

**PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE*, *PERCEIVED USEFULNESS* DAN *INFORMATION QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION***

(Studi pada SehatQ *E-Health* di Jakarta Barat)

**SKRIPSI**



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**Nama : Dais Sholehah**

**NIM : 43118120049**

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

**PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE*, *PERCEIVED USEFULNESS* DAN *INFORMATION QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION***

(Studi pada SehatQ *E-Health* di Jakarta Barat)

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

Universitas Mercu Buana

Jakarta



**Nama : Dais Sholehah**

**NIM : 43118120049**

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

## SURAT PERNYATAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dais Sholehah

NIM : 43118120049

Program Studi : S1 Manajemen

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

Jakarta, 13 Juni 2023

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



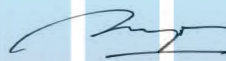
Dais Sholehah  
NIM. 43118120049

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dais Sholehah  
NIM : 43118120049  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness dan Information Quality terhadap Customer Satisfaction (Studi Kasus pada SehatQ E-Health di Jakarta Barat)  
Tanggal Sidang : 17 Mei 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. H. Sonny Indrajaya, M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen



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



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 05232448



Please Scan QRCode to Verify

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Pengaruh *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness* dan *Information Quality* terhadap *Customer Satisfaction* pada SehatQ *E-Health* di Jakarta Barat**”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Andi Andriansyah, M. Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta
2. Dr. Nurul Hidayah, M. Si, Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
3. Dudi Permana, MM, Ph.D., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana
4. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, M.M., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberi saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.
5. Ibu Yennida Parmariza, S.Sos., M.M, selaku Dosen Penguji ujian akhir skripsi yang telah memberikan masukan yang berarti untuk perbaikan skripsi ini.
6. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana Jakarta yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami.

7. Bapak dan Ibu di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
8. Teristimewa, kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan doa, semangat dan dukungan moral serta material, yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
9. Teman-teman seperjuangan program studi Manajemen angkatan 2018 yang tidak bisadisebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

  
UNIVERSITAS Jakarta, 17 Mei 2023  
MERCU BUANA

Dais Sholehah

## DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Kontribusi Penelitian .....	10

### BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

A. Kajian Pustaka .....	11
1. Manajemen Pemasaran .....	11
2. <i>Customer Satisfaction</i> .....	11
a. Pengertian <i>Customer Satisfaction</i> .....	11
b. Faktor-Faktor <i>Customer Satisfaction</i> .....	12
c. Dimensi dan Indikator <i>Customer Satisfaction</i> .....	12
3. <i>Perceived Ease of Use</i> .....	13
a. Pengertian <i>Perceived Ease of Use</i> .....	13
b. Faktor-Faktor <i>Perceived Ease of Use</i> .....	14
c. Dimensi dan Indikator <i>Perceived Ease of Use</i> .....	14
4. <i>Perceived Usefulness</i> .....	14
a. Pengertian <i>Perceived Usefulness</i> .....	14
b. Faktor-Faktor <i>Perceived Usefulness</i> .....	15
c. Dimensi dan Indikator <i>Perceived Usefulness</i> .....	15
5. <i>Information Quality</i> .....	16
a. Pengertian <i>Information Quality</i> .....	16
b. Faktor-Faktor <i>Information Quality</i> .....	16
c. Dimensi dan Indikator <i>Information Quality</i> .....	16
10. Penelitian Terdahulu .....	17
B. Pengembangan Hipotesis .....	20
1. Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	20
2. Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	21

3. Pengaruh <i>Information Quality</i> terhadap <i>Customes Satsfaction</i>	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	25
B. Desain Penelitian	25
C. Definisi dan Operasional Variabel	25
1. Variabel Independen	25
2. Variabel Dependen	26
D. Definisi Operasional Variabel	26
E. Skala Pengukuran	27
F. Populasi dan Sampel Penelitian	28
1. Populasi Penelitian	28
2. Sampel Penelitian	28
G. Teknik Pengumpulan Data	29
H. Metode Analisis Data	30
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	38
B. Statistik Deskriptif	39
1. Karakteristik Responden	39
2. Deskripsi Variabel	42
C. Hasil Analisis Data <i>Partial Least Square</i> (PLS)	45
1. Hasil Pengujian Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> )	46
2. Hasil Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> )	55
D. Pembahasan Hasil Penelitian	59
1. Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Customes Satsfaction</i>	59
2. Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Customes Satsfaction</i>	60
3. Pengaruh <i>Information Quality</i> terhadap <i>Customes Satsfaction</i>	61
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan	63
B. Saran	63
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>73</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Jumlah Pengguna SehatQ dan KlikDokter.....	4
1.2	<i>Top Brand Index</i> Aplikasi Kesehatan <i>Online</i> .....	4
1.3	<i>Top Brand Index</i> .....	5
1.4	Pra Survei Penelitian.....	6
2.1	Penelitian Terdahulu .....	17
3.1	Operasional Variabel Penelitian.....	26
3.2	Skala <i>Likert</i> .....	28
3.3	Parameter Uji Validitas dalam Model Pengukuran PLS.....	33
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	40
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	41
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	41
4.5	Variabel Deskriptif <i>Perceived Ease of Use</i> .....	42
4.6	Variabel Deskriptif <i>Perceived Usefulness</i> .....	43
4.7	Variabel Deskriptif <i>Information Quality</i> .....	44
4.8	Variabel Deskriptif <i>Customer Satisfaction</i> .....	45
4.9	Parameter Uji Validitas dalam Model Pengukuran PLS.....	48
4.10	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> .....	49
4.11	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi).....	50
4.12	Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	52
4.13	Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> (Fornell Larcker Criterion) .....	52
4.14	<i>Cross Loading</i> .....	53
4.15	Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i> .....	54
4.16	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> .....	55
4.17	Koefisien Determinasi.....	56
4.18	Hasil Uji Hipotesis.....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Jumlah Pengguna Internet di Indonesia .....	1
2.1	Rerangka Konseptual .....	23
4.1	Hasil Alogaritma PLS .....	49
4.2	Hasil Alogaritma PLS (Modifikasi) .....	51
4.3	Hasil Uji <i>Bootstraping</i> .....	57



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian .....	75
2.	Hasil Kuesioner.....	77
3.	Hasil Olah Data.....	90



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA