

DAFTAR ISI

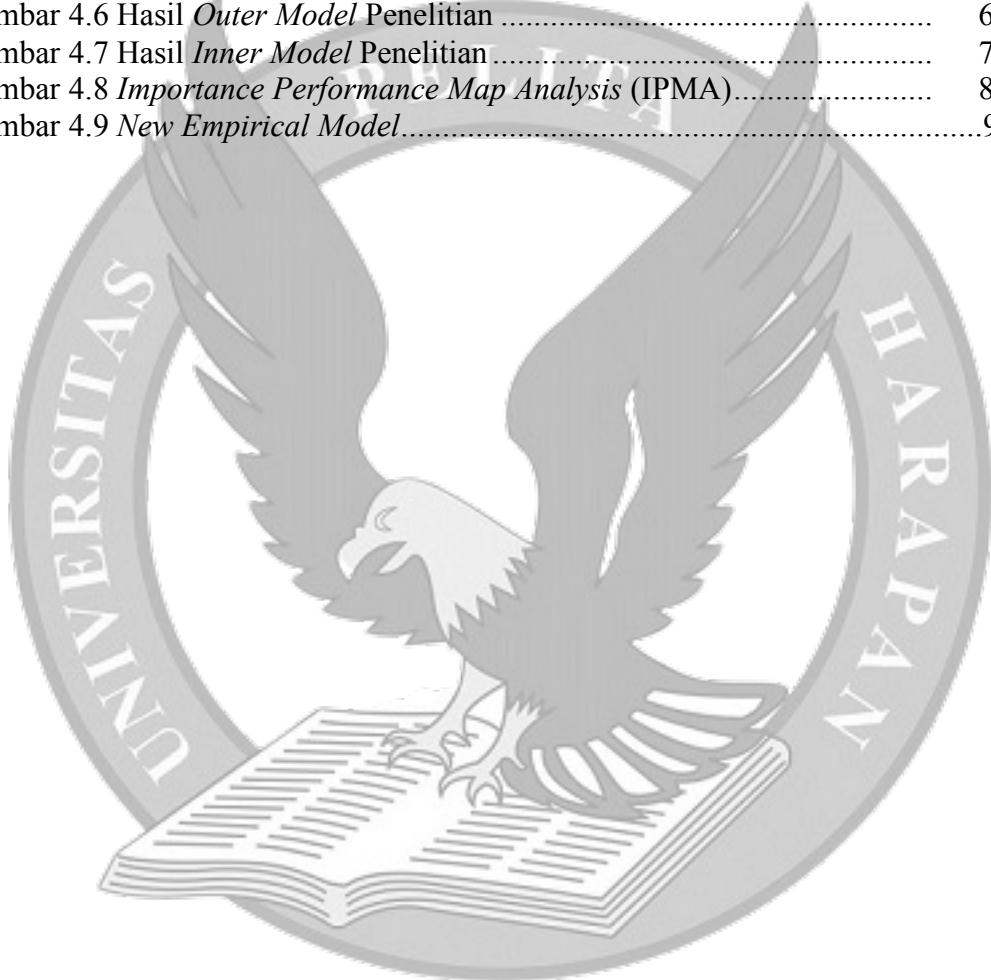
	Halaman
COVER	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI RUMAH SAKIT	v
LEMBAR PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis	9
1.5 Sistematika Penelitian.....	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 11
2.1 Dasar Teori.....	11
2.1.1 Variabel System Quality	11
2.1.2. Variabel <i>Trust in Application</i>	12
2.1.3 Variabel <i>E-Service Quality</i>	13
2.1.4. Variabel <i>Information Quality</i>	14
2.1.5. Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	15
2.1.6. Variabel <i>Patient Satisfaction</i>	16
2.1.7. Variabel <i>Continuance Usage Intention</i>	17
2.2 Pengembangan Hipotesis	18
2.2.1. Hubungan antara <i>System Quality</i> dengan <i>Patient Satisfaction</i>	18
2.2.2. Hubungan antara <i>Trust in Application</i> dengan <i>Patient Satisfaction</i>	19
2.2.3. Hubungan antara <i>E-Service Quality</i> dengan <i>Patient Satisfaction</i>	20
2.2.4. Hubungan antara <i>Information Quality</i> dengan <i>Patient Satisfaction</i>	22
2.2.5. Hubungan antara <i>Perceived Usefulness</i> dengan <i>Patient Satisfaction</i>	xi

.....	22
2.2.6. Hubungan antara <i>Patient Satisfaction</i> dengan <i>Continuance Usage Intention</i>	23
2.3 Model Penelitian	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Objek Penelitian	27
3.2 Unit Analisis	27
3.3 Tipe Penelitian	28
3.4 Operasionalisasi Variabel penelitian	29
3.4.1 Pengukuran Variabel	30
3.4.2 Definisi Konseptual dan Operasional Penelitian	31
3.5 Populasi dan Sampel	39
3.5.1 Penentuan Jumlah Sampel	40
3.5.1 Metode Pengambilan Sampel	40
3.6 Metode Pengumpulan Data	41
3.6.1 Data Primer	41
3.6.2 Data Sekunder	42
3.7 Metode Analisa Data	42
3.7.1 Analisis Multivariat	42
3.7.2 Analisa Model pada PLS-SEM	43
3.7.2.1 Outer Model	43
3.7.2.2 Inner Model	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Profil Demografi Responden	46
4.2 Analisis Perilaku Responden	47
4.3 Analisis Deskriptif Responden	51
4.3.1 Analisis Deskriptif Variabel <i>System Quality</i>	52
4.3.2 Analisis Deskriptif Variabel <i>Trust in Application</i>	54
4.3.3 Analisis Deskriptif Variabel <i>E-Service Quality</i>	55
4.3.4 Analisis Deskriptif Variabel <i>Information Quality</i>	57
4.3.5 Analisis Deskriptif Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	58
4.3.6 Analisis Deskriptif Variabel <i>Patient Satisfaction</i>	60
4.3.7 Analisis Deskriptif Variabel <i>Continuance Usage Intention</i>	61
4.4 Analisis Inferensial	63
4.4.1 <i>Outer Model</i>	63
4.4.2 <i>Outer Loading</i>	64
4.4.3 <i>Construct Reliability</i> dan <i>Validity</i>	67
4.4.4 <i>Convergent Validity</i>	68
4.4.5. <i>Discriminant Validity</i>	69
4.4.6 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	70
4.4.7 <i>Inner Variance Inflation Factor</i> (<i>Inner VIF</i>)	71
4.4.8 <i>Coefficient of Determinant</i> (<i>R-Square</i>)	72
4.4.9 <i>Effect Size</i> (f^2)	73
4.4.10 Nilai <i>Predictive Relevance</i> (Q^2)	75

4.4.11 <i>PLS Predict</i>	76
4.4.12 Uji Hipotesis.....	77
4.4.12.1 Pengaruh <i>System Quality</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i>	78
4.4.12.2 Pengaruh <i>Trust in Application</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i>	79
4.4.12.3 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i>	81
4.4.12.4 Pengaruh <i>Information Quality</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i>	82
4.4.12.5 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i>	83
4.4.12.6 Pengaruh <i>Patient Satisfaction</i> terhadap <i>Continuance Usage Intention</i>	85
4.4.13 <i>Importance Performance Map Analysis (IPMA)</i>	87
4.5 Pembahasan	89
BAB V KESIMPULAN	94
5.1 Kesimpulan	94
5.2 Implikasi Teoritis	95
5.3 Implikasi Manajerial.....	96
5.4 Keterbatasan dan Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA	102

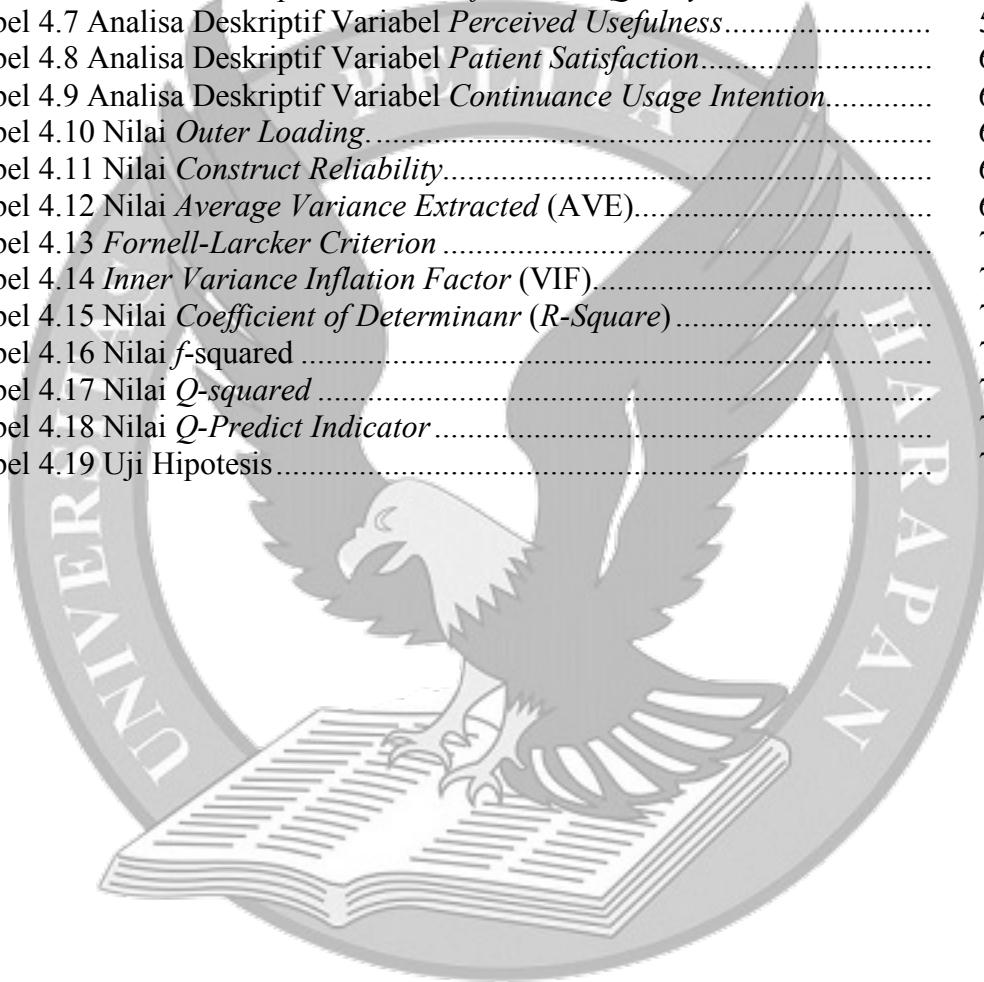
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Penelitian	25
Gambar 4.1 Persentase Frekuensi Penggunaan Aido Health dalam Satu Tahun	48
Gambar 4.2 Persentasi Periode Terakhir Penggunaan Aido Health.....	48
Gambar 4.3 Persentase Keluhan saat melakukan Telekonsultasi dengan Aido Health.....	49
Gambar 4.4 Persentase Ekspektasi Terhadap Pelayanan Aido Health.....	50
Gambar 4.5 Alasan Pengguna Memilih Aplikasi Aido Health.....	51
Gambar 4.6 Hasil <i>Outer Model</i> Penelitian	64
Gambar 4.7 Hasil <i>Inner Model</i> Penelitian	71
Gambar 4.8 <i>Importance Performance Map Analysis (IPMA)</i>	87
Gambar 4.9 <i>New Empirical Model</i>	92



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Operasional Variabel	31
Tabel 4.1 Profil Demografi Responden.....	46
Tabel 4.2 Kategori Jawaban.....	52
Tabel 4.3 Analisa Deskriptif Variabel <i>System Quality</i>	52
Tabel 4.4 Analisa Deskriptif Variabel <i>Trust in Application</i>	54
Tabel 4.5 Analisa Deskriptif Variabel <i>E-Service Quality</i>	56
Tabel 4.6 Analisa Deskriptif Variabel <i>Information Quality</i>	57
Tabel 4.7 Analisa Deskriptif Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	58
Tabel 4.8 Analisa Deskriptif Variabel <i>Patient Satisfaction</i>	60
Tabel 4.9 Analisa Deskriptif Variabel <i>Continuance Usage Intention</i>	61
Tabel 4.10 Nilai <i>Outer Loading</i>	66
Tabel 4.11 Nilai <i>Construct Reliability</i>	68
Tabel 4.12 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	69
Tabel 4.13 <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	71
Tabel 4.14 <i>Inner Variance Inflation Factor (VIF)</i>	72
Tabel 4.15 Nilai <i>Coefficient of Determinanr (R-Square)</i>	72
Tabel 4.16 Nilai <i>f-squared</i>	73
Tabel 4.17 Nilai <i>Q-squared</i>	75
Tabel 4.18 Nilai <i>Q-Predict Indicator</i>	76
Tabel 4.19 Uji Hipotesis	77



DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran A Kuesioner	A-1
Lampiran A <i>Setting Smart PLS (MAC-OS) V3.3</i>	B-1
Lampiran C <i>Outer Model</i>	C-1
Lampiran D <i>Inner Model</i>	D-1
Lampiran E Hasil Uji <i>Bootstrapping</i>	E-1
Lampiran F Uji <i>Reliability</i> dan <i>Validity</i>	F-1

