

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah diuraikan di atas, dapat ditarik kesimpulan yang menjawab tujuan penelitian, yaitu mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi *user satisfaction* terhadap *behavioral intention* pada aplikasi telemedisin Alodokter.

Model penelitian yang diajukan oleh peneliti telah dianalisis menggunakan aplikasi SmartPLS MacOs versi 3.2.9. Hasil pengolahan menggunakan aplikasi tersebut menunjukkan hasil yang valid dan reliabel untuk mengukur masing-masing konstruk yang ada pada variabel laten. Setelah melalui pengujian secara empiris menggunakan 203 sampel responden pengisi kuesioner dengan kriteria peserta mengetahui atau menggunakan aplikasi layanan telemedisin Alodokter model penelitian yang diajukan oleh peneliti dapat menjawab 6 pertanyaan penelitian yang telah dibahas sebelumnya yaitu:

1. Faktor *performance expectancy* memiliki pengaruh positif terhadap *user satisfaction*, semakin tinggi harapan kinerja terhadap aplikasi layanan telemedisin Alodokter semakin tinggi kepuasan pengguna.
2. Faktor *effort expectancy* memiliki pengaruh positif terhadap *user satisfaction*, semakin tinggi harapan upaya terhadap aplikasi layanan telemedisin Alodokter semakin tinggi kepuasan pengguna.
3. Faktor *social influence* tidak terbukti memiliki pengaruh positif terhadap *user satisfaction*.
4. Faktor *price value* memiliki pengaruh positif terhadap *user satisfaction*, semakin tinggi nilai harga terhadap aplikasi layanan telemedisin Alodokter semakin tinggi kepuasan pengguna.

5. Faktor *facilitating conditions* memiliki pengaruh positif terhadap *user satisfaction*, semakin tinggi kondisi yang memafasilitasi di aplikasi layanan telemedisin Alodokter semakin tinggi kepuasan pengguna.
6. *User satisfaction* memiliki pengaruh positif terhadap *behavioral intention*, semakin tinggi kepuasan konsumen terhadap aplikasi layanan telemedisin alodokter semakin tinggi keinginan untuk menggunakannya.

5.2. Implikasi Teoritis

Studi ini memberikan beberapa kontribusi yang penting bagi teori atau peneliti selanjutnya. Pertama penelitian ini meneliti pengembangan dari model yang sebelumnya menggunakan UTAUT dengan menggunakan UTAUT2 sehingga dapat memberikan gambaran lebih luas terhadap model penerimaan teknologi khususnya aplikasi layanan telemedisin dibandingkan dengan penelitian sebelumnya (W.-I. Lee et al., 2021) yang belum memasukkan variabel nilai harga.

Kedua, berbeda dengan penelitian yang menggunakan model mirip dengan penelitian ini menemukan bahwa variabel EE dan FC tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dalam penelitian ini variabel tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Ketiga penelitian ini mendukung penemuan sebelumnya dimana variabel PE dan PV yang memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Keempat, variabel SI tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan mendukung penelitian yang ada sebelumnya walaupun bertentangan dengan beberapa penelitian lainnya.

Kelima, model ini memiliki kemampuan prediksi medium dengan large effect size antara kepuasan pelanggan dengan niat perilaku.

Keenam, penelitian ini dapat menjadi dasar untuk pengembangan teori penerimaan teknologi khususnya di bidang aplikasi layanan telemedisin di masa depan.

5.3. Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan di atas terdapat beberapa implikasi manajerial yang dapat digunakan sebagai saran kepada pihak perusahaan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dalam rangka meningkatkan niat perilaku, yaitu:

- Penelitian ini mengkonfirmasi keunggulan *Performance Expectancy* (pengaruh terbesar) dalam memengaruhi kepuasan pelanggan sehingga pihak Alodokter harus meningkatkan promosi yang memberikan harapan kinerja baik bagi responden. Melihat poin indikator PE4 (“Penggunaan aplikasi layanan telemedisin Alodokter meningkatkan kemampuan saya dalam mengelola kesehatan sehari-hari”) dan PE5 (“Penggunaan aplikasi layanan telemedisin Alodokter meningkatkan kesehatan saya”) memiliki nilai mean terendah, promosi berupa keuntungan bagi para pengguna seperti kemudahan mendapatkan kesehatan sehari-hari atau mendapatkan layanan kesehatan secara cepat dibandingkan dengan layanan tatap muka perlu digencarkan.
- Mengingat terdapat pengaruh *Effort Expectancy* dan *Facilitating Conditions* terhadap kepuasan pengguna, Alodokter seharusnya mempromosikan kemudahan penggunaan aplikasi Alodokter dibandingkan dengan aplikasi lainnya. Selain itu Alodokter juga harus memberikan sumber daya dan infrastruktur teknis yang cukup apabila pengguna mengalami kesulitan dalam mengoperasikannya. Poin EE2 memiliki nilai mean terendah yang menandakan bahwa banyak responden yang merasa tidak mudah dalam mempelajari

penggunaan aplikasi Alodokter. Dalam hal ini layanan seperti forum daring dapat digunakan untuk berdiskusi bagi para pengguna yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi tersebut. Selain itu layanan bantuan 24 jam juga penting mengingat penyakit dapat datang kapanpun tanpa mengenal waktu. Dukungan teknis melalui layanan telepon atau pesan singkat daring seperti *Whatsapp* maupun surel (*e-mail*) dapat digunakan apabila pengguna mengalami kendala teknis seperti masalah pembayaran agar dapat terselesaikan dengan baik.

- Selain itu *Price Value* yang memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna juga perlu dipertimbangkan oleh Alodokter dalam menentukan harga dari setiap layanan yang ada. Dari analisis deskriptif, pernyataan “Terlepas dari harga yang ditawarkan, aplikasi layanan telemedisin Alodokter selalu bagus” memiliki nilai mean paling rendah (3,86), menandakan bahwa harga menjadi tolok ukur dalam nilai baik buruknya aplikasi Alodokter.
- Terakhir, melihat bahwa kepuasan pengguna memberikan efek yang sangat kuat atau besar dalam niat perilaku penggunaan aplikasi layanan telemedisin Alodokter, memberikan arti bahwa Alodokter harus memberikan layanan yang memuaskan bagi para penggunanya melalui variabel yang telah dipaparkan sebelumnya. Indikator SAT2 (“Saya puas dengan tampilan antarmuka (user interface) aplikasi layanan telemedisin Alodokter”) memiliki nilai mean terendah menandakan Alodokter perlu memperbaiki tampilan antarmuka dari aplikasi tersebut agar pengguna lebih puas.

5.4. Keterbatasan Penelitian dan Saran

Pada penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan. Alasan yang pertama adalah penelitian ini hanya berfokus pada pengguna aplikasi layanan telemedisin Alodokter sehingga tidak dapat digeneralisasi terhadap layanan telemedisin dari penyedia lainnya yang tersebar di Indonesia. Sehingga dalam hal ini perlu dilakukan penelitian lebih lanjut yang tidak berfokus pada pengguna Alodokter saja agar dapat diaplikasikan secara general terhadap layanan telemedisin lainnya.

Selain itu, pada penelitian ini Peneliti hanya berfokus pada variabel yang ada pada model UTAUT2 padahal dari masih terdapat banyak variabel lain yang memengaruhi kepuasan pengguna. Variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna dari penelitian lainnya seperti kepercayaan (*trust*) dan persepsi risiko (*perceived risk*). Kemudian terdapat variabel moderator yang tidak dites dalam penelitian ini yang mungkin memengaruhi penggunaan seperti gender, usia, kekhawatiran terhadap kesehatan (*concern of health*). Oleh sebab itu, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan menggunakan penelitian ini sebagai dasar untuk mengembangkan variabel lain yang memengaruhi kepuasan pengguna.

Terakhir, mengingat waktu peneliti yang terbatas menyebabkan penelitian ini hanya menggunakan model studi potong lintang di Indonesia. Perlu dilakukan studi longitudinal lebih lanjut agar mengetahui pola perubahan perilaku pengguna seiring berjalannya waktu mengingat konsultasi tatap muka sudah dapat dilakukan dibandingkan pada awal Covid-19. Dengan demikian, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan menggunakan jenis studi longitudinal dengan memasukkan variabel-variabel yang memengaruhi lebih lengkap lagi.