

ABSTRAK

Stevani (01616220007)

PENGARUH *PERFORMANCE EXPECTANCY*, *PERCEIVED NEED*, *PERCEIVED VALUE* DAN *PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP *PATIENT SATISFACTION* DAN *CONTINUANCE INTENTION* PADA APLIKASI LAYANAN *TELEMEDICINE* HALODOC DI JABODETABEK TAHUN 2023

(xv + 90 halaman; 6 gambar; 21 tabel; 8 lampiran)

Telemedicine adalah solusi yang berkembang pesat dalam upaya pemerataan layanan kesehatan. Penelitian ini berfokus pada penggunaan aplikasi Halodoc, layanan *telemedicine* yang paling banyak digunakan di Indonesia. Meskipun memiliki potensi besar, kepuasan pengguna terhadap aplikasi ini dapat mempengaruhi niat pengguna untuk terus menggunakannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh berbagai faktor, seperti *performance expectancy*, *perceived need*, *perceived value*, dan *perceived ease of use*, terhadap *patient satisfaction* dan *continuance intention* terhadap penggunaan aplikasi Halodoc. Data dari 312 responden dikumpulkan dan dianalisis dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) menggunakan SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *performance expectancy*, *perceived need*, *perceived value*, dan *perceived ease of use* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *patient satisfaction*. Selain itu, *performance expectancy*, *perceived ease of use*, dan *patient satisfaction* juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention* pengguna aplikasi Halodoc.

Referensi : 97 (1988 – 2023)

Kata Kunci: *Telemedicine*, halodoc, *patient satisfaction*, *continuance intention*.