

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK,
LINGKUNGAN SOSIAL, PERSEPSI RISIKO TERHADAP
MINAT MENGGUNAKAN KEMBALI
(Studi Pada Pengguna Klikdokter *Mobile Apps* Pada Pasca Pandemi
Covid-19)**

SKRIPSI



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Nama : Yaumil Intan Aulia Timur

Nim : 43119010074

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK,
LINGKUNGAN SOSIAL, PERSEPSI RISIKO TERHADAP
MINAT MENGGUNAKAN KEMBALI
(Studi Pada Pengguna Klikdokter *Mobile Apps* Pada Pasca Pandemi
Covid-19)**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana
Jakarta



Nama : Yaumil Intan Aulia Timur

Nim : 43119010074

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2023

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang Bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yaumil Intan Aulia Timur

Nim : 43119010074

Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Jakarta, 12 April 2023



Yaumil Intan Aulia Timur

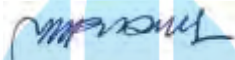
NIM. 43119010074

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Yaumil Intan Aulia Timur
NIM : 43119010074
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK,
LINGKUNGAN SOSIAL, PERSEPSI RISIKO TERHADAP MINAT
MENGUNAKAN KEMBALI (Studi Pada Pengguna Klikdokter
Mobile Apps Pada Pasca Pandemi Covid-19)
Tanggal Sidang : 12 April 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Tafiprios, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LPTA 05232374



Please Scan QRCode to Verify

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik, Lingkungan Sosial, Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Kembali (Studi Pada Pengguna Klikdokter *Mobile Apps* Pada Pasca Pandemi *Covid-19*)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk menyelesaikan strata 1 jurusan manajemen Universitas Mercu Buana.

Peneliti menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, khususnya Dr. Tafiprios, SE, MM., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti. Oleh karena itu peneliti ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M., Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Nurul Komara Fajrin, MM., Selaku dosen Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Kedua orang tua tercinta yaitu Bapak Yuhenri dan Ibu Hasba Hadijah yang selalu memberikan dukungan moril maupun material, dorongan serta inspirasi yang tak ternilai.
7. Abang tercinta Yaumil Fikri yang membantu dan memberikan arahan dalam pengerjaan proposal skripsi ini serta adik tercinta Yaumil Riziq dan Yaumil Faathir Mubarak yang telah memberikan semangat dan dukungan pada peneliti sehingga proposal skripsi ini dapat selesai dengan tepat waktu.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 12 April 2023

Yaumil Intan Aulia Timur

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kontribusi Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	10
1. Manajemen	10
2. Manajemen Pemasaran	10
3. Internet.....	11
4. Aplikasi <i>E -Health</i>	11
5. Hubungan Dokter - Pasien.....	12
6. <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	13
7. <i>Mobile Apps</i>	13
8. Kualitas Pelayanan Elektronik.....	14
9. Lingkungan Sosial	15
10. Persepsi Risiko.....	17
11. Minat Menggunakan Kembali	18
12. Penelitian Terdahulu	19
B. Pengembangan Hipotesis.....	27
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik terhadap Minat Menggunakan Kembali.....	27
2. Pengaruh Lingkungan Sosial terhadap Minat Menggunakan Kembali	28
3. Pengaruh Persepsi Risiko terhadap Minat Menggunakan Kembali.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	32
B. Desain Penelitian	32
C. Definisi Operasional Variabel	32
1. Definisi Variabel	32
2. Operasional Variabel	34
D. Skala Pengukuran Variabel.....	35

E. Populasi dan Sampel	35
1. Populasi	35
2. Sampel	35
F. Metode Pengumpulan Data	36
G. Metode Analisis Data.....	37
1. Analisis Deskriptif	37
2. <i>Structural Equation Modeling</i> / SEM.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Gambaran Umum	41
1. Sejarah Klikdokter	41
2. Visi dan Misi Klikdokter	42
3. Karakter Responden	43
B. Hasil Perhitungan	45
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	45
2. <i>Structural Equation Modeling</i> / SEM.....	48
C. Pembahasan	58
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Minat Menggunakan Kembali.....	58
2. Pengaruh Lingkungan Sosial Terhadap Minat Menggunakan Kembali	59
3. Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Kembali	62
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	62
A. Simpulan.....	62
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	69

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Pra Survei Penelitian	5
2.1	Penelitian Terdahulu	19
3.1	Operasional Variabel	34
3.2	Skala <i>Likert</i>	35
4.1	Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Elektronik	45
4.2	Analisis Deskriptif Lingkungan Sosial	46
4.3	Analisis Deskriptif Persepsi Risiko	47
4.4	Analisis Deskriptif Minat Menggunakan Kembali	47
4.5	Uji <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	51
4.6	<i>Fornell-Larcker Criterion</i> (Uji Diskriminan <i>Validity</i>)	51
4.7	<i>Cross Loading</i> (Uji Diskriminan <i>Validity</i>)	52
4.8	<i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliabilitas</i> (Uji Reliabilitas)	53
4.9	Nilai <i>R-Square</i>	54
4.10	Nilai <i>Q-Square</i>	55
4.11	Nilai <i>F-Square</i>	56
4.12	Uji Hipotesis	57

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Penggunaan Internet di Indonesia Pada Tahun 2022	1
1.2	Data Pengguna <i>e-health</i> di Indonesia	3
1.3	Data layanan telemedicine dan faskes yang paling banyak digunakan di Indonesia tahun 2022	4
2.1	Rerangka Pemikiran	31
4.1	Diagram <i>Pie</i> Jenis Kelamin	43
4.2	Diagram <i>Pie</i> Usia	44
4.3	Diagram <i>Pie</i> Pekerjaan	44
4.4	<i>Outer Loading</i> Belum <i>Valid</i>	49
4.5	<i>Outer Loading</i> <i>Valid</i>	50
4.6	Uji <i>Bootstrapping</i>	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	69
2	Jawaban Responden	76
3	Hasil Olah Data	92

