

## ANALISIS EFEK KEPUASAN PASIEN SEBAGAI PEMBENTUK NIAT MENGGUNAKAN PENDAFTARAN PASIEN BERBASIS WEBSITE

**Ayu Rahmawati**<sup>1</sup>

Program Studi D4 Analisis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi  
(ayurahmawati040597@gmail.com)

**Didik Setyawan**<sup>2</sup>

Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Setia Budi  
(didiksetyawan1977@gmail.com)

**Finisha Mahaestri Noor**<sup>3</sup>

Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Setia Budi  
(finisha\_noor@yahoo.com)

### ABSTRACT

This study aims to test the behavior of the intention to use the system information that is formed from the intention of the patient's behavior towards the satisfaction of which is influenced by expediency, perceived usefulness, and credibility which are perceived society in while using the registration-based website. Sampling technique was purposive sampling with the population of the community in Solo using the application 's E-Patient. The results of this study indicate all supported hypothesis. These results credibility registration-based that to form the Intention of the patient's Behavior in the use of the means website registration through the expediency of perceived usefulness, and credibility which are perceived.

Keyword: Intention Behavior, Satisfaction, Expediency, Perceived Usefulness, Perceived Credibility

### A. PENDAHULUAN

Studi tentang penggunaan website rumah sakit yang berfungsi untuk pendaftaran pasien masih menarik untuk diteliti. Hal ini dikarenakan masih adanya yang menggunakan pendaftaran secara manual offline dalam melayani pasien yang berdampak pada rendahnya efektivitas dan efisiensi pelayanan (Chang *et al.*, 2015). Evaluasi tingkat kepuasan diperlukan untuk identifikasi permasalahan dalam rangka

pengembangan sistem (Zhang *et al.*, 2014). Maka studi ini diperlukan untuk mengidentifikasi kemanfaatan pengguna pendaftaran online dalam melayani pasien di rumah sakit.

Penggunaan pendaftaran layanan kesehatan rumah sakit secara online di Indonesia sudah cukup besar. Berdasarkan data dari liputan 6.com (2018) jumlah rumah sakit yang menggunakan pendaftaran online sebanyak 485 rumah sakit. Namun

pemanfaatan pendaftaran secara online di RSUD Dr. Moewardi masih relatif terbatas. Hal ini ditunjukkan pada porposisi antara yang menggunakan pendaftaran secara online dan jumlah pasien harian masih terdapat kesenjangan. Maka studi ini diperlukan untuk melakukan evaluasi tingkat kepuasan pasien untuk meningkatkan niat penggunaan pendaftaran online.

Studi terdahulu masih ditemukan kesenjangan hasil niat pasien dalam menggunakan website di rumah sakit (Zhang *et al.*, 2014; Chang *et al.*, 2015; Tao *et al.*, 2018). Perbedaan hasil disebabkan karena adanya variabel-variabel yang membentuk niat pasien dalam menggunakan layanan online di rumah sakit berbasis website di rumah sakit. Studi yang dilakukan oleh Tao *et al.* (2018) menyebutkan terdapat 5 variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien. Variabel tersebut antara lain, kegunaan persepsian, kemudahan persepsian, kemanfaatan, kredibilitas yang dipersiapkan, dan keberhasilan diri. Namun, dari kelima variabel tersebut kegunaan persepsian tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien menggunakan pendaftaran berbasis website. Studi lain yang dilakukan oleh Chang *et al.* (2015) menyebutkan kemudahan persepsian bukan menjadi faktor utama dalam mendorong individual menggunakan layanan *e-hospital*. Penggunaan sistem pemesanan online pada rumah sakit menjadi faktor penting dalam membentuk tingkat kepuasan pasien untuk mendapatkan pelayanan yang dapat

mempengaruhi niat menggunakan aplikasi pendaftaran online (Zhang *et al.*, 2014). Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan pasien dalam mempengaruhi niat menggunakan pendaftaran berbasis online di rumah sakit disebabkan oleh banyaknya faktor yang mempengaruhinya. Berbagai keragaman hasil kajian tersebut memberi peluang bagi peneliti untuk membangun model kembali niat menggunakan pendaftaran berbasis website di rumah sakit yang disesuaikan dengan obyek yang digunakan.

Studi ini dalam membangun niat menggunakan pendaftaran berbasis website di rumah sakit dipengaruhi oleh kepuasan yang dipersepsikan sebagai variabel mediasi dengan pemakaian website, kemanfaatan, kegunaan persepsi dan kredibilitas yang dipersepsikan sebagai variabel pendahulu (Chang *et al.*, 2015; Tao *et al.*, 2018). Variabel – variabel tersebut adalah variabel yang kuat secara teoritis dalam membentuk niat penggunaan pendaftaran berbasis website di rumah sakit. Kepuasan menjadi faktor penting bagi pasien dalam mendapatkan layanan pendaftaran online. Hal ini di karenakan rendahnya kepuasan pasien dapat mempengaruhi keinginan untuk terus menggunakan layanan pendaftaran online (Zhang *et al.*, 2014). Tingginya kepuasan pasien dalam menggunakan layanan pendaftaran online disebabkan pemakaian website, kegunaan yang dipersepsikan dan kredibilitas personal yang menginformasikan (Chang *et al.*, 2015; Tao *et al.*, 2018). Maka studi ini mengkonfirmasi

kembali variabel tersebut dalam mempengaruhi niat menggunakan layanan pendaftaran pasien berbasis online.

## B. KAJIAN PUSTAKA dan PENGEMBANGAN HIPOTESIS

### Niat Perilaku

Niat di definisikan sebagai suatu sikap individu untuk melakukan suatu tindakan atau berperilaku (Miniard dan Cohen, 1981). Konsep niat tersebut memberikan suatu makna bahwa individu akan melakukan suatu tindakan jika mempunyai niat. Konsep niat berkaitan erat dengan suatu tindakan yang akan dilakukan di masa depan (Konolige *et al.*, 1993).

Berbagai studi menjelaskan adanya keragaman variabel pembentuknya yang mempengaruhi niat perilaku antara lain, manfaat yang dirasakan (Helia *et al.*, 2018), persepsi kualitas (Hakim and Deswindi, 2015), kepuasan (Tao *et al.*, 2018). Namun studi ini membentuk niat perilaku yang dipengaruhi oleh kepuasan (Tao *et al.*, 2018) yang menunjukkan kepuasan pada penggunaan website dapat menjadi faktor penentu dalam pembentukan niat pendaftaran berbasis website. Pendaftaran berbasis website yang merupakan layanan dan fasilitas dari rumah sakit mampu meningkatkan keinginan individu apabila tingginya kepuasan yang didapatkan. Kepuasan sebagai variabel mediasi dipengaruhi oleh kegunaan, kegunaan persepsi, dan kredibilitas personal.

### Kepuasan

Definisi kepuasan masih terdapat perdebatan karena perbedaan obyek penelitian. Kepuasan didefinisikan sebagai konsep yang melibatkan perasaan senang dari individu yang diperoleh dengan telah tercapainya apa yang diharapkan oleh individu (Pizam *et al.*, 2006). Hal yang sama juga diungkapkan oleh Giese and Cote (2002) yang menyatakan bahwa kepuasan adalah sebuah respon emosional atau kognitif yang berkaitan dengan hal tertentu seperti produk, harapan, dan pengalaman konsumsi dan yang terjadi pada waktu tertentu. Pendapat lain yang diungkapkan oleh (Ford *et al.*, 2013) yang menjelaskan kepuasan penggunaan situs website didefinisikan sebagai evaluasi positif individu sebagai penggunaan sistem informasi yang telah mendapatkan informasi secara tepat dan cepat. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah respon emosional positif dari individu yang telah tercapainya sesuatu yang diinginkannya atau meruapkan bentuk bahagia yang ringan.

Studi terdahulu dihasilkan adanya konsistensi hasil pengaruh kepuasan terhadap niat perilaku dalam menggunakan aplikasi online. Studi yang dilakukan oleh Bhattacharjee dan Lin (2015) mengatakan bahwa kepuasan mempunyai hubungan positif untuk membentuk niat menggunakan system informasi. Studi lain dari Laddawan *et al.* (2016) mengatakan bahwa kepuasan yang dipersepsikan tinggi oleh individu akan mempengaruhi niat untuk terus

menggunakan system informasi. Studi yang lainya dilakukan oleh Hadji dan Degoulet (2016) mengatakan bahwa niat untuk menggunakan sistem informasi sangat dipengaruhi oleh kepuasan dalam menggunakan sistem informasi. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diartikan bahwa tingginya kepuasan yang diterima pengguna sistem informasi dapat meningkatkan individu niat menggunakan sistem informasi. Maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

H<sub>1</sub> : kepuasan yang dipersepsikan tinggi akan mempengaruhi niat perilaku individu dalam menggunakan pendaftaran berbasis website.

### Kemanfaatan

Konsep kemanfaatan dalam penggunaan system informasi telah dikembangkan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Studi dari Jokela *et al.* (2003) menyebutkan bahwa kemanfaatan merupakan proses dari penggunaan suatu sistem yang dirasa dapat memberikan manfaat bagi individu. Penjelasan tersebut memberikan makna bahwa pemakaian suatu sistem baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh sesuatu yang diinginkan dan dapat berguna bagi penggunanya. Studi lain dari Bevan (1995) mengatakan kemanfaatan berkaitan erat dengan teknologi dari kemudahan penggunaan yang dirasakan individu akan mendapatkan manfaat dari sistem teknologi informasi tertentu. Perkembangan definisi kemanfaatan yang digunakan oleh Tao *et*

*al.*, (2018) menyatakan bahwa kemanfaatan menunjukan sejauh mana sistem dapat digunakan untuk meencapai suatu tujuan yang diinginkan pengguna. Maka dapat disimpulkan bahwa kemanfaatan adalah aktivitas menggunakan yang mempunyai manfaat dan kegunaan untuk pemakainya.

Studi terdahulu menunjukan bahwa pemakaian yang sesuai dengan kebutuhan akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan yang dirasakan individu, jika suatu sistem tersebut memberikan fasilitas kepada pengguna (Tao *et al.*, 2018). Studi dari Sharabati (2015) menyatakan bahwa kemanfaatan mempunyai hubungan yang positif terhadap kepuasan yang dirasakan individu apabila manfaat yang dirasakan individu sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan. Hasil studi lain dari Vairamuthu dan Anuncia (2016) mengatakan hal yang sama, jika suatu sistem dapat memberikan manfaat sesuai dengan yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan penggunanya. Berdasarkan dari penjelasan tersebut dapat di artikan bahwa tingginya kemanfaatan yang dirasakan individu dapat memberikan kepuasan terhadap individu sebagai pengguna sistem. Maka hipotesis yang akan diberikan sebagai berikut :

H<sub>2</sub> : semakin tinggi kemanfaatan yang dirasakan individu dapat meningkatkan kepuasan yang dirasakan.

### Kegunaan Persepsian

Kegunaan persepsian merupakan sejauh mana individu percaya bahwa menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja pekerjaan (Davis, 1996). Hal yang sama juga diungkapkan oleh studi yang dilakukan Lim dan Benbasat (2000) bahwa kegunaan persepsian didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan individu dalam menggunakan sistem tertentu yang dapat meningkatkan kinerja pekerjaannya. Pendapat yang lain dari studi yang dilakukan Begum (2013) menyatakan bahwa kegunaan persepsian ialah sejauh mana individu percaya dalam menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Berdasarkan dari penjelasan tersebut, kegunaan persepsian didefinisikan sebagai keyakinan dari individu dalam menggunakan sistem informasi dapat memberikan manfaat dan hasil yang memuaskan.

Studi terdahulu yang dilakukan Scholtz *et al.* (2016) mengatakan bahwa adanya hubungan yang positif antara kemanfaatan dan kegunaan persepsian yang dapat memberikan hubungan positif bagi pengguna sistem website. Kemanfaatan mempunyai pengaruh positif terhadap kegunaan persepsian apabila individu merasa dalam menggunakan suatu sistem tertentu akan memberikan manfaat bagi penggunaannya. Studi lain dari Tao *et al.* (2018) mengatakan bahwa kemanfaatan mempunyai hubungan positif terhadap kegunaan persepsi terhadap informasi sistem berbasis website. Studi dari Raban

*et al.* (2012) mengatakan hal yang sama bahwa kegunaan persepsi mempunyai hubungan yang positif terhadap kepuasan individu. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kemanfaatan tinggi dari aplikasi-aplikasi sistem informasi dapat meningkatkan kegunaan yang dipersepsikan oleh pengguna sistem informasi. Maka hipotesis yang diberikan sebagai berikut :

H<sub>3</sub> : semakin tinggi kemanfaatan yang dirasakan individu dapat meningkatkan kegunaan persepsian

Studi terdahulu menunjukkan adanya pengaruh positif antara kegunaan persepsian pada kepuasan. Tingginya kegunaan persepsian individu terhadap sistem informasi yang digunakan dapat meningkatkan kepuasan individu terhadap layanan sistem informasi Laddawan (2016). Hal ini dikarenakan jika individu merasa bahwa sebuah sistem dapat memberikan kegunaan yang positif maka akan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Kegunaan persepsian yang dirasakan memiliki pengaruh positif pada kepuasan individu terhadap penggunaan sistem informasi (Hadji dan Degoulet, 2016). Studi yang dilakukan oleh Chang *et al.* (2015) menyatakan bahwa kegunaan persepsian memberikan hasil positif terhadap peningkatan kepuasan yang dapat mempengaruhi niat menggunakan. Berdasarkan penjelasan tersebut memberikan makna bahwa tingginya kegunaan yang dipersepsikan individu dapat berpengaruh terhadap tingginya

tingkat kepuasan individu sebagai pengguna sistem informasi. Maka hipotesis yang dibuat :

H<sub>4</sub> : kegunaan persepsian dapat meningkatkan kepuasan terhadap pendaftaran berbasis website

### Kredibilitas yang Dipersepsikan

Kredibilitas yang dipersepsikan yang mengarah pada penggunaan sistem informasi didefinisikan sejauh mana individu akan percaya terhadap sistem teknologi informasi memiliki kredibilitas yang baik didasarkan pada kepercayaan terhadap sistem teknologi informasi tertentu (Kuthakapan, 2014). Kredibilitas yang dipersepsikan adalah keyakinan dari individu terhadap layanan dari sistem teknologi informasi untuk memberikan informasi yang bermanfaat (Teng *et al.*, 2017). Berdasarkan argumentasi tersebut dapat dimaknai bahwa sebuah sistem teknologi yang dinilai dari segi ketepatan dan kejelasan dalam memenuhi kebutuhan yang diinginkannya akan dipersepsikan memiliki kredibilitas yang baik dalam memberikan pelayanan.

Kredibilitas yang dipersepsikan oleh pasien akan meningkatkan niat menggunakan website rumah sakit jika individu merasa puas dengan fitur yang ditampilkan (Lacasse dan Leo, 2011). Kepuasan yang dirasakan oleh individu terhadap website rumah sakit tergantung dengan kualitas yang dirasakan oleh pengguna dalam memenuhi keinginan yang

diharapkan (Bracken, 2017). Studi dari Tao *et al.* (2018) mengatakan hal yang sama bahwa kredibilitas yang dirasakan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan individu. Temuan tersebut dapat diartikan tingginya kredibilitas yang dipersepsikan konsumen pada sistem informasi dapat meningkatkan kepuasan individu. Maka hipotesis yang dibuat:

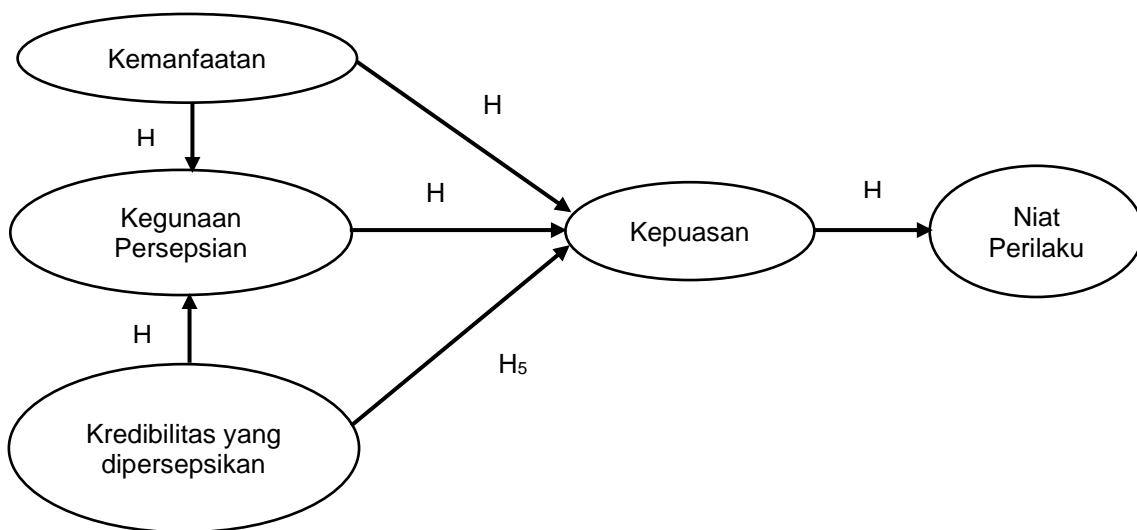
H<sub>5</sub> : kredibilitas yang dirasakan dapat meningkatkan kepuasan untuk membentuk niat perilaku menggunakan pendaftaran berbasis website

Studi terdahulu menunjukkan adanya hubungan yang positif antara kredibilitas yang dirasakan terhadap kegunaan persepsian dalam membentuk niat menggunakan pendaftaran pasien secara online (Rabjohn *et al.*, 2008; Bhattacharjee dan Lin, 2015; Tao *et al.*, 2018) . Studi yang dilakukan oleh (Rabjohn *et al.*, 2008) mengungkapkan bahwa kredibilitas yang dirasakan akan mempunyai hubungan yang positif terhadap kegunaan persepsian jika individu merasa percaya dengan menggunakan sebuah sistem teknologi informasi tertentu akan memberikan manfaat yang positif. Hal yang sama diungkapkan oleh Bhattacharjee dan Lin (2015) dalam studinya yang menyatakan bahwa kredibilitas suatu sistem yang dirasakan individu akan mempunyai pengaruh yang positif terhadap tingkat kepuasan individu apabila memberikan kegunaan. Studi lain dari Tao *et al.*, (2018) juga menyatakan hal yang sama, bahwa

kredibilitas yang dirasakan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kegunaan persepsian untuk meningkatkan tingkat kepuasan individu yang mengarah pada penggunaan pendaftaran berbasis website. Berdasarkan penjelasan tersebut tinggi kredibilitas sistem informasi yang dirasa individu dapat meningkatkan kemauan

orang untuk berniat menggunakan sistem informasi. Maka hipotesis yang diajukan adalah:

H<sub>6</sub>: tingginya kredibilitas yang dipersepsikan akan meningkatkan kegunaan persepsian individu yang mengarah pada niat menggunakan pendaftaran berbasis website.



Gambar 1. Model Penelitian

**C. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini bersifat cross sectional. Obyek dalam penelitian ini pasien moewardi yang menggunakan pendaftaran berbasis website yang berjumlah 150 responden. Teknik penyampelan yang digunakan

adalah *non probability sampling*. Pengujian alat ukur dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas dengan program SPSS. Uji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis *Structural Equation Model (SEM)*.

VARIABEL	INDIKATOR	REFERENSI
Niat Perilaku	1. niat menggunakan registrasi online 2. akan memilih registrasi online untuk reservasi 3. merekomendasi registrasi online kepada orang lain	(Chang <i>et al.</i> , 2015).
Kepuasan	1. kesesuaian dan harapan pengguna sistem 2. memberikan manfaat bagi individu 3. kecepatan untuk bekerja 4. tugas yang dapat dengan mudah diatasi 5. kesesuaian waktu pengerjaan	(Lowry <i>et al.</i> , 2006; Ommen <i>et al.</i> , 2009)



VARIABEL	INDIKATOR	REFERENSI
Kemanfaatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. efektivitas, efisiensi, registrasi online mampu digunakan untuk pekerjaan</li> <li>2. meningkatkan kinerja</li> <li>3. meningkatkan produktivitas</li> </ol>	(Heo <i>et al.</i> , 2006; Nakayama, 2017; Tao <i>et al.</i> , 2018)
Kegunaan persepsian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. meningkatkan kinerja individu dalam proses pekerjaan</li> <li>2. mempunyai peran penting sistem informasi dalam pekerjaan</li> <li>3. kesesuaian sistem informasi dengan kenyataan yang ada</li> <li>4. sistem informasi yang dapat memberikan info terbaru</li> <li>5. ketersediaan layanan sistem informasi</li> </ol>	(Zrivan <i>et al.</i> , 2005; Bhattacharjee and Lin, 2015; Laddawan, 2016)
Kredibilitas yang dipersepsikan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. keahlian dari pelayanan kesehatan</li> <li>2. perhatian dan pelayanan kesehatan</li> <li>3. rasa aman dalam menerima pelayanan kesehatan</li> <li>4. kepercayaan terhadap sistem informasi</li> <li>5. adanya jaringan kesehatan yang tersedia</li> </ol>	(Lacasse and Leo, 2011; Bracken, 2017; Tao <i>et al.</i> , 2018).

Tabel 1. Indikator Pengukuran Variabel

**D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil pengujian alat ukur pada 23 item kuesioner seluruh item dapat digunakan untuk pengujian hipotesis dikarenakan nilai loading factor lebih besar dari 0,45 serta tidak mempunyai nilai ganda (*cross loading*) dalam kolom-kolom yang ada, maka item koesioner tersebut dikatakan valid. Hasil uji validitas disajikan dalam tabel 2. Pengujian reliabilitas dengan

menggunakan metode *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Reliabilitas butir kuesioner diketahui dan koefisien alpha ( $\alpha$ ). Berdasarkan hasil pengujian mempunyai nilai reliabilitas lebih besar dari 0,6 sehingga dapat disimpulkan semua item kuesioner reliabel digunakan untuk mengambil data. Hasil pengujian menggunakan analisis SEM dengan aplikasi AMOS menghasilkan yang terlihat dalam Tabel 2 sebagai berikut:

Butir kuesioner	<i>Loading factor</i> Minimal= 0,55	Nilai Cronbach Alpha Minimal= 0,60	Keterangan
N1	0,891	0,846	Valid dan reliabel
N2	0,872		Valid dan reliabel
N3	0,865		Valid dan reliabel
K1	0,911	0,941	Valid dan reliabel
K2	0,864		Valid dan reliabel
K3	0,824		Valid dan reliabel
K4	0,959		Valid dan reliabel
K5	0,930		Valid dan reliabel
KM1	0,871	0,910	Valid dan reliabel
KM2	0,794		Valid dan reliabel
KM3	0,919		Valid dan reliabel
KM4	0,902		Valid dan reliabel
KM5	0,797		Valid dan reliabel
KP1	0,855	0,910	Valid dan reliabel



Butir kuesioner	Loading factor Minimal= 0,55	Nilai Cronbach Alpha Minimal= 0,60	Keterangan
KP2	0,827	0,930	Valid dan reliabel
KP3	0,883		Valid dan reliabel
KP4	0,853		Valid dan reliable
KP5	0,859		Valid dan reliable
KD1	0,914		Valid dan reliabel
KD2	0,841		Valid dan reliabel
KD3	0,870		Valid dan reliabel
KD4	0,859		Valid dan reliabel
KD5	0,933		Valid dan reliabel

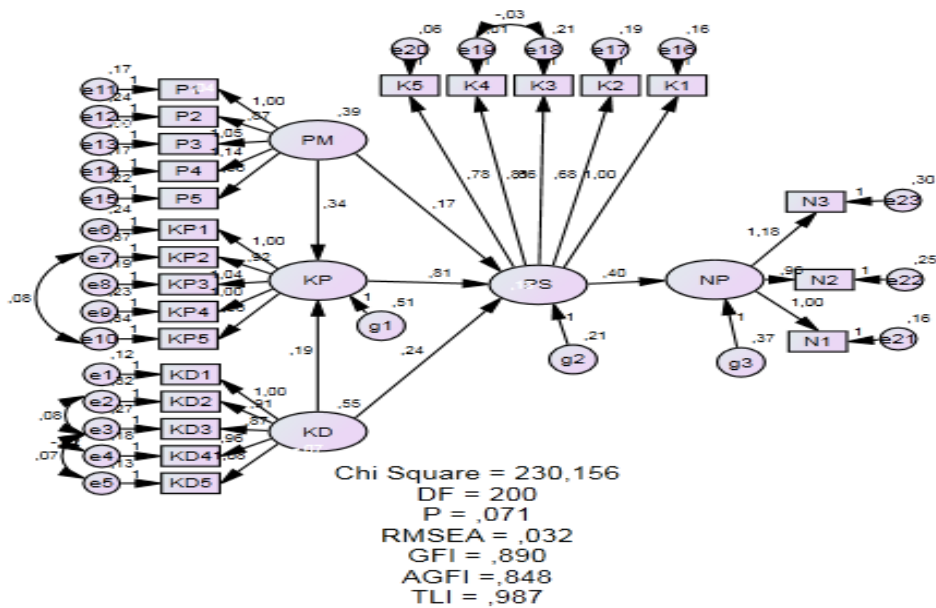
Tabel 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Koesioner

Hipotesis	Koefisien jalur (Standardized estimate)	C.R	Z <sub>tabel</sub>	P	Keterangan	Hasil Uji Hipotesis
KS → NP	0,549	4,987	2,57	0,001	Signifikan	H <sub>1</sub> Terdukung
KM → KS	0,120	2,256		0,024	Signifikan	H <sub>2</sub> Terdukung
KM → KP	0,274	3,271		0,001	Signifikan	H <sub>3</sub> Terdukung
KP → KS	0,713	9,629		0,001	Signifikan	H <sub>4</sub> Terdukung
KD → KS	0,205	3,863		0,001	Signifikan	H <sub>5</sub> Terdukung
KD → KP	0,185	2,234		0,026	Signifikan	H <sub>6</sub> Terdukung

Tabel 3 Hasil Uji Hipotesis

Berdasarkan dari pengolahan data diketahui bahwa semua hipotesis terdukung, dimana nilai *critical ratio* (c.r) lebih besardari nilai Z<sub>tabel</sub>. Hasil pengujian menggunakan

analisis SEM dengan aplikasi AMOS menghasilkan model yang terlihat dalam Gambar 2 sebagai berikut:



Gambar 2. Hasil Uji Hipotesis

**Diskusi**

Hasil pengujian hipotesis 1 mendapatkan bahwa variabel kepuasan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat perilaku pasien menggunakan pendaftaran berbasis website. Hal ini ditunjukkan dengan adanya nilai probabilitas (p) yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini memberikan arti bahwa semakin tinggi kepuasan pasien akan meningkatkan niat perilaku pasien untuk menggunakan pendaftaran berbasis website rumah sakit. Pengujian pada hipotesis 2 juga menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan pada variabel Kemanfaatan terhadap kepuasan. Hal ini ditunjukkan dengan adanya nilai probabilitas (p) yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini memberikan arti bahwa semakin tinggi kemanfaatan terhadap situs web maka dapat meningkatkan kepuasan pasien yang dapat mengarahkan pada penggunaan pendaftaran berbasis website.

Hasil pengujian hipotesis 3 mendapatkan bahwa variabel kemanfaatan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kegunaan persepsian. Dukungan terhadap hasil tersebut ditunjukkan dengan adanya nilai probabilitas (p) yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini memberikan arti bahwa semakin tinggi kemanfaatan yang dirasakan individu maka akan mempengaruhi kegunaan persepsi. Pengujian selanjutnya dalam uji hipotesis 4 menjelaskan bahwa kegunaan persepsian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Hasil tersebut didasarkan pada analisis yang menunjukkan adanya nilai probabilitas (p) yang lebih kecil dari 0,05. Maka dapat diartikan bahwa semakin tinggi kegunaan persepsian maka akan meningkatkan kepuasan individu dalam menggunakan pendaftaran berbasis website.

Pengujian hasil pada hipotesis 5 menjelaskan bahwa kredibilitas yang

dipersepsikan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan. Hal ini ditunjukkan dengan adanya nilai probabilitas (p) yang lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut memberikan arti bahwa kredibilitas yang dirasakan dapat meningkatkan kepuasan untuk membentuk niat perilaku menggunakan pendaftaran berbasis website. Pengujian terakhir pada studi ini, dihasilkan uji hipotesis 6 menjelaskan bahwa kredibilitas yang dipersepsikan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadapkegunaan persepsian. Hal ini ditunjukkan dengan adanya nilai probabilitas (p) yang lebih kecil dari 0,05. Maka hasil pengujian hipotesis 6 dapat diartikan bahwa tingginya kredibilitas yang dirasakan akan meningkatkan kegunaan yang mengarah pada peningkatan kepuasan.

#### E. SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pembentukan niat perilaku penggunaan pendaftaran berbasis website rumah sakit yang dipengaruhi oleh kepuasan dengan variabel terdahulu adalah kemanfaatan, kegunaan persepsian, dan kredibilitas yang dipersepsikan. Hasil penelitian menunjukkan semua hipotesis terdukung. Hasil tersebut dimaknai tingginya kemanfaatan, kegunaan persepsian, dan kredibilitas yang dipersepsikan dapat mempengaruhi kepuasan yang mampu membentuk niat menggunakan pendaftaran berbasis online.

#### REFERENSI

- Bevan, N. (1995). Usability is quality of use, *Advances in Human Factors/Ergonomics*, Vol 20, pp 349–354.
- Bhattacharjee, A. dan Lin, C. P. (2015). A unified model of IT continuance: Three complementary perspectives and crossover effects, *European Journal of Information Systems*. Nature Publishing Group, Vol 24. No 4, pp 364–373.
- Bracken, C. (2017). Perceived source credibility of local television news: the impact of television form and presence. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, Vol 50. No 4, pp 723–741.
- Chang, M. Y., Pang, C., Michael Tarn, J., Liu, T. S., & Yen, D. C. (2015). Exploring user acceptance of an e-hospital service: An empirical study in Taiwan. *Computer Standards and Interfaces*, Vol 38. pp 35–43.
- Davis, F. D. (1996). Hydroxyurea did not enhance the clinical response to vinblastine in patients with anthracycline-resistant metastatic breast cancer, *MIS Quarterly*, Vol 82. No 6, pp 576–578.
- Ford, B. E. W., Huerta, T. R., Diana, M. L., Kazley, A. S., & Menachemi, N. (2013). Patient Satisfaction Scores and Their Relationship to Hospital Website Quality Measures. *Health Marketing Quarterly*, Vol 30. No 4, pp 334-348.

- Giese, J. L. dan Cote, J. A. (2002). Defining Consumer Satisfaction, *Academy of Marketing Science Review*, Vol 2000, Eds September, pp 1-24.
- Hadji, B. dan Degoulet, P. (2016). Information system end-user satisfaction and continuance intention: A unified modeling approach, *Journal of Biomedical Informatics*. Elsevier Inc., Vol 61, pp 185–193.
- Hakim, L. dan Deswindi, L. (2015). Assessing the Effects of e-servicescape on Customer Intention: A Study on the Hospital Websites in South Jakarta. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. Elsevier B.V., 169 Eds August, pp 227–239.
- Helia, V. N., Asri, V. I., Kusriani, E., & Miranda, S. (2018). Modified technology acceptance model for hospital information system evaluation – a case study. *MATEC Web of Conferences*. Vol 154. pp 1-5
- Jokela, T., Iivari, N., Matero, J., & Karukka, M. (2003). The standard of user-centered design and the standard definition of usability. *Proceedings of the Latin American Conference on Human-Computer Interaction*, Eds April, pp 53–60.
- Laddawan, K. (2016). Using social media to enrich information systems field trip experiences: Students' satisfaction and continuance intentions. *Computers in Human Behavior*, Vol 63. Eds 2016, pp 256–263.
- Konolige, K., Park, M. dan Pollack, M. E. (1993) A Representationalist theory of intention. *Technical Report*, pp 178–188.
- Lim, K. H. dan Benbasat, I. (2000) The Effect of Multimedia on Perceived Equivocality and Perceived Usefulness of Information Systems. *MIS Quarterly*, Vol 24. No 3, pp 449.
- Miniard, P. W. dan Cohen, J. B. (1981) An examination of the Fishbein – Ajzen behavioral- intention model ' s concepts and measures. *Journal of Experimental Social Psychology*. Vol 1031 Eds May, pp 309-339.
- Pizam, A., Ellis, T. dan Pizam, A. (2006) Customer satisfaction and its measurement in hospitality enterprises Customer satisfaction and its measurement in hospitality enterprises. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. Vol 11. No 7, pp 326-339
- Raban, E. D., Bodoff, D. dan Hadar, I. (2012) Proceedings of the 6 th Israel Association for Information Systems ( ILAIS ) Conference, *Proceedings of the 6 th Israel Association for Information Systems ( ILAIS ) Conference*, pp 1–121.
- Rabjohn, N., Cheung, C. M. K. dan Lee, M. K. O. (2008) Examining the perceived credibility of online opinions: Information adoption in the online environment. *Proceedings of the Annual Hawaii International*

- Conference on System Sciences, pp 1–10.
- Scholtz, B., Mahmud, I., Mahmud, I., & Ramayah, T. (2016). Does usability matter? An analysis of the impact of usability on technology acceptance in ERP settings. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, Vol 11, pp 309–330
- Tao, D., Yuan, J., Shao, F., Li, D., Zhou, Q., & Qu, X. (2018). Factors Affecting Consumer Acceptance of an Online Health Information Portal Among Young Internet Users. *CIN: Computers, Informatics*,
- Vairamuthu, S. dan Anoucia, S. M. (2016). Reconnoitering Students' Satisfaction of an Online Based Assessment System to Improve Usability using PSO : An Examination into a Problem Solving and Programming Course. *Engineering, Technology & Applied Science Research*. Vol 6. No 5, pp 1207–1211.
- Zhang, M., Zhang, C., Sun, Q., Cai, Q., Yang, H., & Zhang, Y. (2014). Questionnaire survey about use of an online appointment booking system in one large tertiary public hospital outpatient service center in China, *BMC Medical Informatics and Decision Making*, pp 1–11.