Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan
e-ISSN: 2302-1322 | ISSN : 1979-0333
Volume 15 Nomor 1, April 2022
DOI: https://doi.org/10.31001/jbk.v15i1.1741

Anaisis Faktor-Faktor Penentu Niat Menggunakan Kembali Aplikasi Go-Med

Desy Kartika Triyuliantari[1)], Didik Setyawan[2)*], Nang Among Budiadi[3)]
[1,2,3)]Universitas Setia Budi

***Coresponding Author:** didiksetyawan1977@gmail.com*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel kualitas layanan pada niat menggunakan kembali aplikasi Go-Med. Niat menggunakan kembali aplikasi Go-Med disebabkan oleh kualitas layanan dalam menggunakan aplikasi Go-Med. Kualitas layanan memberikan dampak pada niat menggunakan kembali aplikasi Go-Med. Data diperoleh melalui kuisioner yang dibagikan kepada masyarakat Kota Surakarta yang sudah pernah menggunakan aplikasi Go-Med. sampel yang digunakan berjumlah 200. Teknik penyampelan yang digunakan adalah purpose sampling. Uji hipotesis dilakukan dengan analisa SEM (Structural Equation Modeling) dengan metode analisis jalur. Hasil dalam penilitian ini menunjukkan bahwa seluruh hipotesis terdukung. Hubungan kualitas layanan berpengaruh positif pada niat menggunakan kembali aplikasi Go-Med. Variabel kenyamanan akses berpengaruh tehadap kualitas layanan. keamanan berpengaruh pada kualitas layanan. Variabel kompatibilitas berpengaruh positif pada kualitas layanan.

***Keywords*:** *Niat Menggunakan Kembali, Kualitas Layanan, Kenyamanan Akses, Keamanan, Kompatibilitas.*

PENDAHULUAN

Berdasarkan data penggunaan aplikasi Go-Med di Indonesia pada masa pandemi Covid-19 meningkat sebanyak 103% (cnbcindonesia.com, 2020). Namun hasil rivew menunjukkan adanya ketidakpuasan dari pengguna terhadap pelayanan aplikasi Go-Med, Ketidakpuasan layanan ini disebabkan adanya beberapa kasus antara lain kehilangan pesanan, stok obat tidak tersedia seluruhnya, waktu pengiriman yang relatif lama dan keamanan data pribadi yang sangat buruk (id.techinasia.com, 2016). Penjelasan tersebut mengindikasikan layanan aplikasi Go-Med belum memberikan kepuasan bagi pengguna untuk terus menggunakan. Maka studi ini mengkaji tentang kualitas layanan aplikasi Go-Med dalam mempengaruhi individu untuk menggunakan kembali.

Studi terdahulu tentang kualitas layanan dalam mempengaruhi niat untuk menggunakan kembali bertransaksi online pada aplikasi Go-Med sudah ada sebelumnya. Pembahasan dari studi terdahulu kualitas layanan yang dijelaskan menggunakan model dasar Technology Acceptance Model (TAM) (Setyawan et al., 2019; Sarumaha et al., 2020) dengan dua konstruk utama, yaitu kegunaan persepsian dan kemudahan persepsian (Setyawan et al., 2019). Namun, penelitian sebelumnya bahwa TAM dirasa tidak cukup relevan dalam menjelaskan penggunaan aplikasi kesehatan yang masih relatif baru. Hal ini disebabkan oleh kurangnya penjelas dan daya prediksi yang terbatas serta nilai praktis TAM untuk pengujian aplikasi baru. Studi sebelumnya didapatkan kemudahan menjadi faktor yang kuat dalam membentuk kualitas layanan dibandingkan manfaat yang dirasakan (Setyawan et al., 2019). Hal ini tidak sejalan dengan yang diungkapkan oleh Humbani dan Melanie., (2019) yang menyatakan kegunaan yang dipersepsikan yang diperoleh individu dari pengalaman menggunakan aplikasi, dapat menjadi penentu utama kepuasan dan niat berkelanjutan. Penerapan TAM untuk menguji aplikasi baru harus diintegrasikan ke dalam model yang lebih besar yang mencakup variabel seperti proses perubahan manusia dan sosial, serta adopsi model

e-ISSN: 2302-1322 | ISSN : 1979-0333
Volume 15 Nomor 1, April 2022
DOI: https://doi.org/10.31001/jbk.v15i1.1741

inovasi untuk memprediksi anteseden determinan dan menyesuaikannya dengan berbagai konteks teknologi (Ashari et al., 2021).

Pengguna aplikasi kesehatan online cenderung akan terus menggunakan apabila adanya kenyamanan dalam penggunaannya. Studi terdahulu menunjukan kenyamanan memiliki pengaruh yang kuat terhadap kualitas layanan yang dapat membentuk niat menggunakan aplikasi kesehatan (Yee et al., 2019). Tingginya kenyamanan juga memiliki efek positif pada niat pembelian kembali pada aplikasi kesehatan online (Pham et al., 2018). Penjelasan tersebut menjadi indikasi bahwa kenyamanan merupakan faktor penting yang berkontribusi terhadap peningkatan nilai yang dirasakan dan niat untuk menggunakan kembali aplikasi layanan kesehatan online.

Keamanan juga menjadi faktor penting yang lain dalam penelitian penggunaan aplikasi kesehatan online. Tingginya keamanan menggunakan aplikasi online dapat meningkatkan keinginan individu untuk menggunakan aplikasi online (Setyawan et al., 2019). Jaminan keamanan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian (Sholichin dan Wisnalmawati., 2021). Tingginya jaminan keamanan yang dipersepsikan memiliki efek positif yang dapat meningkatkan individu untuk memanfaatkan aplikasi online dalam setiap melakukan transaksi online dan konsumen akan merasa aman jika perusahaan memberikan fasilitas jaminan keamanan saat melakukan transaksi online (Setyawan et al., 2019). Berbagai pendapat yang telah disampaikan menunjukkan bahwa keamanan dapat mempengaruhi individu untuk terus menggunakan aplikasi kesehatan online melalui peningkatan kualitas layanan proses transaksi online.

Studi tentang kompatibilitas pada aplikasi dapat memberikan efek terhadap keinginan individu untuk menggunakan aplikasi kesehatan (Hartono et al., 2021; Setyawan et al., 2019). Kompatibilitas yang dipersepsikan pada aplikasi mempunyai peran penting bagi konsumen untuk meningkatkan penilaian positif berpengaruh pada keberlanjutan pengguna (Hartono et al., 2021). Penjelasan yang sama diungkapkan oleh Setyawan et al., (2019) yang menyebutkan website yang inovatif, cenderung dipersepsikan positif oleh pengguna yang dapat mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan website tersebut. Berbagai kajian yang telah diuraikan tersebut maka kompabilitas aplikasi akan berdampak pada keinginan positif individu yang mengarah pada niat menggunakan kembali aplikasi kesehatan online.

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Niat Menggunakan Kembali

Konsep dasar niat didefinisikan sebagai suatu keinginan individu untuk berperilaku (Ajzen, 1985). Konsep tersebut memberikan makna bagi individu akan melakukan suatu tindakan jika memiliki motivasi yang mendorong untuk berperilaku. Ashari et al., (2021) dalam studinya mendefinisikan niat sebagai motivasi individu yang mencerminkan keinginannya untuk berperilaku yang mengarah pada tindakan tertentu. Kualitas layanan sebagai variabel mediasi mempengaruhi niat individu untuk menggunakan aplikasi kesehatan dipengaruhi oleh kenyamanan akses (Pham et al., 2018; Yee et al., 2019; Setyawan et al., 2019), Keamanan (Meskaran et al., 2013; Setyawan et al., 2019; Sholichin dan Wisnalmawati., 2021), dan Kompatibilitas (Liu et al., 2018; Belanche et al., 2020; Hartono et al., 2021).

Kualitas Layanan

Kualitas layanan elektronik yang dikonsepkan oleh Sarumaha et al., (2020) didefinisikan sebagai evaluasi dan penilaian pelanggan mengenai keunggulan layanan dalam transaksi elektronik. Pakurar et al., (2019) mendefinisikan kualitas layanan sebagai bagaimana perusahaan memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Kualitas layanan pada aplikasi kesehatan juga didefinisikan sebagai sejauh mana situs web memfasilitasi belanja, pembelian, pengiriman produk dan layanan dengan cara yang efektif dan efisien dalam penggunaan aplikasi kesehatan online (Sari dan Yuniarti, 2018). Maka definisi kualitas layanan dapat

e-ISSN: 2302-1322 | ISSN : 1979-0333
Volume 15 Nomor 1, April 2022
DOI: https://doi.org/10.31001/jbk.v15i1.1741

disimpulkan bahwa kualitas layanan dapat memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam penggunaan situs web pada aplikasi kesehatan online dengan cara yang efektif dan efisien. Studi terdahulu yang diungkapkan oleh Setyawan et al., (2019) Kualitas layanan yang baik yang diberikan oleh penyedia transaksi online dapat memenuhi reaksi positif dengan meningkatnya niat konsumen untuk bertransaksi secara online. Ashari et al., (2021) juga menyatakan bahwa layanan memiliki peran yang kuat dalam membentuk keinginan individu terhadap penggunaan aplikasi kesehatan. individu memerlukan kualitas layanan yang baik dan dukungan yang tepat dalam menggunakan aplikasi kesehatan online yang dapat meningkatkan niat individu untuk terus menggunakannya (Mhina et al., 2019). Berbagai penjelasan tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas layanan yang baik semakin tinggi niat konsumen untuk menggunakan kembali aplikasi kesehatan online. Maka hipotesis yang diajukan yaitu:

H_1 : Semakin tinggi kualitas layanan berpengaruh positif terhadap niat menggunakan kembali Aplikasi Go-Med.

Kenyamanan Akses

Kenyamanan akses merupakan jumlah waktu dan upaya yang dihabiskan konsumen untuk mengakses transaksi online (Pham et al., 2018). Studi terdahulu Yee et al., (2019) juga menjelaskan bahwa kenyamanan akses adalah jumlah waktu dan upaya yang dihabiskan konsumen untuk mengakses pembelian online memiliki pengaruh yang kuat terhadap kualitas layanan yang dapat membentuk niat menggunakan aplikasi kesehatan online. Gupta dan Maurya., (2020) juga telah mendefinisikan kenyamanan akses sebagai sarana untuk menambah nilai bagi konsumen dengan mengurangi jumlah waktu dan usaha yang harus dikeluarkan konsumen untuk layanan niat menggunakan kembali aplikasi kesehatan online. Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kenyamanan akses memiliki pengaruh yang kuat terhadap kualitas layanan pada niat menggunakan kembali aplikasi kesehatan online. Studi terdahulu Roy et al., (2018) menunjukkan bahwa kenyamanan akses mencerminkan nilai penting keseluruhan kualitas layanan yang diperoleh pelanggan dari investasi waktu dan usaha selama tahap niat perilaku pembelian pada aplikasi. Kenyamanan akses transaksi online berdampak positif terhadap kualitas layanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan (Setyawan et al., 2019). Hasil yang serupa diungkapkan oleh Pham et al., (2018) yang menjelaskan tingginya kenyamanan juga memiliki efek positif terhadap kualitas layanan pada niat menggunakan kembali. Berdasarkan penjelasan tersebut menjadi indikasi bahwa kenyamanan akses merupakan faktor penting yang berkontribusi terhadap peningkatan nilai positif yang dirasakan pelanggan dan niat untuk menggunakan kembali aplikasi layanan kesehatan online. Berdasarkan kajian diatas, maka hipotesis yang diajukan adalah:

H_2 : Semakin tinggi kenyamanan akses berpengaruh positif terhadap kualitas layanan pada niat menggunakan kembali Aplikasi Go-Med.

Keamanan

Keamanan didefinisikan sebagai kerahasiaan data pribadi yang berkaitan dengan informasi individu dapat terjamin keamanannya (Setyawan et al., 2019). Belanche et al., (2020) mendefinisikan keamanan yang dirasakan dalam konteks aplikasi seluler sebagai persepsi tindakan yang tepat dari penyedia aplikasi untuk melindungi informasi bersama dari pelanggaran selama dan setelah transaksi melalui ponsel. Sholichin dan Wisnalmawati., (2021) juga mendefinisikan keamanan pada aplikasi kesehatan sebagai jaminan data pribadi yang tidak bisa dicuri selama melakukan transaksi online. Studi terdahulu keamanan menjadi perhatian penting dalam menentukan kualitas layanan bagi pengguna transaksi online untuk melindungi kerahasiaan data informasi pribadi konsumen (Setyawan et al., 2019). Bagi pengguna sistem informasi, keamanan menjadi perhatian utama dalam melindungi rahasia pribadi dari publik (Meskaran et al., 2013). Keamanan merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi kualitas layanan belanja online

e-ISSN: 2302-1322 | ISSN : 1979-0333
Volume 15 Nomor 1, April 2022
DOI: https://doi.org/10.31001/jbk.v15i1.1741

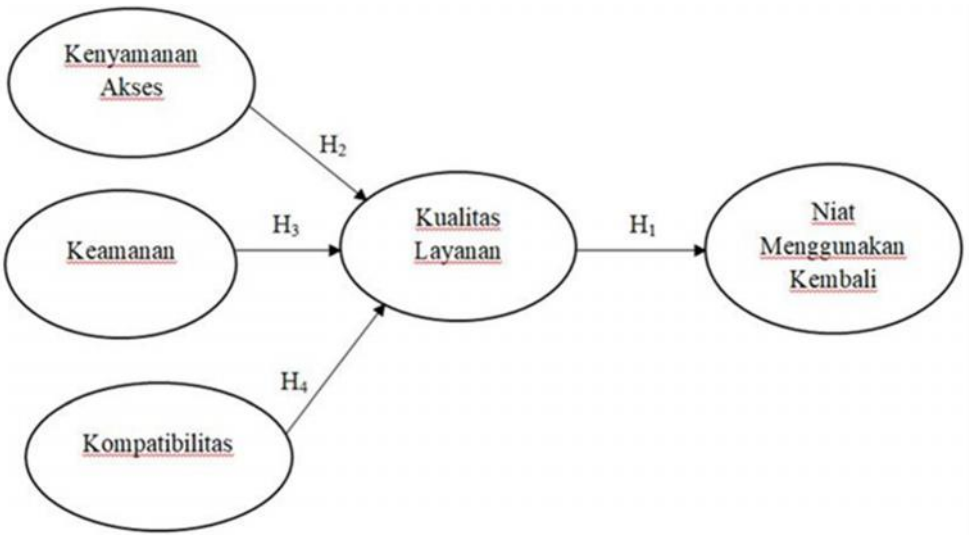
individu dalam rangka melindungi data pribadi individu menggunakan aplikasi transaksi kesehatan online (Rasool, 2016). Sholichin dan Wisnalmawati. (2021) dalam studinya menjelaskan keamanan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada aplikasi kesehatan online. Berbagai penjelasan tersebut memberikan arti tingginya keamanan data pribadi konsumen dapat berpengaruh positif terhadap kualitas layanan dalam meningkatkan keputusan penggunaan pada aplikasi kesehatan online. Berdasarkan kajian diatas maka hipotesis yang diajukan adalah:

H_3 : Semakin tinggi tingkat keamanan berpengaruh positif terhadap kualitas layanan pada niat menggunakan kembali Aplikasi Go-Med.

Kompatibilitas

Hartono et al., (2021) dalam studinya mendefinisikan kompatibilitas adalah tingkat di mana suatu inovasi dianggap sesuai dengan nilai atau kebiasaan yang ada, pengalaman masa lalu, dan juga kebutuhan pengguna. Isaac et al., (2019) dalam studinya juga mendefinisikan kompatibilitas sebagai intensitas inovasi yang dianggap selaras dengan kebutuhan pengguna dan pengalaman pengguna potensial sebelumnya dalam menggunakan aplikasi kesehatan online. Belanche et al., (2020) dalam studinya mendefinisikan kompatibilitas antara gaya hidup pengguna dan teknologi berdasarkan pengalaman penggunaan aplikasi kesehatan online memiliki pengaruh langsung pada penggunaan teknologi. Maka definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kompatibilitas teknologi cocok dengan nilai-nilai penggunaan aplikasi kesehatan online sebelumnya atau kebiasaan yang ada dan kebutuhan pengguna. Studi terdahulu kompatibilitas berpengaruh penting terhadap penggunaan berkelanjutan (Hartono et al., 2021). Kompatibilitas juga mengacu pada tingkat inovasi yang konsisten yang sesuai dengan gaya hidup dan nilai-nilai penggunaan aplikasi transaksi online sebelumnya atau kebiasaan pengguna, pengalaman dan sebagainya (Liu et al., 2018). Belanche et al., (2020) kompatibilitas gaya hidup pengguna dengan teknologi yang terkait dengan pengalaman dan nilai-nilai penggunaan aplikasi transaksi online sebelumnya memiliki pengaruh langsung pada penggunaan teknologi berkelanjutan. Berbagai penjelasan tersebut memberikan arti tingginya kompatibilitas yang terkait dengan pengalaman penggunaan aplikasi transaksi online sebelumnya memiliki pengaruh positif terhadap kualitas layanan pada niat menggunakan kembali aplikasi kesehatan online. Maka hipotesis yang diajukan yaitu:

H_4 : Semakin tinggi tingkat kompatibilitas berpengaruh positif terhadap kualitas layanan pada niat menggunakan kembali Aplikasi Go-Med.



Gambar 1. Model Penelitian

Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan
e-ISSN: 2302-1322 | ISSN : 1979-0333
Volume 15 Nomor 1, April 2022
DOI: https://doi.org/10.31001/jbk.v15i1.1741

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah sebuah penelitian kausal yaitu penelitian yang dilakukan untuk menguji sebab dan akibat dari masing-masing variabel yang menjadi penyebab niat untuk menggunakan kembali aplikasi Go-Med. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Non-probability sampling karena teknik pengambilan sampel di mana setiap anggota populasi tidak memiliki kesempatan atau peluang yang sama untuk memilih individu-individu dalam populasi di Solo Raya untuk dijadikan sampel. Dalam penelitian ini, sampelnya adalah masyarakat umum yang memiliki akses internet dan sudah pernah menggunakan aplikasi Go-Med minimal 1 kali penggunaan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dengan jumlah sebanyak 200 responden. Penelitian ini menggunakan teknik survei berupa kuesioner untuk mengumpulkan data responden. Alat yang digunakan untuk pengumpulan data adalah kuesioner dengan skala Likert 5 poin. Item kuesioner diadopsi dari literatur (lihat Tabel 1). Kuisioner pertanyaan dan jawaban dalam bahasa Indonesia. Alat ukur dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan program SPSS. Pengujian hipotesis menggunakan analisis Structural Equation Model (SEM) dengan program AMOS.

Tabel 1. Hasil Pengukuran Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Faktor Loading	AVE	EFA	Cronbach Alpha	Ket.
Niat Menggunakan Kembali (Setyawan et al., 2019; Ashari et al., 2021)	1. Memiliki keinginan untuk tetap menggunakan sistem informasi (N1)	0,822	0,761	0,939		Valid dan Reliabel
	2. Perencanaan untuk tetap menggunakan sistem informasi aplikasi Go-Med (N2)	0,858				Valid dan Reliabel
	3. Bersedia tetap menggunakan sistem informasi aplikasi Go-Med (N3)	0,830			0,915	Valid dan Reliabel
	4. Memperkirakan untuk terus menggunakan aplikasi kesehatan Go-Med (N4)	0,882				Valid dan Reliabel
	5. Berencana terus menggunakan aplikasi kesehatan Go-Med (N5)	0,885				Valid dan Reliabel
	6. Berniat terus menggunakan aplikasi kesehatan Go-Med dimasa	0,780				Valid dan Reliabel

e-ISSN: 2302-1322 | ISSN : 1979-0333
Volume 15 Nomor 1, April 2022
DOI: https://doi.org/10.31001/jbk.v15i1.1741

Variabel	Indikator	Faktor Loading	AVE	EFA	Cronbach Alpha	Ket.
	yang akan mendatang (N6)					
Kualitas Layanan (Setyawan et al., 2019; Ashari et al., 2021)	1. Aplikasi kesehatan Go-Med mudah dimengerti oleh penggunanya (KL1)	0,830	0,726	0,914		Valid dan Reliabel
	2. Aplikasi kesehatan Go-Med mudah digunakan (KL2)	0,899				Valid dan Reliabel
	3. Antarmuka aplikasi kesehatan Go-Med menarik (KL3)	0,816				Valid dan Reliabel
	4. Aplikasi kesehatan Go-Med inovatif (KL4)	0,808			0,931	Valid dan Reliabel
	5. Aplikasi kesehatan Go-Med dapat digunakan kapan saja dan dimana saja (KL5)	0,867				Valid dan Reliabel
	6. Aplikasi kesehatan Go-Med mudah diakses (KL6)	0,827				Valid dan Reliabel
	7. Aplikasi kesehatan Go-Med tersedia kapanpun dibutuhkan (KL7)	0,836				Valid dan Reliabel
Kenyamanan Akses (Duarte et al., 2018; Marianus et al., 2022; Setyawan et al., 2019)	1. Pengguna bisa mendapatkan layanan kapan saja dari Aplikasi Go-Med (NY1)	0,822	0,749	0,928		Valid dan Reliabel
	2. Bisa mendapatkan layanan dimanapun pengguna berada (NY2)	0,896				Valid dan Reliabel
	3. Situs web aplikasi kesehatan Go-Med selalu dapat diakses (NY3)	0,823			0,929	Valid dan Reliabel
	4. Aplikasi kesehatan Go-Med ini nyaman saat digunakan (NY4)	0,862				Valid dan Reliabel
	5. Aplikasi kesehatan Go-Med metode	0,905				Valid dan Reliabel

e-ISSN: 2302-1322 | ISSN : 1979-0333
Volume 15 Nomor 1, April 2022
DOI: https://doi.org/10.31001/jbk.v15i1.1741

Variabel	Indikator	Faktor Loading	AVE	EFA	Cronbach Alpha	Ket.
	pembayaran yang fleksibel (NY5)					
	6. Aplikasi kesehatan Go-Med memiliki metode pembayaran yang sederhana dan nyaman (NY6)	0,854				Valid dan Reliabel
Keamanan (Setyawan et al., 2019; Marianus et al., 2022; Belanche et al., 2020)	1. Keamanan privasi pribadi membuat aplikasi kesehatan Go-Med lebih disukai (AM1)	0,821	0,724	0,912		Valid dan Reliabel
	2. Aplikasi kesehatan Go-Med memberikan rincian teknis tentang perlindungan keamanan (AM2)	0,904				Valid dan Reliabel
	3. Keamanan aplikasi kesehatan Go-Med secara keseluruhan menguntungkan penggunanya (AM3)	0,909			0,922	Valid dan Reliabel
	4. Aplikasi kesehatan Go-Med memastikan keamanan metode pembayaran yang baik kepada penggunanya (AM4)	0,807				Valid dan Reliabel
	5. Aplikasi kesehatan Go-Med memberikan jaminan keamanan pada penggunanya (AM5)	0,809				Valid dan Reliabel
	6. Aplikasi kesehatan Go-Med ini memiliki mekanisme untuk memastikan keamanan transaksi informasi pengguna (AM6)	0,835				Valid dan Reliabel
Kompatibilitas (Belanche et al., 2020;	1. Menggunakan aplikasi kesehatan seluler Go-Med cocok dengan	0,898	0,685	0,877		Valid dan Reliabel

e-ISSN: 2302-1322 | ISSN : 1979-0333
Volume 15 Nomor 1, April 2022
DOI: https://doi.org/10.31001/jbk.v15i1.1741

Variabel	Indikator	Faktor Loading	AVE	EFA	Cronbach Alpha	Ket.
Hartono et al., 2021)	gaya hidup pengguna (CMP1)					
	2. Pengaturan aplikasi kesehatan seluler Go-Med sesuai dengan gaya hidup pengguna (CMP2)	0,875			0,755	Valid dan Reliabel

Pengujian validitas ini dilakukan terhadap 200 responden. Hasil menunjukkan bahwa 27 indikator yang diujikan seluruhnya valid dan reliabel.

Tabel 2. Karakteristik Responden

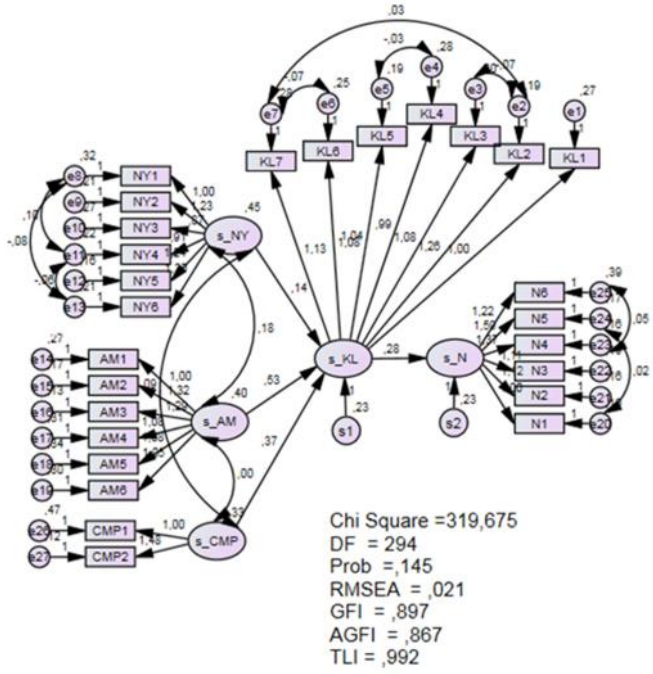
Karakteristik	Klasifikasi	Presentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-Laki	28,5
	Perempuan	71,5
Usia (Tahun)	18-21 tahun	17,5
	22-25 tahun	49
	26-29 tahun	15,5
	30-33 tahun	4,5
	34-37 tahun	4,5
	38-41 tahun	4,0
	42-45 tahun	3,0
	≥ 45 tahun	2,0
Pendidikan Terakhir	SMA/SMK Sederajat	80,0
	Diploma 3 / Diploma 4	4,5
	Sarjana (S1)	15,5
	Magister (S2)	0
	Doktor (S3)	0
Pekerjaan	Pelajar / Mahasiswa	46,5
	Pegawai Negeri Sipil (PNS /ASN)	7,5
	Karyawan Swasta	17,0
	Guru	3,0
	TNI/Polri	3,5
	Dosen	0
	Wirausaha	15,0
	Bidan	0,5
	Ibu Rumah Tangga	7,0
Pendapatan Per Bulan (Rp)	≤ 1.000.000	47,0
	1.000.000-2.000.000	13,0
	2.000.000-3.000.000	24,0
	3.000.000-4.000.000	5,5
	4.000.000-5.000.000	6,5
	≥ 5.000.000	4,0

Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan
e-ISSN: 2302-1322 | ISSN : 1979-0333
Volume 15 Nomor 1, April 2022
DOI: https://doi.org/10.31001/jbk.v15i1.1741

Karakteristik	Klasifikasi	Presentase (%)
Domisili	Wonogiri	7,5
	Karanganyar	3,5
	Sukoharjo	6,0
	Sragen	6,0
	Surakarta	71,0
	Boyolali	2,5
	Klaten	3,5
Frekuensi sudah pernah menggunakan	Ya	100
	Tidak	0
Frekuensi penggunaan	1 kali	62,0
	2 kali	23,5
	3 kali atau lebih	14,5

HASIL ANALISIS

Uji hipotesis dilakukan dengan menganalisis hubungan sebab-akibat (kausalitas) antar variabel dengan model berdasarkan nilai critical ratio (c.r) nya. Jika arah hubungannya sesuai dengan hipotesis penelitian serta didukung nilai c.r yang memenuhi persyaratan maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis terdukung. Hasil pengujian hipotesis menggunakan analisis SEM dengan aplikasi AMOS menunjukan hasil pada (Gambar 2 dan Tabel 3).



Gambar 2. Hasil Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil pengujian model mengkonfirmasikan bahwa penelitian ini mempunyai Goodness of Fit yang baik, artinya model sesuai atau cocok dengan datanya.

Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Estimate	c.r	Probabilitas (p)	Keterangan
KL → N	0,277	4,563	***	H1 Terdukung
NY → KL	0,141	2,060	0,039	H2 Terdukung

e-ISSN: 2302-1322 | ISSN : 1979-0333
Volume 15 Nomor 1, April 2022
DOI: https://doi.org/10.31001/jbk.v15i1.1741

Hipotesis	Estimate	c.r	Probabilitas (p)	Keterangan
AM → KL	0,527	6,551	***	H3 Terdukung
CMP → KL	0,370	4,646	***	H4 Terdukung

Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan dalam studi ini terdukung dengan tingkat signifikansi < 0,05.

Pembahasan

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap niat menggunakan kembali layanan aplikasi kesehatan Go-Med. Hasil studi dari Setyawan et al., (2019) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas layanan dengan niat menggunakan aplikasi kesehatan online. Pendapat ini memberikan penjelasan bahwa kualitas layanan tinggi diharapkan dan diterima akan mempengaruhi niat menggunakan kembali aplikasi kesehatan online.

Studi dari Yee et al. (2019) juga menjelaskan bahwa kenyamanan akses yang berupa jumlah waktu digunakan dan upaya yang dihabiskan konsumen untuk mengakses penggunaan secara online memiliki pengaruh yang kuat terhadap kualitas layanan dalam membentuk niat menggunakan kembali aplikasi kesehatan online. Hasil tersebut berkaitan dengan kondisi saat ini pandemi covid-19 kenyamanan akses dipersepsikan memiliki kualitas layanan aplikasi kesehatan yang baik mampu meningkatkan niat individu untuk menggunakan kembali aplikasi kesehatan online. Aplikasi kesehatan online yang memberikan kenyamanan dalam bertransaksi online berupa kemudahan dalam mencari produk dan kecepatan akses akan dipersepsikan oleh pengguna layanan online berkualitas yang baik memberikan pengaruh pada niat untuk terus menggunakan.

Studi dari Sholichin dan Wisnalmawati (2021) memberikan penjelasan tingginya keamanan data pribadi konsumen dapat berpengaruh positif terhadap kualitas layanan dalam meningkatkan keputusan untuk terus menggunakan aplikasi transaksi online. Berdasarkan hal tersebut dapat dijelaskan bahwa aplikasi transaksi online yang aman dan terjaga kerahasiaannya bermanfaat untuk individu dalam pembelian obat juga memastikan kesehatannya dan individu cenderung untuk terus menggunakan aplikasi kesehatan online.

Studi lain dari Studi Hartono et al. (2021) menyatakan kompatibilitas berpengaruh penting terhadap penggunaan berkelanjutan. Pengguna membutuhkan aplikasi yang kompatibel dengan gaya hidup dan kebiasaan dalam memenuhi kebutuhannya mampu meningkatkan kualitas layanan dari aplikasi kesehatan online tersebut dan mampu membuat individu berniat untuk menggunakan kembali aplikasi kesehatan online. Pengguna juga membutuhkan layanan kesehatan yang komprehensif yang tidak perlu keluar rumah mulai dari informasi umum kesehatan, konsultasi online dengan dokter sampai dengan pengiriman obat ke rumah yang bertujuan mengurangi penularan covid-19.

Kesimpulan

Studi ini dilakukan untuk menguji faktor-faktor penentu niat menggunakan kembali aplikasi Go-Med. Niat menggunakan kembali aplikasi Go-Med dipengaruhi oleh kualitas layanan yang terbentuk dari variabel kenyamanan akses, keamanan dan kompatibilitas. Berdasarkan analisis SEM menunjukan bahwa seluruh hipotesis terdukung. Hasil ini memberikan makna bahwa untuk proses membentuk niat menggunakan kembali aplikasi Go-Med melalui kualitas layanan yang baik dipengaruhi adanya kenyamanan akses, keamanan dan kompatibilitas. Kualitas layanan yang baik dari aplikasi Go-Med disebabkan adanya faktor kenyamanan berupa kecepatan waktu akses dan usaha yang dirasakan konsumen untuk mengakses belanja atau membeli obat secara online dapat meningkatkan kualitas layanan akan mempengaruhi individu untuk berniat menggunakan kembali aplikasi kesehatan online. Keamanan privasi individu yang terjaga kerahasiaannya akan lebih disukai oleh pengguna dalam meningkatkan kualitas layanan individu untuk mengambil keputusan dalam menggunakan kembali aplikasi kesehatan online. Kompatibilitas pengguna

juga membutuhkan aplikasi yang sesuai dengan gaya hidup dan kebiasaan dalam memenuhi kebutuhannya seperti medapatkan layanan kesehatan yang komprehensif yang tidak perlu keluar rumah mulai dari informasi umum kesehatan, konsultasi online dengan dokter sampai dengan pengiriman obat mampu meningkatkan kualitas layanan dari aplikasi kesehatan online tersebut dan mampu membuat individu berniat untuk menggunakan kembali aplikasi kesehatan Go-Med. Pengguna akan terus menggunakan aplikasi kesehatan Go-Med jika merasa puas saat mendapatkan kualitas layanan yang baik dihasilkan dari proses evaluasi terus menerus dalam penggunaannya yang disebabkan adanya faktor-faktor penentu niat menggunakan kembali aplikasi Go-Med yang sudah diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

Ajzen, I. (1985). From Intentions to Actions: A Theory of Planned Behavior. In J. Kuhl & J. Beckmann (Eds.), Action-Control: From Cognition to Behavior, Vol. 29, pp.11-39

Belanche, D., Flavián, M., & Pérez-Rueda, A. (2020). Mobile apps use and WOM in the food delivery sector: the role of planned behavior, perceived security and customer lifestyle compatibility. Sustainability, 12(10), 4275. Cnbcindonesia.com, 2020
doi:10.1016/j.heliyon.2018.e00981
doi:10.1088/1755-1315/794/1/012079
doi:10.1108/ijbm-03-2018-0072

Duarte, P., e Silva, S. C., & Ferreira, M. B. (2018). How convenient is it? Delivering online shopping convenience to enhance customer satisfaction and encourage e-WOM. Journal of Retailing and Consumer Services, 44, pp. 161-169.

Fransiska, C., & Bernarto, I. (2021). Effect of Service Quality on Customers and Continuity of Use on Health Application Users. Journal of Business Administration (JAB), 11(2), 132-142.

Gupta, K. P., & Maurya, H. (2020). The role of access convenience of common service centres (CSCs) in the continued use of e-government. Digital Policy, Regulation and Governance. VOL. 22 NO. 5/6, pp. 437-453.

Handayani, P. W., Meigasari, D. A., Pinem, A. A., Hidayanto, A. N., & Ayuningtyas, D. (2018). Critical success factors for mobile health implementation in Indonesia. Heliyon, Vol. 4 (No.11), pp. 1-26.

Hartono, I. K., Della, T. K., Kawi, Y. A., & Yuniarty. (2021). Determinants factor affecting user continuance usage and intention to recommend of mobile telemedicine. IOP Conference Series: Earth and Environmental Science, Vol. 794(No.1), pp. 1-11.

Humbani, M., & Wiese, M. (2019). An integrated framework for the adoption and continuance intention to use mobile payment apps. International Journal of Bank Marketing. pp. 1-20.

Id.techinasia.com, 2016

Isaac, O., Aldholay, A., Abdullah, Z., & Ramayah, T. (2019). Online learning usage within Yemeni higher education: The role of compatibility and task- technology fit as mediating variables in the IS success model. Computers & Education, 136, pp. 113-129.

Jebarajakirthy, C., & Shankar, A. (2021). Impact of online convenience on mobile banking adoption intention: A moderated mediation approach. Journal of Retailing and Consumer Services, 58, pp. 1-12. doi:10.1016/j.jretconser.2020.102323

Kuncoro, Mudrajad. 2003. Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi. Jogjakarta : Erlangga.

Liu, C., Park, E. M., & Jiang, F. (2018). Examining effects of context-awareness on ambient intelligence of logistics service quality: user awareness compatibility as a moderator. Journal of Ambient Intelligence and Humanized Computing, 11(4), 1413-1420.

Meskaran, F., Ismail, Z., & Shanmugam, B. (2013). Online purchase intention: Effects of trust and security

e-ISSN: 2302-1322 | ISSN : 1979-0333
Volume 15 Nomor 1, April 2022
DOI: https://doi.org/10.31001/jbk.v15i1.1741

perception. Australian journal of basic and applied sciences, 7(6), pp. 307-315

Mhina, J.R.A., Gapar Md., Johar Md., Alkawaz M.H. (2019). The Influence of Perceived Confidentiality Risks and Attitude on Tanzania Government Employees' Intention to Adopt Web 2.0 and Social Media for Work-Related Purposes. International Journal of Public Administration, Vol. 42, Issue 1, pp. 1-14

Natarajan, T., Balasubramanian, S. A., & Kasilingam, D. L. (2018). The moderating role of device type and age of users on the intention to use mobile shopping applications. Technology in Society, 53, 79–90. doi:10.1016/j.techsoc.2018.01.003

Noor. Juliansyah, 2011, Metodologi Penelitian, Prenada Media Group, Jakarta.

Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The service quality dimensions that affect customer satisfaction in the Jordanian banking sector. Sustainability, 11(4), 1113.

Pham, Q. T., Tran, X. P., Misra, S., Maskeliūnas, R., & Damaševičius, R. (2018). Relationship between convenience, perceived value, and repurchase intention in online shopping in Vietnam. Sustainability, Vol. 10(No. 1), pp. 156.

Rasool, A., & Rajmohan, P. (2016). Effects of service quality on perceived security and customer trust in E-commerce. Asian Journal of Multidimensional Research (AJMR), Vol. 5(No. 5), pp. 27-49.

Romindo, R., Muttaqin, M., Saputra, D. H., Purba, D. W., Iswahyudi, M., Banjarnahor, A. R., & Simarmata, J. (2019). E-Commerce: Implementasi, Strategi dan Inovasinya. Yayasan Kita Menulis.

Roy, S. K., Shekhar, V., Lassar, W. M., & Chen, T. (2018). Customer engagement behaviors: The role of service convenience, fairness and quality. Journal of Retailing and Consumer Services, Vol. 44, pp. 293-304.

Sari, N., & Yuniarti, Y. (2018). Analysis Of Go Jek E-Service Quality And Its Effect On Customer Satisfaction In Jambi City. Journal Of Business Studies And Management Review, 2(1), 16-20.

Sarumaha, S. (2020). Intention to Online Transaction: Empirical Study on Go- Med Applications. ICASESS 2019, 115.

Sarwono, J. (2010). Pengertian Dasar Structural Equation Modeling (SEM). Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis, Vol: 10, No. 3, pp. 73-182

Sekaran, Uma. 2003. Research Methods For Business : A Skill Building Approach. USA : John Wiley & Sons, Inc.

Setyawan, D., Ashari, M. Z., & Yulandari, A. (2021). Extending of Technology Acceptance Model in Using Online Health Applications in The Covid-19 Pandemic Era. International Journal of Multidisciplinary: Applied Business and Education Research, 2(9), 752-763.

Setyawan, D., Windari, L. D., Noor, F. M., & Kristanto, Y. (2019). Intentions to Online Transactions : An Empirical Study on Go-Med Application. East African Scholars Journal of Economics, Business and Management. Vol. 2, No. 1, pp. 32–40.

Sholichin, A. S., & Wisnalmawati, W. (2021). The Effect Of Price, Transaction Security, Online Consumer Review, and Viral Marketing on Purchase Decision in E-Commerce Shopee. Jurnal REKOMEN (Riset Ekonomi Manajemen), 4(2), 121-132.

Yee, T. S., Seong, L. C., & Chin, W. S. (2019). Patient's Intention to Use Mobile Health App. Journal of Management Research, Vol: 11, No. 3, pp. 18.