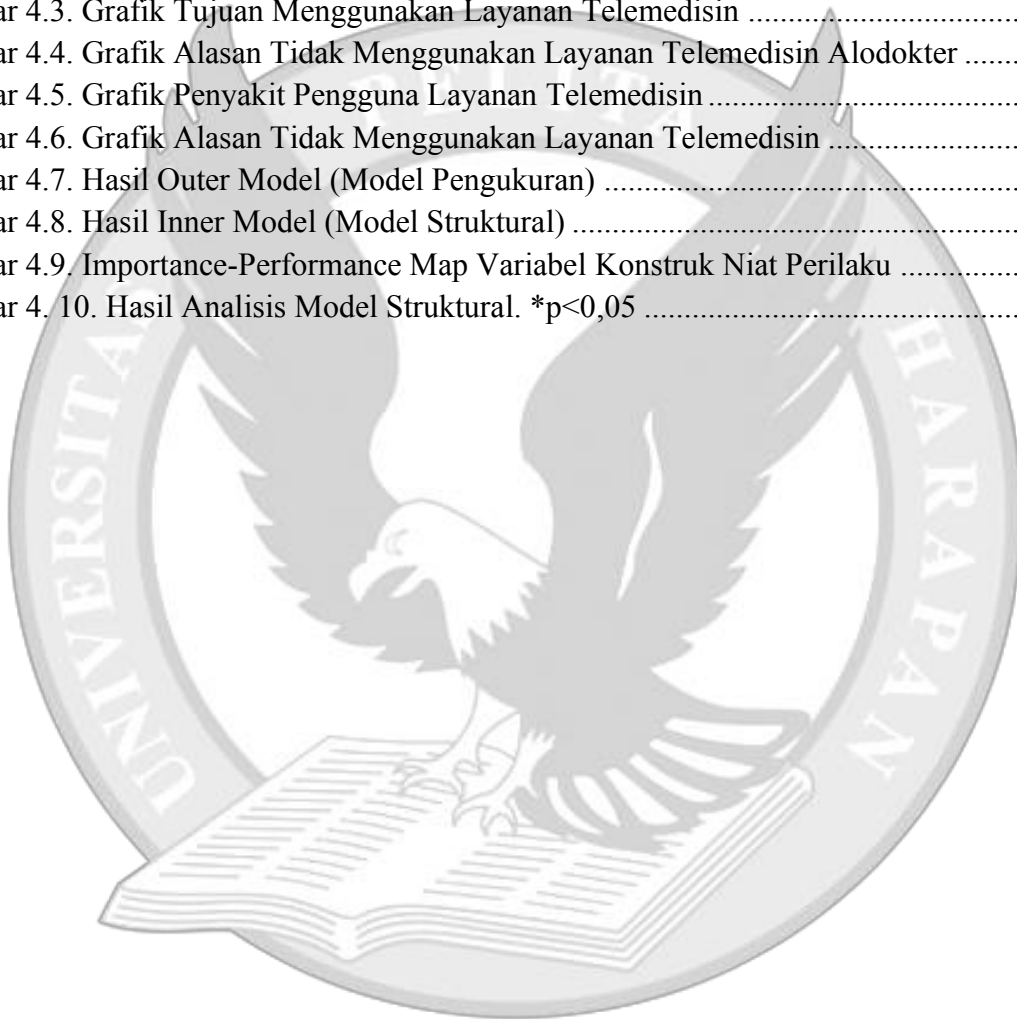
## DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR .....	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR .....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	i
DAFTAR TABEL .....	ii
DAFTAR LAMPIRAN .....	iii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	11
1.3. Tujuan Penelitian .....	11
1.4. Manfaat Penelitian .....	12
1.4.1. Manfaat Teoritis .....	12
1.4.2. Manfaat Praktis .....	12
1.5. Sistematika Penulisan .....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	15
2.1. Dasar Teori .....	15
2.1.1. Behavioral Intention .....	15
2.1.2. Performance expectancy .....	15
2.1.3. Effort expectancy .....	16
2.1.4. Social influence .....	16
2.1.5. Price value .....	17
2.1.6. Facilitating conditions .....	17
2.1.7. User satisfaction .....	18
2.2. Pengembangan Hipotesis .....	18
2.2.1. Hubungan Performance expectancy terhadap User satisfaction .....	21
2.2.2. Hubungan Effort expectancy terhadap User satisfaction .....	22
2.2.3. Hubungan Social influence terhadap User satisfaction .....	22
2.2.4. Hubungan Price value terhadap User satisfaction .....	23
2.2.5. Hubungan Facilitating conditions terhadap User satisfaction .....	23

2.2.6. Hubungan User satisfaction dengan Behavioral intention .....	24
2.3. Model Penelitian .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1. Objek Penelitian .....	26
3.2. Unit Analisis .....	27
3.3. Tipe Penelitian .....	27
3.4. Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	28
3.4.1. Pengukuran Variabel .....	28
3.4.2. Operasionalisasi Variabel .....	29
3.5. Populasi dan Sampel .....	34
3.5.1. Jumlah Sampel .....	34
3.5.2. Metode Pengumpulan Sampel .....	35
3.6. Metode Pengumpulan Data .....	35
3.7. Metode Analisis Data .....	36
3.7.1. Outer Model .....	37
3.7.2. Inner Model .....	39
3.7.3. Uji Hipotesis .....	41
3.7.4. PLSpredict .....	41
3.7.5. Importance-Performance Map Analysis (IPMA) .....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	44
4.1.1. Profil Demografi Responden .....	44
4.1.2. Analisis Statistik Deskriptif .....	52
4.1.3. Analisis Statistik Inferensial .....	62
4.1.4. Hasil Uji Hipotesis .....	72
4.1.5. PLSpredict .....	75
4.1.6. Importance-Performance Map Analysis (IPMA) .....	76
4.2. Pembahasan .....	78
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>83</b>
5.1. Kesimpulan .....	83
5.2. Implikasi Teoritis .....	84
5.3. Implikasi Manajerial .....	85
5.4. Keterbatasan Penelitian dan Saran .....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>88</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Penggunaan Aplikasi Telemedisin Kaum Urban .....	5
Gambar 1.2. Tampilan Perbandingan Aplikasi Alodokter dan Halodoc di Google Play Store.	6
Gambar 2.1. Model Penerimaan m-Health .....	20
Gambar 2.2. Model Konseptual Penelitian .....	25
Gambar 4.1. Data Domisili Responden Pengisi Kuesioner .....	47
Gambar 4.2. Aplikasi Telemedisin Pengguna Telemedisin selain Alodokter .....	48
Gambar 4.3. Grafik Tujuan Menggunakan Layanan Telemedisin .....	49
Gambar 4.4. Grafik Alasan Tidak Menggunakan Layanan Telemedisin Alodokter .....	50
Gambar 4.5. Grafik Penyakit Pengguna Layanan Telemedisin .....	51
Gambar 4.6. Grafik Alasan Tidak Menggunakan Layanan Telemedisin .....	52
Gambar 4.7. Hasil Outer Model (Model Pengukuran) .....	62
Gambar 4.8. Hasil Inner Model (Model Struktural) .....	68
Gambar 4.9. Importance-Performance Map Variabel Konstruk Niat Perilaku .....	77
Gambar 4.10. Hasil Analisis Model Struktural. * $p < 0,05$ .....	82



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbandingan Jumlah Pengunjung Situs Web .....	4
Tabel 1.2. Ulasan atau Keluhan Pengguna Alodokter di Google Play Store.....	7
Tabel 3.1. Definisi Operasional.....	29
Tabel 3.2. Kategori Batas Ukur Rata-rata.....	36
Tabel 4.1. Data Demografi Responden Pengisi Kuesioner.....	45
Tabel 4.2. Distribusi Nilai Mean, Max, dan SD Variabel <i>Performance expectancy</i> .....	53
Tabel 4.3. Distribusi Nilai Mean, Max, dan SD Variabel <i>Effort expectancy</i> .....	54
Tabel 4.4. Distribusi Nilai Mean, Max, dan SD Variabel <i>Price value</i> .....	55
Tabel 4.5. Distribusi Nilai Mean, Max, dan SD Variabel <i>Social influence</i> .....	57
Tabel 4.6. Distribusi Nilai Mean, Max, dan SD Variabel <i>Facilitating conditions</i> .....	58
Tabel 4.7. Distribusi Nilai Mean, Max, dan SD Variabel <i>User satisfaction</i> . .....	59
Tabel 4.8. Distribusi Nilai Mean, Max, dan SD Variabel <i>Behavioral intention</i> .....	60
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Konvergen.....	63
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Diskriminan .....	66
Tabel 4.11. Hasil Uji Reliabilitas.....	67
Tabel 4.12. Hasil Uji Mutikolinieritas VIF.....	69
Tabel 4.13. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	70
Tabel 4.14. Hasil Uji Effect Size ( $f^2$ ).....	71
Tabel 4.15. Hasil Uji Relevansi Prediktif ( $Q^2$ ) .....	72
Tabel 4.16. Hasil Uji Hipotesis.....	73
Tabel 4.18. Hasil Uji RMSE PLS dan LM Indikator BI.....	75
Tabel 4.19. Hasil Uji RMSE PLS dan LM indikator SAT .....	75
Tabel 4.20. Nilai Importance-Performance Variabel Konstruk Kepuasan Pengguna .....	76

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER RESPONDEN .....	88
LAMPIRAN 2 SETTING SMARTPLS MACOS V.3.2.9 .....	100
LAMPIRAN 3 HASIL UJI OUTER MODEL.....	101
LAMPIRAN 4 HASIL UJI INNER MODEL.....	102
LAMPIRAN 5 HASIL TURNITIN .....	103
LAMPIRAN 6 LETTER OF ACCEPTANCE .....	104

