

## ABSTRAK

HANA WIDJAYA SLAMET (01661220053)

### **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI KESEHATAN ALODOKTER YANG DIMEDIASI OLEH *USER ENGAGEMENT***

Penelitian ini mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada aplikasi kesehatan Alodokter, dengan fokus pada keterlibatan pengguna sebagai variabel mediasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan dalam pemahaman bagaimana faktor-faktor seperti ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan kualitas informasi berkontribusi terhadap kepuasan dalam layanan kesehatan digital. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi peran ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan kualitas informasi dalam meningkatkan keterlibatan pengguna, yang pada gilirannya mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap Alodokter. Studi ini bertujuan memberikan wawasan untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengguna dalam aplikasi kesehatan digital. Dengan menggunakan data survei dari pengguna Alodokter, penelitian ini menerapkan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) untuk menguji enam hipotesis. Analisis Peta Kepentingan-Kinerja (IPMA) juga dilakukan untuk mengidentifikasi area peningkatan utama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan kualitas informasi berdampak positif pada keterlibatan pengguna, yang secara signifikan mempengaruhi kepuasan. Namun, ekspektasi kinerja tidak secara langsung mempengaruhi kepuasan, menunjukkan adanya faktor lain yang berperan. Hasil IPMA mengungkap area spesifik yang perlu dikembangkan untuk meningkatkan kepuasan. Penelitian ini menekankan pentingnya ekspektasi kinerja, kemudahan penggunaan, dan kualitas informasi dalam meningkatkan keterlibatan dan kepuasan pengguna. Wawasan ini memberikan implikasi praktis untuk peningkatan aplikasi kesehatan digital serta menjadi dasar bagi penelitian lanjutan.

**Kata Kunci: Alodokter, kesehatan digital, keterlibatan pengguna, kepuasan pengguna, PLS-SEM**

## ABSTRACT

HANA WIDJAYA SLAMET (01661220053)

### ***FACTORS AFFECTING USER SATISFACTION IN ALODOKTER HEALTH APP THROUGH USER ENGAGEMENT***

*This study examines the factors influencing user satisfaction in the Alodokter health application, with a focus on user engagement as a mediator. This research aims to address the gap in understanding how specific factors such as performance expectancy, effort expectancy, and information quality contribute to satisfaction in digital health services. The purpose is to explore the roles of performance expectancy, effort expectancy, and information quality in enhancing user engagement, which in turn affects overall satisfaction with Alodokter. The study aims to provide insights for improving user experience and satisfaction in digital health applications. Using survey data from Alodokter users, the study employed Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) to test six hypotheses. Importance-Performance Map Analysis (IPMA) was also conducted to identify key improvement areas. Findings indicate that performance expectancy, effort expectancy, and information quality positively impact user engagement, which significantly influences satisfaction. However, performance expectancy does not directly affect satisfaction, suggesting other factors at play. IPMA results highlight specific areas for development to increase satisfaction. This study underscores the importance of performance expectancy, ease of use, and high-quality information in driving user engagement and satisfaction. These insights offer practical implications for enhancing digital health applications and set a foundation for future research.*

Keywords: Alodokter, digital health, user engagement, user satisfaction, PLS-SEM