

ABSTRAK

E – health adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi secara efektif dan aman dalam mendukung bidang yang berhubungan dengan kesehatan, termasuk pelayanan kesehatan, pengawasan kesehatan, literatur kesehatan, dan pendidikan kesehatan, pengetahuan dan penelitian. Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan elektronik, lingkungan sosial, persepsi risiko terhadap minat menggunakan kembali pada pengguna klikdokter *mobile apps*. Penelitian dilakukan terhadap 165 responden dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna klikdokter yang berada di wilayah di Tangerang dan DKI Jakarta. Sampel pada penelitian ini menggunakan non probability sampling ini dengan menggunakan pendekatan judgmental sampling dan memiliki kriteria khusus yaitu pernah menggunakan aplikasi klikdokter minimal satu kali penggunaan. Metode pengumpulan data menggunakan metode kuisioner. Metode analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan kembali, lingkungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan kembali, persepsi risiko berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap minat menggunakan kembali.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Elektronik, Lingkungan Sosial, Persepsi Risiko, Minat Menggunakan Kembali, Pengguna Klikdokter.



ABSTRACT

E-health is the effective and safe use of information and communication technology in support of health-related fields, including health services, health surveillance, health literature, and health education, knowledge and research. This study is to determine the effect of electronic service quality, social influence, perceived risk on behavioral intention to use in users of klikdokter mobile apps. The study was conducted on 165 respondents using a quantitative approach. The population in this study is klikdokter users located in areas in Tangerang and DKI Jakarta. The sample in this study uses non-probability sampling using a judgmental sampling approach and has special criteria, namely having used the klikdokter application at least once. The data collection method uses the questionnaire method. The data analysis method used is Structural Equation Modeling (SEM). The results showed that the electronic service quality has a positive and significant effect on the behavioral intention to use, the social influence has a positive and significant effect on the behavioral intention to use, the perceived risk has negative and insignificant effect on the behavioral intention to use.

Keywords: *Electronic Service Quality, Social Influence, Perceived Risk, Behavioral Intention To Use, Klikdokter User*

