

INTISARI

Deny Utariningsih. 2016. Pengaruh Kualitas layanan *website* dan kepuasan pengguna pada Niat untuk Menggunakan di RSUD Dr. Moewardi. Program Studi D-IV Analis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi.

Kajian kualitas layanan sistem informasi pada organisasi yang menfokuskan layanan konsumen masih menjadi kajian penting dalam penelitian-penelitian sistem informasi, hal ini disebabkan adanya keragaman hasil penelitian pada organisasi kajian dikarenakan pengumpulan obyek yang berbeda (Carlson dan O'cass, 2010; Udoet *al.*, 2010). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji pembentukan niat untuk menggunakan sistem informasi yang dipengaruhi oleh kepuasan pengguna dan kualitas layanan *website* dengan isi tampilan *website* sebagai variable pendahulu.

Sampel penelitian ini adalah pasien RSUD Dr. Moewardi, dengan teknik penyampelan *purposive* dan kriteria yang digunakan adalah pasien yang sudah menggunakan *website* RSUD Dr. Moewardi minimal 1 kali, dengan jumlah responden 200. Pengujian hipotesis menggunakan AMOS, pengujian alat ukur adalah SPSS.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa semua hipotesis terdukung kecuali hipotesis 2 yang tidak terdukung. Adapun hipotesis yang terdukung adalah kualitas layanan *website* terhadap niat untuk menggunakan, kepuasan pengguna terhadap niat untuk menggunakan, dan isi tampilan *website* terhadap kualitas layanan *website*. Sedangkan hipotesis yang tidak terdukung adalah kualitas layanan *website* terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci : Niat untuk menggunakan, Kepuasan pengguna, Kualitas layanan *website*, isi tampilan *website*.

ABSTRACT

Deny Utariningsih. 2016. Effect of Web Service Quality and User Satisfaction on Intention to Use in RSUD Dr. Moewardi. D-IV Health Analyst Study Program, Health Science Faculty, Setia Budi University.

Study of service information systems quality in organizations that focus the consumer services remains a critical review of the information systems researches, this is due to the variety of the studies result on the organization of the study due to the collection of a different object (Carlson and O'Cass, 2010; Udo *et al.*, 2010). The purpose of this study was to examine the establishment of the intention to use information systems that are influenced by user satisfaction and web service quality with a website as a variable web site contents predecessor.

Samples were patient Dr. Moewardi, with purposive sampling techniques and the criteria used are the patients who are already using websites Dr. Moewardi at least 1 time, the number of respondents are 200. Hypothesis testing using AMOS, testing measurement tool is SPSS.

Based on the results of the analysis showed that all hypothesis is supported but hypothesis 2 is not supported. The hypothesis is supported web service quality on the intention to use, user satisfaction of the intent to use, and the web site contents to see the web service quality. While the hypothesis is not supported website service quality to the user satisfaction.

Keywords: Intention to use, user Satisfaction, Website Service Quality, Web site Contents.