

**NIAT BERKUNJUNG KEMBALI *WEBSITE*
RSUD Dr. MOEWARDI**



**Oleh :
Maya Aprian Wirmaningsih
07140290N**

**PROGRAM STUDI D-IV ANALIS KESEHATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2018**

**NIAT BERKUNJUNG KEMBALI WEBSITE
RSUD Dr. MOEWARDI**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai
Derajat Sarjana Sains Terapan (SST)
Program Studi D4- Analis Kesehatan pada Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Setia Budi*

**Oleh:
Maya Aprian Wirmaningsih
07140290N**

**PROGRAM STUDI D-IV ANALIS KESEHATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2018**

LEMBAR PENGESAHAN



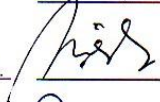
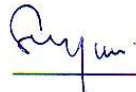
Berjudul:

**NIAT BERKUNJUNG KEMBALI *WEBSITE*
RSUD Dr. MOEWARDI**

Oleh:

**Maya Aprian Wirmaningsih
07140290N**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal 21 Juli 2018

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Penguji I : <u>Dra. Elina Endang S.M.Sc.</u>		<u>10/8/2018</u>
Penguji II : <u>Yuli Suswati, SE., MM.</u>		<u>26/7/2018</u>
Penguji III : <u>Finisha Mahaestri Noor, B.Com., M.P.H.</u>		<u>27/7/2018</u>
Penguji IV : <u>Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc</u>		<u>28/7/2018</u>

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan



Prof. dr. Marsetyawan HNE S, M.Sc., Ph.D
NIDN. 0029094802

Ketua Program Studi
D-IV Analis Kesehatan



Tri Mulyowati, SKM., M.Sc
NIS. 01201112162151

PERSEMBAHAN

Karya tulis ini aku persembahkan kepada:

Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberiku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya Tugas Akhir yang sederhana ini dapat terselesaikan.

Kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi, Ibunda dan Ayahanda tercinta serta adek-adikku tersayang. Kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibu dan Ayah yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, kasih cinta, yang selalu membuatku termotivasi, selalu menyiramiku kasih sayang, salalu mendoakanku, selalu menasihatiiku menjadi lebih baik.

MOTTO

Keluarga memang tidak punya segalanya, tapi keluarga itu segalanya

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan

(Al Insyirah : 6)

Jangan tunda sampai besok apa yang bisa engkau kerjakan hari ini

Waktu dan tenaga yang anda habiskan untuk belajar, pasti akan selalu melahirkan sesuatu yang berguna untuk hidup anda

SURAT PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila tugas akhir ini merupakan jiplakan dari penelitian atau karya ilmiah atau tugas akhir orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum.



Surakarta, Juli 2018

Maya Aprian Wirmaningsih

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat hidayah dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “**NIAT BERKUNJUNG KEMBALI WEBSITE RSUD Dr. MOEWARDI**”.

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST) di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta.

Penulis menyadari tersusunnya Tugas Akhir ini tidak terlepas dari kerja sama antara dosen pembimbing dan beberapa pihak yang memberi masukan dan meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan saran yang bermanfaat bagi penulis. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Djoni Tarigan, MBA., Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Prof. Dr. Marsetyawan HNE Soesatyo, M.Sc.,Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta.
3. Ibu Tri Mulyowati. S.KM,M,Sc selaku Ketua Program studi D-IV Analisis Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta.
4. Bapak Didik Setyawan, SE., MM.M.Sc selaku pembimbing utama yang telah dengan sebar membimbing, membantu dan meluangkan waktu dan memberikan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
5. Ibu Finisha Mahaestri Noor, B.Com., MPH selaku pembimbing pendamping yang ingin meluangkan waktunya ditengah kesibukan dan dengan kesabaran

memberikan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

6. Bapak/Ibu penguji yang telah meluangkan waktu untuk menguji dan memberikan masukan untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini.
7. Direktur Rumah Sakit RSUD Dr. Moewardi Surakarta dan para Staf yang telah memberikan izin penelitian
8. Bapak dan Ibu dosen Universitas Setia Budi Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan.
9. Perpustakaan Universitas Setia Budi yang menyediakan berbagai sumber referensi.
10. Kedua orangtuaku, bapak Wirancana dan ibu Marhamah, atas semua doa, kasih sayang dan motivasi yang diberikan kepada penulis.
11. Teman – teman yang selalu memberikan bantuan, mendukung dan menghibur khususnya Dian Aristya, Nani Aristiani, Sinta Nurazijah, Elsa Sevaroka dan semua teman D-IV Analis Kesehatan angkatan 2014 serta teman – teman kost Ndaru Putri.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih ada kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Surakarta, 21 Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Niat Berkunjung Kembali.....	5
B. Kepuasan	7
C. Harapan Usaha	9
D. Harapan Kinerja	10
E. Pengaruh Sosial.....	11
F. Kerangka Konsep Penelitian.....	13
BAB III METODE PENELITIAN	14
A. Desain Penelitian.....	14
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	14
C. Populasi dan Sampel	14
1. Populasi	14
2. Sampel	14
D. Teknik Penyampelan	15
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	15

1.	Niat Berkunjung Kembali.....	15
2.	Kepuasan.....	16
3.	Harapan Usaha	16
4.	Harapan Kinerja	16
5.	Pengaruh Sosial.....	17
F.	Sumber Data	17
G.	Teknik Analisis	17
1.	Pengujian Instrumen Penelitian	17
2.	Teknik Analisis Data	18
H.	Skema Alur Penelitian.....	22
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	23
A.	Deskripsi Responden.....	23
1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian	23
2.	Karakteristik Responden.....	23
3.	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner	25
4.	Hasil Analisis	27
5.	Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	30
BAB V	PENUTUP	34
A.	Kesimpulan	34
B.	Keterbatasan Penelitian	34
C.	Saran.....	34
DAFTAR PUSTAKA	36
LAMPIRAN	39

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Model Penelitian.....	13
Gambar 2. Skema Alur Penelitian	22
Gambar 3. Hasil Kesesuaian Mode.....	28

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Ukuran sampel berdasarkan nilai factor loading.	15
Tabel 2. Kriteria <i>Goodness of fit</i>	20
Tabel 3. Deskripsi Asal Daerah	23
Tabel 4. Deskripsi Usia.....	24
Tabel 5. Deskripsi Tingkat Pendidikan Terakhir	24
Tabel 6. Deskripsi Jenis Kelamin.....	25
Tabel 7. Deskripsi Berapa Kali Mengunjungi Website	25
Tabel 8. Hasil Pengujian Validitas	28
Tabel 9. Hasil uji Reliabilitas.....	29
Tabel 10. Hasil <i>Goodness of fit</i>	28
Tabel 11. Hasil uji Hipotesis.....	29

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Hasil Uji Validitas.....	40
Lampiran 2. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna.....	41
Lampiran 3. Hasil Uji Reliabilitas Harapan Usaha.....	42
Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas Harapan Kinerja.....	43
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas Pengaruh Sosial	44
Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas Niat Berkunjung Kembali	45
Lampiran 7. Tabel Uji Normalitas	46
Lampiran 8. Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i>	47
Lampiran 9. Hasil Uji Hipotesis	48
Lampiran 10. Data Kepuasan Pengguna	54
Lampiran 11. Data Harapan Usaha.....	59
Lampiran 12. Data Harapan Kinerja.....	64
Lampiran 13. Data Pengaruh Sosial	69
Lampiran 14. Data Niat Berkunjung Kembali	74
Lampiran 15. Surat Ijin Penelitian.....	79
Lampiran 16. Ethical clearance	80
Lampiran 17. Surat Pengantar Penelitian.....	81
Lampiran 18. Surat Pernyataan selesai pengambilan data	82
Lampiran 19. Surat Selesai Penelitian	84

INTISARI

Maya Aprian Wirmaningsih. 2018. Niat Berkunjung Kembali *Website* RSUD dr. Moewardi. Program Studi D-IV Analisis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan , Universitas Setia Budi Surakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji niat berkunjung kembali *website* RSUD Dr. Moewardi pada pasien atau keluarga pasien. Hal ini disebabkan masih rendahnya pengguna *website* RSUD Dr. Moewardi untuk memberi informasi kesehatan.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner dengan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Total sampel yang digunakan 200 sampel yaitu pasien atau keluarga pasien yang pernah berkunjung ke *website* RSUD Dr. Moewardi minimal 1 kali. Analisis data dan pengujian hipotesis dalam penelitian menggunakan *Structural Equation Model* (SEM).

Hasil penelitian menunjukkan semua hipotesis terdukung. Hasil tersebut dimaknai tingginya kepuasan yang dirasakan pengguna layanan *website* rumah sakit memberi pengaruh pada tinggi niat berkunjung kembali yang disebabkan pada tingginya harapan usaha dan harapan kinerja dari layanan *website* serta pengaruh sosial dari lingkungannya.

Kata Kunci : Niat, Kepuasan, Harapan Usaha, Harapan Kinerja, Pengaruh Sosial

ABSTRACT

Maya Aprian Wirmaningsih. 2018. A Intantion to Revisit *Website* of RSUD Dr. Moewardi. D-IV Study Program Health Analyst, Health Faculty, Setia Budi University Surakarta.

The result has purpose to examine the intention to revisit website of RSUD Dr. Moewardi to patient or their family. Thus, the user of website of RSUD Dr. Moewardi is low in giving health information.

This research did by using questioner the gathering sample technique in this research was *purposive sampling*. The total sample used is 200 samples, they were patient or their family visited website of RSUD Dr. Moewardi with minimum 1 time visit. Data analysis and hypotheses test in this research used *Structural Equation Model* (SEM).

The research result shows all hypotheses support. The result means high index of satisfaction felt by user of hospital website service has given affect to the will revisiting caused by high hope and the work hope of website service and also social affect from the environment.

Keywords: Intention, Satisfaction, Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social influence

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kajian kualitas layanan sistem informasi berbasis *website* yang memfokuskan layanan konsumen masih menjadi kajian penting dalam penelitian-penelitian sistem informasi Udo et al, (2011). Hal ini disebabkan adanya perbedaan obyek penelitian yang memberikan pengaruh pada penggunaan variabel yang di teliti. Perbedaan-perbedaan tersebut menjadi penyebab perbedaan hasil penelitian. Maka studi ini perlu mengkonfirmasi kembali penelitian kualitas kepuasan pada obyek *website* informasi kesehatan.

Website merupakan informasi awal tentang kondisi suatu institusi. Hal ini juga terjadi pada *website* rumah sakit. Secara umum *website* menginformasikan tentang layanan-layanan yang diberikan kepada pasien. Perkembangan selanjutnya *website* juga digunakan untuk pemesanan layanan dokter dan pendaftaran online. Namun masih rendahnya orang untuk mencari informasi di *website* rumah sakit yang berdampak rendahnya jumlah kunjungan di *website*. Maka studi ini melakukan kajian tentang kualitas layanan *website* di rumah sakit Dr. Moewardi.

Niat berkunjung kembali teridentifikasi dari beberapa variabel antara lain kepuasan (Sanjaya, 2012), harapan usaha (Ali, 2014), harapan kinerja (Ali, 2014), pengaruh sosial (Ali, 2014), niat menggunakan (Kijisanayotin, 2009). Hal ini didasarkan pada studi sebelumnya yang menunjukkan variabel-variabel tersebut merupakan variabel yang kuat dalam mempengaruhi niat berkunjung kembali

(Venkatesh dan Zhang, 2010). Maka studi ini melakukan konfirmasi kembali variabel-variabel pembentuk niat berkunjung kembali pada suatu obyek *website* rumah sakit Dr. Moewardi.

Terkait dengan kualitas pelayanan, terutama pelayanan *website*, digunakan untuk meningkatkan aspek kualitas informasi. Kualitas layanan membentuk titik awal untuk menilai kualitas informasi dari *website*. Persepsi pengguna tentang suatu sistem informasi yang baik ketika pengguna merasa puas dengan kualitas dari *website* (Barnes dan Vidgen, 2006). Studi yang dilakukan oleh Sanjaya (2012) menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan *website* mempunyai pengaruh yang kuat, berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website*.

Studi terdahulu menunjukkan kepuasan berpengaruh kuat terhadap niat berkunjung kembali. Hal ini didasarkan pada penelitian yang dilakukan oleh Udo *et al* (2011) yang menyatakan bahwa kepuasan menggunakan teknologi sangat berpengaruh terhadap niat menggunakan kembali teknologi tersebut. Hal yang sama diungkapkan oleh Ali (2014) pada obyek penelitian teknologi 3G bahwa kepuasan memberi pengaruh positif yang signifikan terhadap niat berkunjung kembali. Maka dapat disimpulkan kepuasan menjadi faktor penting individu untuk berkunjung kembali ke suatu *website*.

Kepuasan sebagai variabel mediasi dipengaruhi oleh harapan usaha (Alwadhi, 2008), harapan kinerja (Ali, 2014), pengaruh sosial (Alwadhi, 2008) penjelasan tersebut didasarkan pada penelitian sebelumnya merupakan bahwa ada

hubungan positif yang signifikan antara ketiga variabel yaitu harapan usaha, harapan kinerja, pengaruh sosial terhadap kepuasan penggunaan layanan sistem informasi *e-government* di Kuwait Alawadhi, (2008). Hal yang sama dilakukan oleh Min et al. (2005) bahwa variabel-variabel tersebut berhubungan positif dengan kepuasan pengguna layanan sistem informasi *e-learning* universitas di Taiwan. Maka dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel tersebut bisa menjadi variabel pembentuk kepuasan penggunaan layanan *website*.

Berdasarkan review yang telah dilakukan penelitian pembentukan niat yang dipengaruhi oleh harapan usaha, harapan kinerja dan pengaruh sosial. Studi ini mengajukan penelitian tentang kepuasan menggunakan layanan *website* yang difokuskan pada niat untuk mengunjungi kembali bagi pengguna *website* di rumah sakit. Penelitian ini dirasa penting dalam memperkuat studi sebelumnya yang sekaligus untuk memberikan kontribusi pada obyek penelitian dalam rangka perbaikan *website*. Maka judul yang diajukan adalah Niat Berkunjung Kembali *website* RSUD Dr. Moewardi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam rumusan masalah, maka pertanyaan yang harus dipecahkan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kepuasan berpengaruh terhadap niat berkunjung kembali?
2. Apakah harapan usaha berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?
3. Apakah harapan kinerja berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?
4. Apakah pengaruh sosial berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah :

1. Menguji pengaruh kepuasan terhadap niat berkunjung kembali.
2. Menguji pengaruh harapan usaha terhadap kepuasan pengguna.
3. Menguji pengaruh harapan kinerja terhadap kepuasan pengguna.
4. Menguji pengaruh pengaruh sosial terhadap kepuasan penggunaan.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teori dan praktis.

1. Pengembangan Teori

Diharapkan dapat meningkatkan pengembangan keilmuan secara teoritis tentang harapan usaha, harapan kinerja dan pengaruh social terhadap kepuasan pengguna dan niat untuk mengunjungi kembali suatu institusi layanan *website* dan bagaiman variabel-variabel tersebut berhubungan satu sama lain.

2. Manfaat Praktis

Peningkatan kinerja melalui kualitas layanan *website* dapat mempermudah pengguna dalam mengunjungi suatu institusi. Kualitas yang baik juga dapat mempengaruhi banyaknya pasien yang berkunjung kembali ke Rumah Sakit.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang konsep-konsep teori yang digunakan untuk dasar membangun hipotesis. Bab ini terbagi menjadi enam bahasan. Bahasan pertama menjelaskan konsep niat berkunjung kembali sebagai variabel tujuan dalam penelitian. Bahasan kedua menjelaskan tentang konsep kepuasan sebagai variabel untuk membentuk niat berkunjung kembali. Bahasan berikutnya adalah harapan usaha yang bisa menjadi variabel dalam mempengaruhi kepuasan. Bahasan keempat mengungkap tentang harapan kinerja yang menjelaskan harapan tentang kinerja *website*. Bahasan selanjutnya menjelaskan tentang pengaruh sosial yang mengungkapkan peran lingkungan dalam mempengaruhi niat berkunjung ke *website*. Bahasan terakhir adalah penjelasan model kerangka penelitian. Penjelasan bahasan-bahasan tersebut dijelaskan sebagai berikut :

A. Niat Berkunjung Kembali

Perdebatan tentang niat masih sering ditemukan. Konsep niat dikembangkan oleh Hartono (2007) yang mengungkapkan sebagai keinginan untuk melakukan perilaku. Niat tidak selalu statis, niat dapat berubah seiring berjalannya waktu. Semakin lebar interval waktu, semakin mungkin terjadi perubahan-perubahan pada niat. *Theory of Planned Behavior* (TPB) menjelaskan bahwa individu dapat bertindak berdasarkan intensi atau niatnya jika memiliki kontrol terhadap perilakunya (Ajzen, 2002). Perkembangan berikutnya niat

mengalami perubahan yang didasarkan pada obyek penelitian yang digunakan. Teridentifikasi konsep berkembang menjadi niat membeli (Assael 2001), niat menggunakan (Arts *et al.*, 2011), niat berkunjung kembali (Udo *et al.*, 2011). Niat membeli didefinisikan sebagai kecenderungan konsumen untuk membeli suatu barang dan mengambil tindakan yang berhubungan dengan pembelian yang diukur dengan tingkat kemungkinan konsumen untuk melakukan pembelian (Assael, 2001). Sedangkan niat menggunakan dikembangkan oleh Arts *et al.*, (2011) mendefinisikan niat sebagai kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan suatu teknologi. Niat berkunjung didefinisikan sebagai kondisi dimana pengguna merasa layanan website tersebut dapat memenuhi kebutuhan pengguna sehingga pada akhirnya pengguna kembali menggunakannya dan juga bahkan dapat menyebarkannya kepada pihak lain untuk menggunakannya (Udo *et al.*, 2011). Berdasarkan penjelasan yang telah diungkapkan, studi ini menggunakan konsep niat berkunjung kembali yang didasarkan adanya kesamaan obyek penelitian.

Bahasan alat ukur niat juga masih terdapat perbedaan yang disebabkan adanya perbedaan obyek penelitian. Studi yang dilakukan oleh Gympah dan Salam (2004) mengajukan 2 alat ukur niat perilaku menggunakan sistem informasi ERP yaitu berharap menggunakan sistem baru dan berharap dapat informasi dari sistem baru. Item-item pengukur konstruk yang dilakukan oleh Gardener (2004) dalam penelitian penerapan *Technology Acceptance Model* (TAM) ada 4 yaitu meningkatkan efektivitas, penggunaan internet mempermudah dalam bekerja, berencana menggunakan internet di masa depan, menggunakan *website* memberi kemudahan. Berdasarkan bahasan tersebut penelitian ini akan

menggunakan alat ukur yang dikembangkan oleh Gympah dan Salam (2004) dengan melakukan penyesuaian berdasarkan obyek yang digunakan layanan website di rumah sakit RSUD Dr. Moewardi.

Variabel pembentuk niat berkunjung juga masih terdapat keragaman variabel pembentuknya antara lain kepuasan merupakan tingkat kesesuaian antara pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna dengan harapannya (Sanjaya, 2012), harapan usaha merupakan tingkat kemudahan yang terkait dengan penggunaan sistem (Ali, 2014), harapan kinerja merupakan seberapa tinggi individu percaya bahwa menggunakan suatu sistem membantu untuk mendapat keuntungan (Ali, 2014), pengaruh sosial merupakan sejauh mana individu merasakan hal itu penting dan percaya bahwa individu harus menggunakan sistem baru tersebut (Ali, 2014). Berbagai studi menunjukkan variabel-variabel tersebut merupakan variabel yang kuat dalam mempengaruhi niat berkunjung kembali (Venkatesh dan Zhang, 2010). Pemilihan variabel dirasa tepat untuk membentuk niat berkunjung kembali *website* rumah sakit karena berdasarkan identifikasi penelitian yang dilakukan menunjukkan peran yang kuat untuk mempengaruhi niat berkunjung kembali *website* rumah sakit. Penjelasan masing-masing variabel dijelaskan sebagai berikut.

B. Kepuasan

Definisi kepuasan masih terdapat perdebatan karena adanya perbedaan obyek penelitian. Konsep kepuasan secara umum didefinisikan oleh Davis dan Heineke (1998) yang menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat kesesuaian antara pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna dengan harapannya. Hal

yang sama diungkapkan oleh Aniek (2011) yang mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan atau sikap pelanggan terhadap produk atau pelayanan setelah digunakannya produk atau pelayanan tertentu. Pendapat Iskandar (2010) dalam konteks kepuasan pada website didefinisikan sebagai sikap penggunaan sistem informasi yang mendapatkan layanan yang berkualitas untuk memperoleh informasi yang cepat dan tepat. Maka studi ini menggunakan definisi yang dikembangkan oleh Iskandar (2010) yang dirasa memiliki kemiripan dengan obyek penelitian ini.

Alat ukur kepuasan juga masih terdapat perdebatan yang disebabkan perbedaan obyek penelitian. Studi yang dilakukan oleh Udo *et al* (2011) pada obyek pelanggan belanja *online* bahwa alat ukur pembentuk kepuasan ada 3 indikator, pertama adalah puas dengan pengalaman, kedua adalah pengalaman yang menyenangkan, dan ketiga adalah sepenuhnya percaya pada pengalaman pelayanan. Pendapat berbeda diungkapkan oleh Irawan (2003) pada obyek penelitian kepuasan pengguna terhadap layanan sistem informasi suatu institusi mengajukan tiga alat ukur yaitu kesederhanaan, kemudahan dan konsistensi. Berdasarkan penjelasan tersebut studi ini menggunakan alat ukur yang dikembangkan oleh Udo *et al* (2011) yang mempunyai kesamaan obyek dengan penelitian ini.

Studi terdahulu menunjukkan adanya pengaruh positif kepuasan terhadap niat berkunjung kembali pada *website* (Ali, 2014; Hsu *et al*, 2012). Studi yang dilakukan oleh Ali (2014) pada obyek penelitian teknologi 3G bahwa kepuasan memberi pengaruh positif yang signifikan terhadap niat berkunjung kembali. Hal yang sama dilakukan oleh Hsu *et al* (2012) yang menyatakan bahwa kepuasan

mempunyai pengaruh kuat terhadap niat untuk berkunjung kembali. Penjelasan tersebut dapat di maknai bahwa tingginya kepuasan pengguna *website* dapat meningkatkan niat untuk berkunjung ke *website* kembali. Berdasarkan studi yang telah diuraikan, peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1: kepuasan berpengaruh terhadap niat untuk berkunjung kembali.

C. Harapan Usaha

Konsep harapan usaha dikembangkan oleh beberapa peneliti, antara lain oleh Hartono (2007) sebagai tingkat kemudahan yang dihubungkan dengan penggunaan suatu sistem. Kalau sistem mudah digunakan, maka usaha yang dilakukan tidak akan terlalu tinggi dan sebaliknya jika suatu sistem sulit digunakan maka diperlukan usaha yang tinggi untuk menggunakannya. Hal yang sama juga dikemukakan oleh Jeroen (2016) bahwa harapan usaha didefinisikan sebagai tingkat kemudahan yang terkait dengan penggunaan sistem. Maka dapat disimpulkan harapan usaha dalam penelitian ini didefinisi sebagai perasaan individu tentang rendahnya usaha dalam menggunakan layanan *website*.

Keragaman alat ukur pembentuk harapan usaha juga menjadi kajian penting dalam penelitian dengan obyek tentang harapan usaha. Studi yang dilakukan oleh Ali (2014) mengajukan 2 alat ukur yaitu merasakan kemudahan penggunaan dan kompleksitas. Pendapat yang berbeda diungkapkan oleh Kijisanayotin (2009) menggunakan dua alat ukur yaitu mudah mengoperasikan sistem, jelas dan mudah dipahami. Berdasarkan penjelasan tersebut studi ini menggunakan alat ukur yang dikembangkan oleh Kijisanayotin (2009) yang dirasa tepat untuk mengukur harapan usaha dalam studi ini

Berbagai studi menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara harapan usaha terhadap kepuasan (Kim *et al*, 2017; Chang *et al*, 2008) . Studi yang dilakukan oleh Kim *et al* (2017) dalam mengevaluasi kepuasan pengguna sistem informasi obat Rumah Sakit Australia mengatakan bahwa harapan usaha berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Hasil yang sama juga diungkapkan oleh Chang *et al*, (2008) yang menyebutkan bahwa harapan usaha berpengaruh kuat terhadap kepuasan individu saat mengunjungi suatu layanan teknologi. Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat dikatakan tingginya harapan usaha mampu meningkatkan tingkat kepuasan pengguna *website*. Maka hipotesis yang diajukan adalah :

H2 : harapan usaha memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan

D. Harapan Kinerja

Harapan kinerja didefinisikan oleh Hartono (2007) sebagai seberapa tinggi individu percaya bahwa menggunakan suatu sistem akan membantu untuk mendapatkan keuntungan-keuntungan kinerja di pekerjaannya. Hal yang sama diungkapkan oleh Jeroen (2016) menjelaskan harapan kinerja didefinisikan sebagai sejauh mana individu percaya bahwa menggunakan sistem akan membantunya mencapai prestasi dalam kinerja kerja. Berbagai definisi yang telah diuraikan dapat disimpulkan bahwa harapan kinerja merupakan sejauh mana individu merasa bahwa dalam menggunakan sistem layanan *website* membantu dalam kecepatan memperoleh informasi.

Alat ukur harapan kinerja juga masih menjadi kajian penting dikarenakan adanya perbedaan obyek penelitian. Studi yang dilakukan oleh Jeroen (2016)

mengajukan tiga alat ukur yaitu keuntungan yang relatif, kegunaan yang dirasakan dan harapan hasil. Studi yang berbeda yang dilakukan oleh Ali (2014) mengajukan dua alat ukur harapan kinerja yaitu perasaan yang dirasakan dan motifasi. Berdasarkan penjelasan tersebut studi ini menggunakan alat ukur yang dikembangkan oleh Jeroen (2016) yang dirasa mampu mengukur harapan kinerja pada obyek *website*.

Studi terdahulu menunjukkan harapan kinerja berpengaruh kuat terhadap kepuasan pengunjung (Ali, 2014; Kim *et al*, 2017). Studi yang dilakukan oleh Ali (2014) dalam menggunakan teknologi 3G mengungkapkan bahwa harapan kinerja akan memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pengunjung. Hal yang sama diungkapkan oleh Kim *et al* (2017) dalam mengevaluasi kepuasan pengguna sistem informasi obat di Rumah Sakit Australia mengatakan bahwa harapan kinerja mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan. Berbagai penjelasan tersebut dapat dikatakan tingginya harapan kinerja dapat meningkatkan kepuasan pengguna *website*. Maka hipotesis yang diajukan adalah :

H3 : Harapan kinerja berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

E. Pengaruh Sosial

Pengaruh sosial didefinisikan oleh Hartono (2007) sebagai sejauh mana individu mempersepsikan kepentingan yang dipercaya oleh orang lain yang akan mempengaruhinya menggunakan sistem yang baru. Hal yang sama didefinisikan oleh Jeroen (2016) menyatakan sebagai sejauh mana individu merasakan hal itu penting dan percaya bahwa individu harus menggunakan sistem baru tersebut.

Penjelasan tersebut memberikan kesimpulan bahwa pengaruh sosial didefinisi sebagai dorongan individu lain dalam lingkungan sosial yang mampu mempengaruhi individu untuk menggunakan suatu sistem.

Bahasan alat ukur pengaruh sosial juga masih terdapat perbedaan yang disebabkan adanya perbedaan obyek penelitian. Studi yang dilakukan oleh Venkatesh (2000) mengkonseptualisasi pengaruh sosial dengan menggunakan norma sosial mengajukan 2 alat ukur yaitu mempengaruhi orang lain untuk menggunakan sistem dan berfikir bahwa menggunakan sistem itu penting. Hal tersebut kemudian dikembangkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Kijisanayotin *et al.* (2009) mengajukan empat alat ukur antara lain pertama masyarakat mempengaruhi perilaku untuk menggunakan sistem computer, kedua masyarakat penting untuk menggunakan sistem computer, yang ketiga orang yang berpengalaman membantu dalam menggunakan sistem computer, yang terakhir adalah orang sekitar mendukung untuk menggunakan sistem computer. Berdasarkan penjelasan tersebut studi ini menggunakan alat ukur yang dikembangkan oleh Kijisanayotin (2009) yang dirasa tepat untuk mengukur pengaruh sosial.

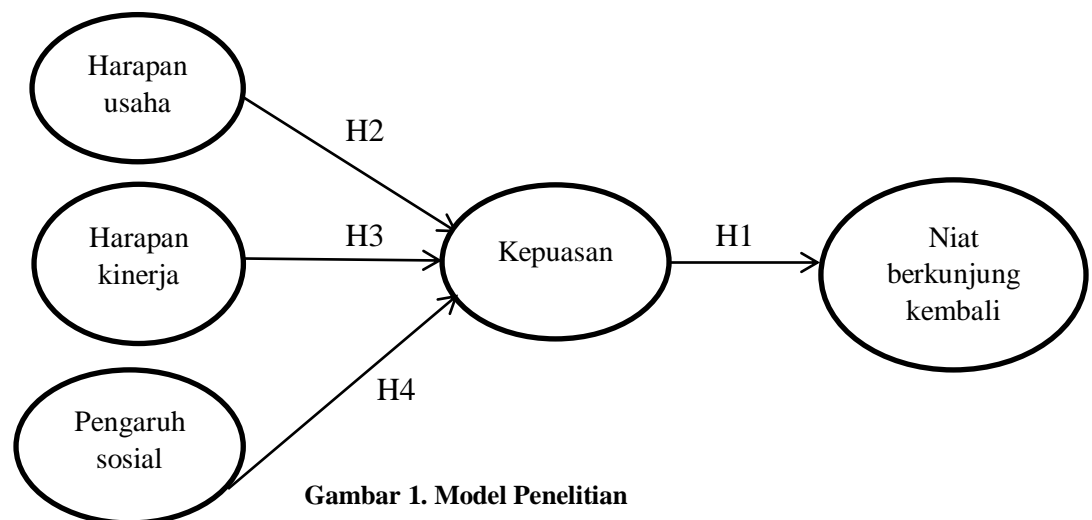
Berbagai studi menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara pengaruh sosial terhadap kepuasan pengunjung (Kijisanayotin, 2009; Kim *et al.*, 2017). Studi yang dilakukan oleh Kijisanayotin (2009) dalam penelitian faktor-faktor yang mempengaruhi teknologi informasi di pusat kesehatan masyarakat Thailand menemukan bahwa pengaruh sosial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan. Hal ini didasarkan dari temuan yang dilakukan oleh Kim *et al.* (2017)

dalam mengevaluasi kepuasan pengguna sistem informasi obat di Rumah Sakit Australia mengatakan bahwa pengaruh sosial mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan tingginya pengaruh sosial mampu meningkatkan kepuasan pengguna *website*. Maka hipotesis yang diajukan adalah :

H4 : pengaruh sosial mempunyai pengaruh terhadap kepuasan.

F. Kerangka Konsep Penelitian

Model penelitian merupakan gambaran hubungan antara variabel–variabel yang akan diamati atau diuji melalui penelitian yang akan dilakukan. Adapun model penelitiannya sebagai berikut :



Gambar 1. Model Penelitian

Keterangan:

H1: Kepuasan Berpengaruh Terhadap Niat Berkunjung Kembali

H2: Harapan Usaha Berpengaruh Terhadap Kepuasan

H3: Harapan Kinerja Berpengaruh Terhadap Kepuasan

H4: Pengaruh Sosial Berpengaruh Terhadap Kepuasan

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian yang berusaha menguji hubungan sebab akibat antar variabel yang akan diuji. Variabel yang diteliti adalah kuantitatif. Penelitian ini bersifat *cross sectional*. Penelitian ini menggunakan teknik survey.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr.Moewardi Surakarta. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Februari 2018 – Maret 2018.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dijelaskan oleh Sugiyono (2013) yang mendefinisikan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu. ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. populasi penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien RSUD Dr. Moewardi.

2. Sampel

Sampel didefinisikan oleh Sugiyono (2013) yang merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien rawat jalan yang mendaftar secara online.

D. Teknik Penyampelan

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan desain *non probability sampling*. Teknik penyampelaan yang digunakan adalah penyampelan *purposive*. Penyampelan *purposive* dilakukan dengan pengambilan sampel dari pasien yang pernah menggunakan layanan website RSUD Dr. Moewardi minimal satu kali penggunaan. Penentuan ukuran sampel berdasarkan pada besaran *factor loading* dalam penentuan validitas item kuesioner (Hair *et al.*, 2006). Dalam penelitian ini, sebuah item kuisioner dikatakan valid bila mempunyai *factor loading* sebesar 0,4 dengan ukuran sampel sebanyak 200 responden. Ukuran sampel sesuai *factor loading* dijelaskan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Ukuran sampel berdasarkan nilai *factor loading*.

<i>Factor Loading</i>	Ukuran Sampel
0.30	350
0,35	250
0,40	200
0,45	150
0,50	120
0,55	100
0,60	85
0,65	70
0,70	60
0,75	50

Sumber : Hair *et al.*, 2006

E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Dalam upaya mengukur variabel penelitian, setiap variabel didefinisikan sebagai berikut :

1. Niat Berkunjung Kembali

Niat untuk berkunjung kembali adalah sebagai kondisi dimana pengguna merasa layanan *website* tersebut dapat memenuhi kebutuhan pengguna sehingga pada

akhirnya pengguna kembali menggunakannya (Udo *et al*, 2011). Niat untuk berkunjung kembali *website* diukur berdasarkan indikator yang mengacu pada Gympah dan Salam (2004) yaitu : berharap menggunakan *website* kembali dan berharap dapat informasi dari *website*.

2. Kepuasan

Kepuasan pada *website* didefinisikan sebagai sikap pengguna sistem informasi yang mendapatkan layanan yang berkualitas untuk memperoleh informasi yang cepat dan tepat Iskandar (2010). Studi ini mengacu pada alat ukur kepuasan yang dilakukan oleh Udo *et al* (2011) yaitu puas dengan pengalaman, pengalaman yang menyenangkan dan sepenuhnya percaya pada pengalaman pelayanan.

3. Harapan Usaha

Harapan usaha adalah tingkat kemudahan yang terkait dengan penggunaan suatu sistem (Hartono, 2007 ; Jeroen, 2006). Harapan usaha diukur berdasarkan indikator yang dilakukan oleh Kijisanayotin (2009) yaitu mudah mengoperasikan sistem dan mudah dipahami.

4. Harapan Kinerja

Harapan kinerja adalah seberapa tinggi individu percaya bahwa menggunakan suatu sistem akan membantu dalam kecepatan memperoleh informasi (Hartono, 2007 ; Jeroen, 2006). Alat ukur harapan kinerja mengacu pada studi yang dilakukan oleh Jeroen (2016) berdasarkan indikator antara lain keuntungan yang relatif, kegunaan yang dirasakan, harapan hasil.

5. Pengaruh Sosial

Pengaruh sosial merupakan sebagai dorongan individu lain dalam lingkungan sosial yang mampu mempengaruhi individu untuk menggunakan suatu sistem (Hartono, 2007 ; Jeroun, 2016). Alat ukur pengaruh sosial didasarkan pada studi yang dilakukan oleh Kijisanayotin (2009) yaitu masyarakat mempengaruhi perilaku untuk menggunakan sistem computer, masyarakat penting untuk menggunakan sistem computer, orang yang berpengalaman membantu dalam menggunakan sistem computer, orang sekitar mendukung untuk menggunakan sistem computer.

F. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti langsung dari objeknya (Hartono, 2007). Data primer diperoleh menggunakan sejumlah instrumen yang berupa kuisisioner. Penentuan nilai untuk setiap pertanyaan dalam kuisisioner menggunakan skala Likert yang bertujuan untuk mengukur pendapat dan persepsi individu atau sekelompok tentang suatu kejadian.

G. Teknik Analisis

1. Pengujian Instrumen Penelitian

a. Uji validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan suatu instrument Sugiyono (2013). Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah

dalam kuisioner yang disusun telah representatif atau sebaliknya. Suatu alat ukur dikatakan valid bila mampu mengukur apa yang hendak diukur. Model penelitian ini merupakan hubungan beberapa variabel yang diturunkan dari teori. *Item* pertanyaan dikatakan valid jika memiliki *factor loading* $\geq 0,4$.

b. Uji Reliabilitas

Definisi reliabilitas menurut Sugiyono (2013) Reliabilitas adalah suatu angka indeks untuk menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur dalam mengukur gejala yang sama. Setiap alat ukur seharusnya memiliki kemampuan untuk memberikan hasil yang konsisten. Untuk melihat reliabilitas masing-masing instrument yang digunakan dalam penelitian ini, maka akan dihitung koefisien *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6.

2. Teknik Analisis Data

Analisis data dan pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM). *Structural Equation Model* (SEM) adalah teknik statistik yang mampu menganalisis pola hubungan antara konstruk laten dan indikatornya yang digunakan untuk membangun dan menguji model statistik dalam bentuk model-model sebab akibat Ghozali (2005). Pada dasarnya SEM adalah kombinasi antara analisis faktor dan analisis regresi berganda. Secara teknis pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan AMOSI versi 21 untuk menganalisis hubungan kausalitas dalam model struktural yang diusulkan.

a. Asumsi dan Pengujian model struktural

Ada beberapa asumsi yang harus diperhatikan sebelum melakukan pengujian model struktural dengan dengan pendekatan SEM, yaitu : normalitas data, keberadaan *outlier* dan kriteria *Goodness of Fit*.

b. Asumsi Normalitas.

Bila model diestimasi dengan teknik *maximum likelihood* maka perlu penggunaan asumsi normalitas yang dapat diketahui dari nilai *skewness* dan *curtosisnya*. Bila nilai *critical ratio* lebih besar dari nilai kritis maka dapat diduga bahwa distribusi data tidak normal. Nilai kritis ditentukan berdasarkan taraf signifikansi 0,01 yaitu 2,58.

c. Asumsi outlier

Asumsi *Outlier* yaitu observasi atau data yang memiliki karakteristik unik dan terlihat sangat jauh berbeda dari observasi lainnya sehingga muncul dalam bentuk nilai ekstrem baik untuk sebuah variabel tunggal atau variabel kombinasi. Asumsi *Outlier* diuji dengan *chis-square* dengan nilai *mahalanobis distance square* pada tarif signifikansi 0,01 dengan *degree of freedom* sebesar jumlah indikator variabel yang diteliti.

d. Kriteria Goodness of fit.

Dalam analisis SEM digunakan berbagai indikator kesesuaian (*fit index*) yang berfungsi untuk mengukur derajat kesesuaian antara model dengan data yang digunakan. Indikator-indikator tersebut dapat disajikan sebagai berikut :

Tabel 2. Kriteria Goodness of fit

No	Fit Index	Output Nilai
1.	<i>Chi Square</i>	Diharapkan Kecil
2.	<i>Goodness of Fit Index (GFI)</i>	$\geq 0,90$
3.	<i>Root Mean Square Error of Approximation</i>	$\leq 0,08$
4.	<i>Adjusted Goodness Fit of Index (AGFI)</i>	$\geq 0,90$
5.	<i>Tucker Lewis Index (TLI)</i>	$\geq 0,90$
6.	<i>Normed Fit Index (NFI)</i>	$\geq 0,90$
7.	<i>Comparative Fit Index (CFI)</i>	$\geq 0,90$
8.	<i>Normed Chi Square (CMIN/DF)</i>	$\leq 2,00$
9.	<i>Root Mean Square Residual (RMR)</i>	$\leq 0,03$

Penjelasan dari masing-masing kriteria *goodness of fit* sebagai berikut :

1) *Chi Square*.

Alat uji fundamental untuk mengukur *overall fit* adalah *likelihood ratio chi square statistic*. Model dikategorikan baik jika mempunyai *chi square* = 0 yang berarti tidak ada perbedaan. Nilai signifikansi penerimaan yang disarankan adalah $\alpha \geq 0,05$ yang berarti matriks input sebenarnya dengan matriks input yang diprediksi tidak berbeda secara signifikan.

2) *Goodness of Fit Index (GFI)*.

Mencerminkan tingkat kesesuaian model secara keseluruhan yang dihitung dari residual kuadrat model yang diprediksi dibandingkan dengan data yang sebenarnya. Nilai GFI dikatakan baik adalah $\geq 0,90$.

3) *Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)*.

Merupakan index pengukuran yang tidak dipengaruhi oleh besarnya sampel sehingga biasanya index ini digunakan untuk mengukur fit model pada jumlah sampel besar. Persyaratan nilai RMSEA yang diminta adalah lebih kecil atau sama dengan 0,08.

4) *Adjusted Goodness fit of Index (AGFI)*.

Adalah pengembangan dari GFI yang disesuaikan dengan *degree of freedom* yang tersedia untuk menguji diterima atau tidaknya model. Nilai penerimaan yang direkomendasikan lebih besar atau sama dengan 0,9.

5) *Tucker Lewis Index (TLI)*.

Adalah sebuah alternatif *incremental index* yang membandingkan sebuah model yang diuji dengan sebuah *baseline* model. TLI merupakan fit index yang kurang dipengaruhi oleh ukuran sampel. Nilai yang direkomendasikan sebagai acuan untuk diterimanya sebuah model adalah sebesar atau sama dengan 0,90.

6) *Normed Fit Index (NFI)*

Merupakan ukuran perbandingan antara *proposed model* dengan *null model*. Nilai NFI bervariasi dari 0 sampai 1. Nilai yang direkomendasikan adalah lebih besar atau sama dengan 0,90.

7) *Comparative Fit Index (CFI)*

Merupakan indeks kesesuaian incremental yang membandingkan model yang diuji *null model*. Indeks ini dikatakan baik untuk mengukur sebuah model karena tidak dipengaruhi oleh ukuran sampel. Indeks yang mengindikasikan bahwa model yang diuji memiliki kesesuaian yang baik apabila CFI lebih besar atau sama dengan 0.90.

8) *Normed Chi Square (CMIN/DF)*

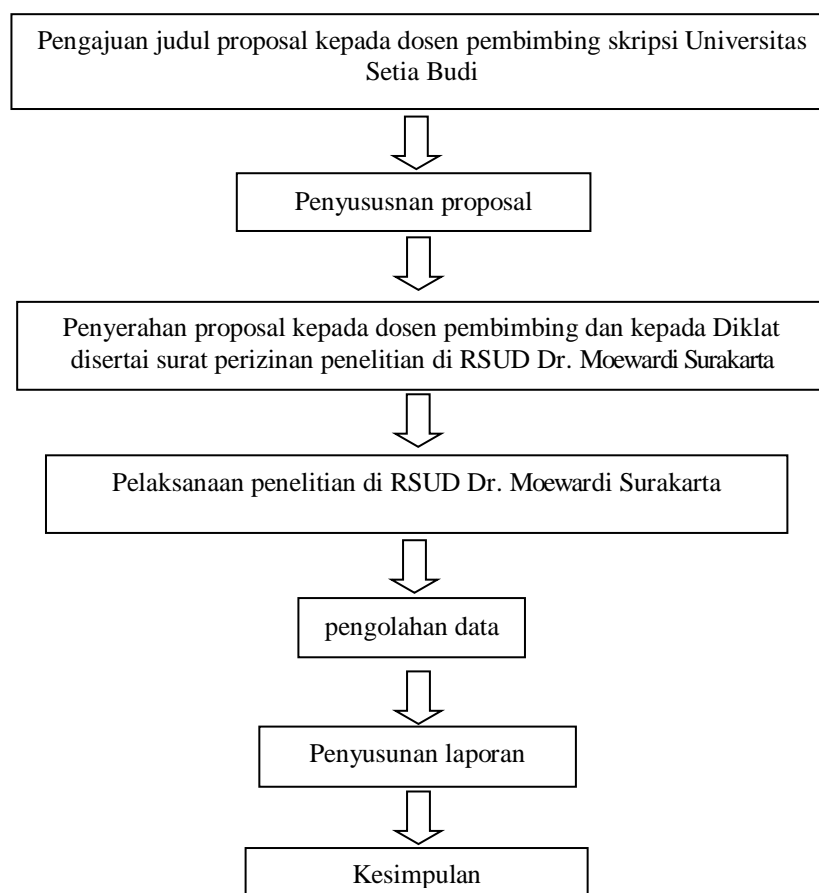
Merupakan ukuran yang diperoleh dari hasil bagi chi-square dengan *degree of freedom*. Nilai CMIN/DF yang direkomendasikan adalah lebih kecil atau sama dengan 2,0.

9) *Root Mean Square Residual* (RMR)

Merupakan residual rata-rata antara matriks (korelasi dan kovarian) teramati dan hasil estimasi. Nilai RMR yang bisa diterima adalah lebih kecil dari 3,03.

H. Skema Alur Penelitian

Alur penelitian dalam penelitian ini melalui beberapa tahap-tahapan yang akan dijelaskan pada gambar 1 di bawah ini:



Gambar 2. Skema Alur Penelitian

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Responden

1. Gambaran Umum Obyek Penelitian

Obyek dalam penelitian ini adalah pasien yang sudah mempunyai pengalaman menggunakan *website* minimal 1 kali yang berada di RSUD dr. Moewardi.

2. Karakteristik Responden

Tabel 3. Deskripsi Asal Daerah

No	Asal Daerah	Frekuensi	Persentase
1.	Solo	52	26,0%
2.	Karanganyar	22	11,0%
3.	Boyolali	28	14,0%
4.	Sragen	30	15,0%
5.	Sukoharjo	14	7,0%
6.	Klaten	10	5,0%
7.	Lainnya	44	22,0%
	Total	200	100,0%

Sumber: Data yang diolah 2018

Berdasarkan tabel asal daerah diatas dapat dideskripsikan sebagai berikut responden yang berasal dari Solo dengan jumlah 52 orang (26,0%), yang berasal dari karanganyar dengan jumlah 22 orang (11,0%), yang berasal dari Boyolali dengan jumlah 28 orang (14,0%), yang berasal dari sragen dengan jumlah 30 orang (15,0%), yang berasal dari Sukoharjo dengan jumlah 14 orang (7,0%), yang berasal dari Klaten dengan jumlah 10 orang (5,0%), yang berasal dari daerah lainnya dengan jumlah 44 orang (22,0%). Hasil tersebut membuktikan mayoritas pasien atau keluarga pasien banyak dari wilayah solo.

Tabel 4. Deskripsi Usia

No	Usia (th)	Frekuensi	Persentase
1.	18 – 25	46	23,0%
2.	26 – 33	70	35,0%
3.	34 – 41	36	18,0%
4.	42 – 49	26	13,0%
5.	> 50	22	11,0%
Total		200	100,0%

Sumber: Data yang diolah 2018

Berdasarkan tabel usia diatas dapat dideskripsikan sebagai berikut responden yang berusia 18 – 25 tahun dengan jumlah 46 orang (23,0%), yang berusia 26 – 33 tahun dengan jumlah 70 orang (35,0%), yang berusia 34 – 41 tahun dengan jumlah 36 orang (18,0%), yang berusia 42 – 49 tahun dengan jumlah 26 orang (13,0%), yang berusia > 50 tahun dengan jumlah 22 orang (11,0%). Hasil tersebut membuktikan mayoritas pasien atau keluarga pasien berusia antara 26 – 33 tahun.

Tabel 5. Deskripsi Tingkat Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1.	SMA	120	60,0%
2.	D3	18	9,0%
3.	S1	62	31,0%
Total		200	100,0%

Sumber: data yang diolah 2018.

Berdasarkan tabel tingkat pendidikan terakhir diatas dapat di deskripsikan sebagai berikut responden yang mempunyai tingkat pendidikan terakhir SMA dengan jumlah sebanyak 120 orang (60,0%), tingkat pendidikan terakhir D3 dengan jumlah sebanyak 18 orang (9,0%), tingkat pendidikan terakhir S1 dengan jumlah sebanyak 62 orang (31,0%). Hasil tersebut membuktikan mayoritas pasien atau keluarga pasien dengan pendidikan terakhir SMA

Tabel 6. Deskripsi Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1.	Laki – laki	72	36,0%
2.	Perempuan	128	64,0%
Total		200	100,0%

Sumber: Data yang diperoleh 2018.

Berdasarkan tabel jenis kelamin di atas dapat di deskripsikan sebagai berikut responden yang berjenis kelamin laki – laki dengan jumlah sebanyak 72 orang (36,0%), yang berjenis kelamin perempuan dengan jumlah sebanyak 128 orang (64,0%). Hasil tersebut membuktikan mayoritas pasien atau keluarga pasien dengan jenis kelamin perempuan.

Tabel 7. Deskripsi Berapa Kali Mengunjungi Website

No	Berapa Kali	Frekuensi	Persentase
1.	1 kali	18	8,0%
2.	Lebih dari 1 kali	184	92,0%
Total		200	100,0%

Sumber: Data yang diperoleh 2018.

Berdasarkan tabel berapa kali mengunjungi website di atas dapat di deskripsikan sebagai berikut responden yang yang mengunjungi website 1 kali dengan jumlah sebanyak 16 orang (8,0%), yang mengunjungi lebih dari 1 kali dengan jumlah sebanyak 184 orang (92,0%). Hasil tersebut membuktikan mayoritas pasien atau keluarga pasien sudah melakukan kunjungan website lebih dari 1 kali.

3. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner

a. Uji Validitas

Uji validitas akan menguji masing- masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini, dimana keseluruhan variabel penelitian memuat 16 pernyataan yang harus dijawab oleh responden, pengujian validitas terhadap item

pertanyaan kuisioner menunjukkan dinyatakan valid. Dimana semua item pertanyaan mempunyai *factor loading* lebih besar dari 0,4 dan tidak terjadi nilai ganda. Maka dapat disimpulkan semua item pernyataan kuisioner adalah valid.

Tabel 8. Hasil Pengujian Validitas

No	Indikator	r tabel	Keterangan
1.	Kepuasan pengguna		Valid
	Puas 1	0,943	Valid
	Puas 2	0,933	Valid
	Puas 3	0,960	Valid
2.	Harapan Usaha		
	Hrp_u1	0,970	Valid
	Hrp_u2	0,990	Valid
	Hrp_u3	0,985	Valid
3.	Harapan Kinerja		
	Hrp_k1	0,975	Valid
	Hrp_k2	0,973	Valid
	Hrp_k3	0,936	Valid
4.	Pengaruh Sosial		
	Sosial 1	0,979	Valid
	Sosial 2	0,991	Valid
	Sosial 3	0,982	Valid
	Sosial 4	0,963	Valid
5.	Niat Berkunjung Kembali		
	Niat 1	0,980	Valid
	Niat 2	0,990	Valid
	Niat 3	0,976	Valid

Sumber: Data yang diolah 2018

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan alat pengukuran konstruk atau variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2001). Uji reliabilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala/ kejadian. Semakin tinggi reliabilitas suatu alat pengukur, semakin stabil pula alat pengukur tersebut. Reliabilitas kuisioner diuji dengan menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Penggunaan metode ini reliabilitas dari kuisioner dapat diketahui dan koefisien

alpha-nya. Bila nilai *alpha* lebih besar dari 0,6 maka kuisisioner dapat dinyatakan reliabel, sebaliknya jika nilai *alpha* kurang dari 0,6 maka kuisisioner dinyatakan tidak reliabel.

Tabel 9. Hasil uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien Alpha	Keterangan
Kepuasan Pengguna	0,941	Reliabel
Harapan Usaha	0,981	Reliabel
Harapan Kinerja	0,959	Reliabel
Pengaruh Sosial	0,985	Reliabel
Niat Berkunjung Kembali	0,982	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas terlihat semua item kuesioner dalam variabel yang diteliti mempunyai nilai reliabilitas lebih besar dari 0,6 sehingga dapat disimpulkan semua item kuesioner reliabel digunakan untuk mengambil data.

4. Hasil Analisis

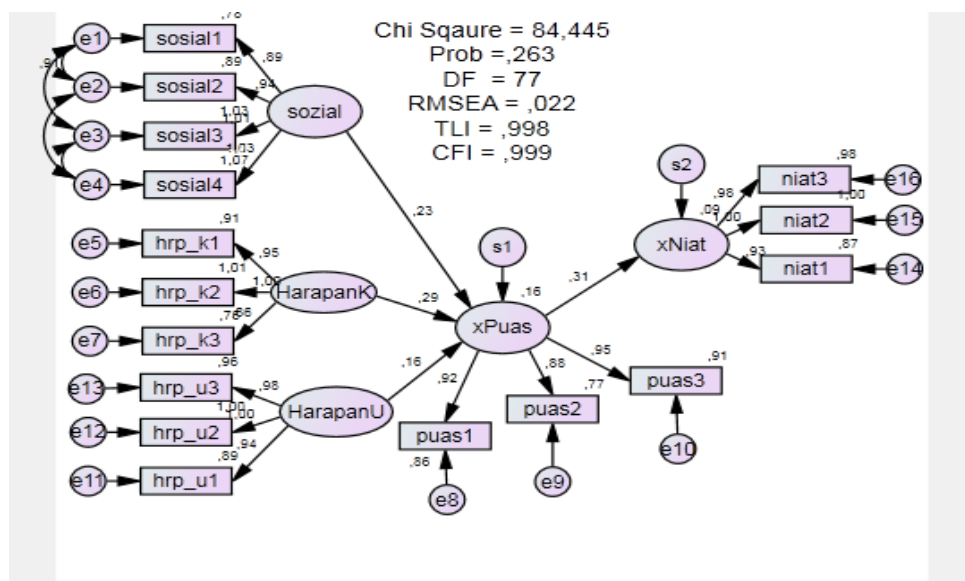
a. Uji Normalitas

Pengujian asumsi normalitas data dalam SEM didasarkan pada normalitas secara *multivariate*. Data dikatakan normal bila nilai *Critical ratio* (c.r) *multivariate* terletak dalam interval $-2,58 < c.r < 2,58$. Dari hasil pengujian dalam output SEM nilai c.r 1,012 sehingga data tersebut terdistribusi normal *multivariate* karena memenuhi syarat dari batas interval yang sudah ditentukan.

b. Uji Kesesuaian Model

Berdasarkan model yang telah dibangun pada kerangka pemikiran atau kerangka teori maka selanjutnya model tersebut di uji dengan pemodelan pada *structure equation modeling* (SEM) dengan menggunakan program aplikasi AMOS 21 yang bertujuan untuk membuktikan apakah model hipotetik yang ada pada kerangka teori sesuai dengan data empirik di lapangan. Apabila sama

antara model hipotetik dengan model empirik, maka dapat dikatakan bahwa model telah sesuai dengan kenyataan empirik atau dengan kata lain H0 yang menyatakan tidak ada perbedaan antara model hipotetik dengan model empirik diterima berikut ini model yang akan diuji kebenarannya.



Gambar 3. Hasil Kesesuaian Mode

Uji goodness of fit dilakukan untuk menguji kesesuaian model dengan datanya. Hasil *uji goodness of fit* dapat disajikan pada tabel sebagai berikut

Tabel 10. Hasil Goodness of fit

Indeks	Nilai Kritis	Hasil	Keterangan
<i>Chi Square</i>	Diharapkan kecil	84,445	
<i>Goodness of Fit Index (GFI)</i>	$\geq 0,90$	0,951	Sangat baik
<i>Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)</i>	$\leq 0,08$	0,022	Sangat baik
<i>Adjusted Goodness Fit of Index (AGFI)</i>	$\geq 0,90$	0,914	Sangat baik
<i>Tucker Lewis Index (TLI)</i>	$\geq 0,90$	0,998	Sangat baik
<i>Normed Fit Index (NFI)</i>	$\geq 0,90$	0,985	Sangat baik
<i>Comparative Fit Index (CFI)</i>	$\geq 0,90$	0,999	Sangat baik
<i>Normed Chi Square (CMIN/DF)</i>	$\leq 2,00$	1,097	Sangat baik
<i>Root Mean Square Residual (RMR)</i>	$\leq 0,03$	0,023	Sangat baik

Sumber: Data yang diolah 2018

Hasil diatas menginformasikan bahwa model mempunyai *goodness of fit* yang sangat baik. Artinya model sesuai/cocok dengan datanya.

c. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan dengan menganalisis hubungan sebab – akibat antara variabel dengan model berdasarkan nilai *critical ratio* (c.r) nya. Jika arah hubungan sesuai dengan hipotesis penelitian serta didukung nilai c.r yang memenuhi persyaratan maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diuji mendapat dukungan yang kuat. Maka dapat disimpulkan variabel yang dihipotesiskan berpengaruh signifikan. Output SEM dapat disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 11. Hasil uji Hipotesis

Hipotesisi	Estimate	C.R	P tabel	Keterangan
NIAT ← PUAS	0,307	4,406	,015	Signifikan
PUAS ← HU	0,163	2,442		Signifikan
PUAS ← HK	0,289	4,358		Signifikan
PUAS ← SOSIAL	0,141	3,712		Signifikan

Sumber: Data yang diperoleh 2018

Dari hasil diatas maka dapat disimpulkan:

- a. Terlihat nilai CR pada hubungan variabel kepuasan penggunn (PUAS) dengan niat untuk berkunjung kembali (NIAT) sebesar 4,406. Nilai ini lebih besar dari P tabelnya. Sehingga dapat disimpulkan hubungan pengaruh antar variabel signifikan, sehingga dapat dinyatakan hipotesis 1 terdukung.
- b. Terlihat nilai CR pada hubungan variabel harapan usaha (HU) dengan kepuasan penggunn (PUAS) sebesar 2,442. Nilai ini lebih besar dari P tabelnya. Sehingga dapat disimpulkan hubungan pengaruh antar variabel signifikan, sehingga dapat dinyatakan hipotesis 2 terdukung.

- c. Terlihat nilai CR pada hubungan variabel harapan kinerja (HK) dengan kepuasan pengguna (PUAS) sebesar 4,358. Nilai ini lebih besar dari P tabelnya. Sehingga dapat disimpulkan hubungan pengaruh antar variabel signifikan, sehingga dapat dinyatakan hipotesis 3 terdukung.
- d. Terlihat nilai CR pada hubungan variabel pengaruh sosial (SOSIAL) dengan kepuasan pengguna (PUAS) sebesar 3,712. Nilai ini lebih besar dari P tabelnya. Sehingga dapat disimpulkan hubungan pengaruh antar variabel signifikan, sehingga dapat dinyatakan hipotesis 4 terdukung.

5. Pembahasan dan Hasil Penelitian

Hasil pengujian hipotesis dijelaskan sebagai berikut:

- a. Pengaruh kepuasan pengguna dengan niat untuk berkunjung kembali

Hasil pengujian hipotesis 1 mendapatkan bahwa variabel kepuasan pengguna memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat untuk berkunjung kembali. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kepuasan pengguna akan meningkatkan niat untuk berkunjung kembali ke website rumah sakit. Hasil ini didukung oleh penelitian sebelumnya menurut Udo *et al* (2011) pada obyek pelanggan belanja *online* bahwa kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang positif terhadap niat untuk berkunjung kembali. Kemudian studi yang dilakukan oleh Ali, (2014) pada obyek penelitian teknologi 3G di somalia bahwa kepuasan mempunyai pengaruh kuat terhadap niat untuk berkunjung kembali. Hal yang sama dilakukan oleh Hsu *et al* (2012) pada kualitas situs web terhadap kepuasan pelanggan dan niat membeli kembali di cina menyatakan bahwa kepuasan mempunyai pengaruh kuat terhadap niat untuk berkunjung kembali.

penelitian yang dilakukan pada obyek rumah sakit juga menunjukkan hasil yang positif. Hasil dari hipotesis 1 dapat dimaknai bahwa semakin tinggi kepuasan pasien atau keluarga pasien terhadap penggunaan *website* RSUD dr. Moewardi maka semakin tinggi juga dalam mempengaruhi niatnya untuk berkunjung kembali ke *website* tersebut.

b. Pengaruh harapan usaha terhadap kepuasan pengguna

Pengujian hipotesis 2 menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan pada variabel harapan usaha terhadap kepuasan pengguna. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi harapan usaha akan meningkatkan kepuasan pengguna. Hasil ini didukung oleh penelitian Kim *et al* (2017) dalam mengevaluasi kepuasan pengguna sistem informasi obat Rumah Sakit Australia mengatakan bahwa harapan usaha berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Chang *et al*, (2008) yang menyebutkan bahwa harapan usaha berpengaruh kuat terhadap kepuasan individu saat mengunjungi suatu layanan teknologi. Hal yang sama juga yang dilakukan oleh Ghalandari (2012) dalam pengaruh harapan usaha, harapan kinerja, pengaruh sosial dan memfasilitasi kondisi pada penerimaan layanan E- banking di iran menyatakan bahwa harapan usaha mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berbagai hasil tersebut menguatkan hasil penelitian yang dilakukan pada obyek rumah sakit juga menunjukkan hasil positif harapan usaha terhadap kepuasan. Hasil dari hipotesis 2 ini dapat dimaknai bahwa semakin tinggi adanya pengaruh harapan usaha dapat

meningkatkan kepuasan penggunanya yang dapat dikaitkan pengguna merasa merasa mendapatkan kemudahan dalam penggunaan layanan *website*.

c. Pengaruh harapan kinerja terhadap kepuasan pengguna

Hasil pengujian hipotesis 4 mendapatkan bahwa harapan kinerja mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini berarti bahwa semakin baik harapan kinerja akan meningkatkan kepuasan pengguna. Hasil ini didukung oleh penelitian sebelumnya bahwa harapan kinerja berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, oleh Kim *et al* (2017) dalam mengevaluasi kepuasan pengguna sistem informasi obat di Rumah Sakit Australia. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Ali (2014) dalam niat perilaku dan kepuasan terhadap penggunaan teknologi 3G pada kalangan siswa di Somalia yang mengungkapkan bahwa harapan kinerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil studi ini menggunakan studi sebelumnya yang menyebutkan harapan kinerja berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna pada obyek layanan *website* rumah sakit. Hipotesis 3 dapat dimaknai bahwa semakin tinggi harapan kinerja dari layanan *website* akan dapat meningkatkan kepuasan penggunanya dalam membantu mendapatkan informasi kesehatan dan layanan rumah sakit.

d. Hubungan pengaruh sosial terhadap kepuasan pengguna.

Hasil hipotesis 4 menunjukkan bahwa pengaruh sosial mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini berarti bahwa semakin baik pengaruh sosial akan meningkatkan kepuasan pengguna. Hasil ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kijsanayotin (2009) dalam

penelitian faktor-faktor yang mempengaruhi teknologi informasi di pusat kesehatan masyarakat Thailand menemukan bahwa pengaruh sosial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan. Hal ini didasarkan dari temuan yang dilakukan oleh Kim *et al.* (2017) dalam mengevaluasi kepuasan pengguna sistem informasi obat di Rumah Sakit Australia mengatakan bahwa pengaruh sosial mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan. Hal yang sama juga dijelaskan oleh Alawadhi (2008) dalam penggunaan model UTAUT pada penggunaan layanan pemerintah di Kuwait yang menyatakan bahwa pengaruh sosial mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pengguna nya. Berbagai studi dapat menguatkan hasil studi yang menyebabkan adanya hubungan positif pengaruh sosial terhadap kepuasan pengguna layanan *website*. Hasil hipotesis 4 dapat dimaknai bahwa semakin tinggi pengaruh sosial dari lingkungannya memberi efek yang kuat terhadap peningkatan kepuasan penggunaan layanan *website* rumah sakit.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pembentuk niat berkunjung kembali layanan website rumah sakit yang dipengaruhi oleh kepuasan dengan variabel pendahulu adalah harapan usaha, harapan kinerja dan pengaruh sosial. Hasil penelitian menunjukkan semua hipotesis terdukung. Hasil tersebut dimaknai tingginya kepuasan yang dirasakan pengguna layanan website rumah sakit memberi pengaruh pada tinggi niat berkunjung kembali yang disebabkan pada tingginya harapan usaha dan harapan kinerja dari layanan website serta pengaruh sosial dari lingkungannya.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini hanya menggunakan satu obyek penelitian sehingga tidak dapat untuk diterapkan pada obyek lainnya. Studi ini hanya membatasi 4 variabel dalam mempengaruhi niat berkunjung kembali.

C. Saran

1. Implikasi Teoritis
 - a. Dilakukan di rumah sakit lain
 - b. Memperluas penggunaan obyek penelitian
 - c. Penambahan variabel yang digunakan

2. Implikasi Praktis

- a. Maintenance sistem berkala
- b. Informasi lengkap dan up to date
- c. Kalimat yang digunakan dalam website adalah kalimat yang mudah dipahami oleh semua pengguna
- d. Memberikan petunjuk dalam penggunaan
- e. Tampilan website harus menarik dan mengurangi kalimat yang tidak penting.
- f. *Website* juga harus memberikan informasi yang berkualitas serta memberikan tampilan yang sederhana selain juga mampu memberikan gambaran yang rinci melalui foto atau video untuk menarik perhatian pengguna
- g. Institusi dirasa juga perlu untuk membuat suatu survei berupa komentar dan saran dari pasien agar lebih cepat berkembang sehingga memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.
- h. Menambahkan pilihan bahasa selain bahasa Indonesia, karna tidak selalu masyarakat Indonesia yang menjadi pasien di RSUD dr. Moewardi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. 2002. Perceived behavioral control, self-efficacy, locus of control, and the theory of planned behavior. *Journal of Applied Social Psychology*, Vol. 32. pp 665-683.
- Alawadhi dan Anne, M. 2008. The Use UTAUT Model in the Adoption of E-government Services in Kuwait. *Departement of Information Science*, Vol. 08, pp. 1530-1605
- Ali Y, S, Ismail Sheikh Yusuf Ahmed Dhaha. 2014. Mediating effects of behavioral intention between 3G predictors and service Satisfaction. *Malaysi journal of Communication*, Vol. 30, pp. 107-128.
- Arts, J.W.C., Frambach, R.T., and Bijmolt, T.H.A.2011. Generalizations on consumer innovation adoption: A meta-analysis on drivers of intention and behavior, *International Journal of Research In Marketing*, Vol. 28, No.2
- Assael, 2001. *Behavior and Marketing Action*. Kent Publishing Company, Boston Massachusset, AS. *Consumers*.
- Barnes, S. J dan Vidgen, R. T. 2006. Data triangulation and web quality metrcs: A case study in government. *Information and Management*, Vol.43, No.6, pp.767-777.
- Carlson, J. O' Cass, A. 2010. Exploring the relationship between e-service quality satisfaction, attitudes and behaviours in content-drivenn e-service web situs. *Jurnal of services Marketing*, Vol.24, No.2,pp.112-127.
- Chang, H., Lee, J., and Tseng, M. 2008. The influence of service recovery on perceived justice under different involvement level an evidence of retail industry, *Contemporary Management Research*, Vol. 4, No. 1, pp. 42-43
- Min, H. H., Yuan, S. 2005. Usability, quality, value and Learning continuance decisions. *Computer and Education*, Vol.45 pp. 399-416.
- Davis, M. M. dan Heineke. J. 1998. How Disconfirmation, Perception and Actual Waiting Times Impact Customer Satisfaction. *International Journal of Service Industry Management*, Vol.9 No.1, pp. 64-73.
- Gardner, C. Amoroso. D. 2004. Development Of An Instrument To Measure The Acceptance Of Internet Technology By Consumers," *Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences, USA*.

- Ghalandari, K. 2012. The Effect of Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence Facilitating Conditions on Acceptance of E-Banking Services in Iran. *Departement of businesss management*, Vol.6 pp. 801-807.
- Ghozali, I. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universita Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, I. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universita Diponegoro, Semarang.
- Gympah, K., & Salam, A. F. 2004. An Extension of the technology acceptance model in an ERP implementation environment. *Information and Management*, Vol. 41, pp.731-745.
- Hair, J.F., W.C Black, B.J Babin, R.E Anderson, dan R.L Tatham. 2006. *Mutivariate Data Analysis*, 6th Ed. New Jersey; Pearson Education, Inc.
- Hartono, J.M. 2007. *Sistem Informasi Keprilakuan*. C. V Andi Offset, Yogyakarta.
- Hsu, Chien Chang, Chen Chen. 2012. The impact of website quality on customer satisfaction and purchase intention: perceived playfulness and perceived flow as mediators. *Information syatems and e-Business management*. Vol.10 pp 549–570.
- Indrawati Aniek . 2011. Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Vol.16, No. 1.
- Irawan, Handi. 2003. *Indonesian Customers Satisfaction*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Iskandar, L. 2010. Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap *Website* Universitas Atmajaya dan Hubungannya dengan Loyalitas Mahasiswa. *International Journal of Economics and Management Sciences*. Vol. 1, No. 2.
- Kijsanayotin Boonchai, Supasit Pannarunohai, Stuart M. 2009. factors influencing health information technology adoption in Thailand's community health centers Applying the UTAUT model. *Journal of Medical Informatics*. Vol .78 pp 179-211.
- Kim, E.D., Kevin.K.Y.Kuan. 2017. Evaluating User Satisfaction and Organisational Benefits of Electronication Medication Management System in an Australian Hospital. *Conference on Information Systems*.

- Sanjaya Imam. 2012. Pengukuran Kualitas layanan website kementrian kominfo dengan menggunakan metode webqual 4.0. *jurnal penelitian IPTEK-KOM*. vol.14, No.1.
- Sugiyono, 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung. IKAPI.
- Udo, G. J., Bagchi, K. K., dan Kirs, P. J. 2011. Using *SERVQUAL* to assess the quality of e-learning experience. *Computers in Human Behavior*, Vol. 27, pp. 1272-1283.
- Venkatesh, V., and Morris. 2000. Gender, Social influence , And their role in technologi Acceptance and usage behavior. *MIS Quarterly* Vol. 24 No.1.
- Venkatesh, V., and Zhang. 2010. Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *Journal of Global Information Technology Management*, Vol. 13, pp. 115-139.

L
A
M
P
I
R
A
N

Lampiran 1. Hasil Uji Validitas

Pattern Matrix^a

	Component				
	1	2	3	4	5
puas1					,943
puas2					,933
puas3					,960
hrp_u1		,970			
hrp_u2		,990			
hrp_u3		,985			
hrp_k1				,974	
hrp_k2				,973	
hrp_k3				,936	
sosial1	,979				
sosial2	,991				
sosial3	,982				
sosial4	,963				
niat1			,980		
niat2			,990		
niat3			,976		

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Promax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

Lampiran 2. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	200	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	200	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,941	3

Lampiran 3. Hasil Uji Reliabilitas Harapan Usaha**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	200	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	200	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,981	3

Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas Harapan Kinerja**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	200	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	200	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,959	3

Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas Pengaruh Sosial**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	200	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	200	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,985	4

Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas Niat Berkunjung Kembali**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	200	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	200	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,982	3

Lampiran 7. Tabel Uji Normalitas

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
hrp_u3	3,000	5,000	,247	1,427	-1,638	-2,728
niat3	4,000	5,000	-,324	-1,872	-1,895	-2,470
niat2	4,000	5,000	-,345	-1,992	-1,881	-2,430
niat1	3,000	5,000	-,357	-2,062	-1,584	-2,573
hrp_u2	4,000	5,000	,324	1,872	-1,895	-2,470
hrp_u1	4,000	5,000	,283	1,633	-1,920	-2,543
puas3	3,000	5,000	,384	2,216	-1,254	-2,621
puas2	3,000	5,000	,384	2,216	-1,254	-2,621
puas1	3,000	5,000	,190	1,095	-1,021	-2,947
hrp_k3	3,000	5,000	,598	2,455	-,949	-2,739
hrp_k2	3,000	5,000	,689	2,980	-,779	-2,248
hrp_k1	3,000	5,000	,464	2,679	-,627	-1,811
sosial4	2,000	5,000	-,763	-2,405	-,122	-,353
sosial3	2,000	5,000	-,743	-2,287	-,222	-,640
sosial2	2,000	5,000	-,730	-2,216	-,237	-,684
sosial1	2,000	5,000	-,691	-2,992	-,303	-,874
Multivariate					6,799	1,012

Lampiran 8. Hasil Uji *Goodness of Fit*

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	59	84,445	77	,263	1,097
Saturated model	136	,000	0		
Independence model	16	5533,072	120	,000	46,109

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,023	,951	,914	,539
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,179	,306	,213	,270

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,985	,976	,999	,998	,999
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,022	,000	,047	,970
Independence model	,476	,465	,487	,000

Lampiran 9. Hasil Uji Hipotesis

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
xPuas	<---	sozial	,141	,038	3,712	***	par_10
xPuas	<---	HarapanU	,163	,067	2,442	,015	par_11
xPuas	<---	HarapanK	,289	,066	4,358	***	par_12
xNiat	<---	xPuas	,307	,070	4,406	***	par_13



Yang terhormat

Bp/ Ibu/ Sdr responden

Dengan hormat

Saat ini saya sedang melakukan penelitian dengan judul “NIAT BERKUNJUNG KEMBALI *WEBSITE* RSUD Dr. MOEWARDI “, saya mohon Bp/ Ibu/ Sdr berkenan menjadi responden dengan cara mengisi daftar pertanyaan terlampir. Jawablah yang menurut anda benar dan jujur. Semua informasi tentang anda akan dirahasiakan. Terimakasih atas partisipasinya.

Atas perhatian dan kesediaannya, saya mengucapkan terimakasih.

Peneliti,

Maya Aprian Wirmaningsih

NIM. 07140290N

IDENTITAS RESPONDEN

Mohon untuk memberi tanda (√) pada pilihan dibawah.

Nama : _____ (boleh tidak diisi)

Asal Daerah : Kota Solo Karanganyar
 Boyolali Sragen
 Sukoharjo Klaten
 Lainnya _____ (sebutkan)

Usia : 18-25 th 26-33 th 34-41 th
 42-49 th >50 th

Pendidikan terakhir : SMA D-3 S-1
 S-2 S-3

Jenis kelamin : laki-laki perempuan

Berapa kali mengunjungi *Website* RSUD Dr.Moewardi : 1 kali
 Lebih dari 1 kali

PETUNJUK MENJAWAB

Mohon memberi tanda (√) pada setiap pernyataan yang anda pilih

Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

KEPUASAN PENGGUNA

No	pernyataan	STS	ST	N	S	SS
1.	Saya puas menggunakan <i>website</i> RSUD Dr. Moewardi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Menggunakan <i>website</i> RSUD Dr. Moewardi menyenangkan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Saya percaya terhadap pelayanan <i>website</i> RSUD Dr. Moewardi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

HARAPAN USAHA

No	pernyataan	STS	ST	N	S	SS
1.	Situs <i>website</i> RSUD Dr. Moewardi mudah untuk digunakan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Situs <i>website</i> RSUD Dr. Moewardi mudah dipahami	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Situs <i>website</i> RSUD Dr. Moewardi memberikan kejelasan dalam penggunaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

HARAPAN KINERJA

No	pernyataan	STS	ST	N	S	SS
1.	Menggunakan <i>website</i> RSUD Dr. Moewardi memberikan keuntungan yang banyak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Menggunakan <i>website</i> RSUD Dr. Moewardi sangat berguna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Menggunakan <i>website</i> RSUD Dr. Moewardi memberikan hasil yang baik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PENGARUH SOSIAL

No	pernyataan	STS	ST	N	S	SS
1.	Lingkungan masyarakat memberi pengaruh terhadap perilaku penggunaan <i>website</i> RSUD Dr. Moewardi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Lingkungan masyarakat mempunyai peran penting untuk memberikan pengaruh penggunaan <i>website</i> RSUD Dr. Moewardi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Orang lingkungan sekitar yang berpengalaman membawa dalam menggunakan <i>website</i> RSUD Dr. Moewardi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	orang sekitar saya mendukung untuk menggunakan <i>website</i> RSUD Dr. Moewardi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

NIAT BERKUNJUNG KEMBALI

No	pernyataan	STS	ST	N	S	SS
1.	Saya akan menggunakan <i>website</i> RSUD Dr. Moewardi kembali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Saya berharap untuk terus mendapatkan informasi dari <i>website</i> RSUD.Dr. Moewardi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Saya akan tetap menggunakan <i>website</i> RSUD Dr. Moewardi untuk mempercepat layanan yang diinginkan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Lampiran 10. Data Kepuasan Pengguna

No Responden	Puas 1	Puas 2	Puas 3
1	4	5	5
2	4	4	4
3	3	4	3
4	4	4	4
5	5	5	4
6	5	3	4
7	4	4	4
8	3	4	4
9	5	5	5
10	4	4	4
11	5	4	5
12	4	4	4
13	5	5	5
14	4	4	4
15	4	4	4
16	4	4	4
17	4	4	4
18	4	4	4
19	4	4	4
20	4	4	4
21	4	4	4
22	4	4	4
23	4	4	4
24	4	4	4
25	4	4	4
26	4	4	4
27	4	4	4
28	4	5	4
29	4	4	4
30	5	5	4
31	5	5	5
32	5	5	5
33	5	5	5
34	5	5	5
35	5	5	5
36	5	5	5
37	5	5	5
38	5	5	5
39	5	5	5
40	5	5	5
41	5	5	5
42	5	5	5

No Responden	Puas 1	Puas 2	Puas 3
43	4	4	5
44	4	4	4
45	4	4	4
46	4	4	4
47	4	4	4
48	5	5	5
49	5	5	5
50	5	5	5
51	5	5	5
52	5	5	5
53	5	5	5
54	5	5	5
55	5	5	5
56	5	5	5
57	5	5	5
58	4	4	4
59	4	4	4
60	4	4	4
61	4	4	4
62	4	4	4
63	4	4	4
64	4	4	4
65	5	5	5
66	5	5	5
67	5	4	5
68	5	5	5
69	5	5	5
70	5	5	5
71	5	5	5
72	5	5	5
73	5	5	5
74	4	4	4
75	4	4	4
76	4	4	4
77	4	4	4
78	4	4	4
79	4	4	4
80	4	4	4
81	4	4	4
82	4	4	4
83	4	4	4
84	4	4	4
85	4	4	4
86	4	4	4

No Responden	Puas 1	Puas 2	Puas 3
87	4	4	4
88	4	4	4
89	4	4	4
90	4	4	4
91	4	4	4
92	4	4	4
93	4	4	4
94	4	4	4
95	4	4	4
96	4	4	4
97	4	4	4
98	4	4	4
99	4	4	4
100	4	4	4
101	4	5	5
102	4	4	4
103	3	4	3
104	4	4	4
105	5	5	4
106	5	3	4
107	4	4	4
108	3	4	4
109	5	5	5
110	4	4	4
111	5	4	5
112	4	4	4
113	5	5	5
114	4	4	4
115	4	4	4
116	4	4	4
117	4	4	4
118	4	4	4
119	4	4	4
120	4	4	4
121	4	4	4
122	4	4	4
123	4	4	4
124	4	4	4
125	4	4	4
126	4	4	4
127	4	4	4
128	4	5	4
129	4	4	4
130	5	5	4

No Responden	Puas 1	Puas 2	Puas 3
131	5	5	5
132	5	5	5
133	5	5	5
134	5	5	5
135	5	5	5
136	5	5	5
137	5	5	5
138	5	5	5
139	5	5	5
140	5	5	5
141	5	5	5
142	5	5	5
143	4	4	5
144	4	4	4
145	4	4	4
146	4	4	4
147	4	4	4
148	5	5	5
149	5	5	5
150	5	5	5
151	5	5	5
152	5	5	5
153	5	5	5
154	5	5	5
155	5	5	5
156	5	5	5
157	5	5	5
158	4	4	4
159	4	4	4
160	4	4	4
161	4	4	4
162	4	4	4
163	4	4	4
164	4	4	4
165	5	5	5
166	5	5	5
167	5	4	5
168	5	5	5
169	5	5	5
170	5	5	5
171	5	5	5
172	5	5	5
173	5	5	5
174	4	4	4

No Responden	Puas 1	Puas 2	Puas 3
175	4	4	4
176	4	4	4
177	4	4	4
178	4	4	4
179	4	4	4
180	4	4	4
181	4	4	4
182	4	4	4
183	4	4	4
184	4	4	4
185	4	4	4
186	4	4	4
187	4	4	4
188	4	4	4
189	4	4	4
190	4	4	4
191	4	4	4
192	4	4	4
193	4	4	4
194	4	4	4
195	4	4	4
196	4	4	4
197	4	4	4
198	4	4	4
199	4	4	4
200	4	4	4

Hrp_u1	Hrp_u2	Hrp_u3
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
5	5	4
5	5	4
5	5	5
5	5	4
5	5	4
5	5	4
5	5	4
5	5	4
5	5	4
5	5	4
5	5	4
4	4	5
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	5
4	4	4
4	4	4
5	4	4
5	5	5
5	5	4
5	5	5
5	5	4
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	5
4	4	4
4	4	4
5	5	4
4	4	5

Hrp_u1	Hrp_u2	Hrp_u3
4	4	5
4	4	5
4	4	5
4	4	5
4	4	5
5	5	5
4	4	5
4	4	5
4	4	5
4	4	5
4	4	5
4	4	5
4	4	5
5	5	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
5	5	5
4	4	5
4	4	5
4	4	5
5	5	5
4	4	5
5	5	5
4	4	5
5	5	5
5	5	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	5
4	4	5
4	4	5
4	4	5
4	4	5
4	4	5
5	5	5
4	4	5
4	5	5
4	4	5
5	5	5
5	5	4

Hrp_k1	Hrp_k2	Hrp_k3
4	4	4
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
4	4	4
5	5	5
5	5	5
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
5	5	5
4	4	4
5	5	5
4	4	4
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
4	4	4
4	4	4

Lampiran 13. Data Pengaruh Sosial

Sosial 1	Sosial 2	Sosial 3	Sosial 4
4	4	4	4
4	4	4	4
3	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
2	2	2	4
4	4	4	4
4	4	4	4
2	2	2	2
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
3	3	3	3
4	4	4	4
3	3	4	4
2	2	2	2
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
2	2	2	2
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
3	3	3	3
3	3	3	3
2	2	2	2
3	3	3	3
4	4	4	5
5	4	4	4
3	3	3	3
4	4	4	4
4	4	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	4	4	5
2	2	2	2
5	5	5	5
4	4	4	4
5	5	5	5
4	4	4	4
4	4	5	4

Sosial 1	Sosial 2	Sosial 3	Sosial 4
4	4	4	4
4	4	4	4
3	3	3	3
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
3	3	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
3	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
2	2	2	4
4	4	4	4
4	4	4	4
2	2	2	2
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
3	3	3	3
4	4	4	4
3	3	4	4
2	2	2	2
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
2	2	2	2
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
3	3	3	3
3	3	3	3
2	2	2	2
3	3	3	3
4	4	4	5
5	4	4	4
3	3	3	3
4	4	4	4

Sosial 1	Sosial 2	Sosial 3	Sosial 4
4	4	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	4	4	5
2	2	2	2
5	5	5	5
4	4	4	4
5	5	5	5
4	4	4	4
4	4	5	4
2	2	2	2
2	2	2	2
2	2	2	2
2	2	2	2
5	5	5	5
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
5	5	5	5
4	4	4	4
2	2	2	2
2	2	2	2
4	4	4	4
2	2	2	2
2	2	2	2
2	2	2	2
4	4	4	4
3	3	3	3
3	3	3	3
2	2	2	2
5	5	5	5
4	4	4	4
5	5	5	5
4	4	5	5
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	5	5
4	4	4	4
5	5	5	5
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4

Niat 1	Niat 2	Niat 3
5	5	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	5
4	4	5
4	4	4
5	5	5
4	4	5
4	4	5
4	4	5
4	4	5
4	4	5
4	4	5
5	5	4
4	4	5
4	4	4
4	4	5
4	4	5
5	5	4
5	5	4
4	5	4
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	4
5	5	5
5	5	5
4	4	5
5	5	5
4	4	5
5	5	5
5	5	5
4	4	5
4	4	5
4	4	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
4	5	4
5	5	4
5	5	4

Lampiran 15. Surat Ijin Penelitian



Nomor : 294 / H6 – 04 / 31.01.2018
 Lamp. : - helai
 Hal : Ijin Penelitian

Kepada :
Yth. Direktur
RSUD. dr. Moewardi
Di Surakarta

Dengan Hormat,

Guna memenuhi persyaratan untuk keperluan penyusunan Tugas Akhir (TA) bagi Mahasiswa Semester Akhir Program Studi D-IV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, terkait bidang yang ditekuni dalam melaksanakan kegiatan tersebut bersamaan dengan ini kami menyampaikan ijin bahwa :

NAMA : MAYA APRIAN WIRMANINGSIH
NIM : 07140290 N
PROGDI : D-IV Analis Kesehatan
JUDUL : Niat Berkunjung Kembali Website RSUD. dr. Moewardi

Untuk ijin penelitian tentang niat berkunjung kembali website RSUD. dr. Moewardi di Instansi Bapak / Ibu.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Surakarta, 31 Januari 2018

Dekan,



Prof. dr. Marsetyawan HNE Soesatyo, M.Sc., Ph.D.

Lampiran 16. Ethical clearance

2/20/2018

Form A2



HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE
KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN
Dr. Moewardi General Hospital
RSUD Dr. Moewardi



School of Medicine Sebelas Maret University
Fakultas Kedokteran Universitas sebelas Maret

ETHICAL CLEARANCE
KELAIKAN ETIK

Nomor : 226 / II / HREC / 2018

The Health Research Ethics Committee Dr. Moewardi General Hospital / School of Medicine Sebelas Maret
 Komisi Etik Penelitian Kesehatan RSUD Dr. Moewardi / Fakultas Kedokteran Universitas Sebelas Maret

Maret University Of Surakarta, after reviewing the proposal design, herewith to certify
 Surakarta, setelah menilai rancangan penelitian yang diusulkan, dengan ini menyatakan

That the research proposal with topic :
 Bahwa usulan penelitian dengan judul

NIAT BERKUNJUNG KEMBALI WEBSITE RSUD Dr. MOEWARDI

Principal investigator
 Peneliti Utama

Maya Aprian Wirmaningsih
 07140290N

Location of research
 Lokasi Tempat Penelitian

: pelayana pendaftaran online pasien rawat jalan RSUD.Dr. Moewardi

Is ethically approved
 Dinyatakan layak etik



Lampiran 17. Surat Pengantar Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. MOEWARDI
 Jalan Kolonel Sutarto 132 Surakarta Kode pos 57126 Telp (0271) 634 634,
 Faksimile (0271) 637412 Email : rsmoewardi@jatengprov.go.id
 Website : rsmoewardi.jatengprov.go.id

Nomor : 291 / Dik / III / 2018
 Lampiran : -
 Perihal : Pengantar Penelitian

Surakarta,
 Surakarta, 02 Maret 2018

Kepada Yth. :
Ka. Instalasi Rekam Medik

RSUD Dr. Moewardi
 di-

SURAKARTA

Memperhatikan Surat dari Dekan FIK-USB Surakarta Nomor : 294/H6-04/15.02.2018; perihal Permohonan Ijin Penelitian dan disposisi Direktur tanggal 01 Februari 2018, maka dengan ini kami menghadapkan siswa:

Nama : Maya Aprian Wirmaningsih

NIM : 07140290 N

Institusi : Prodi D.IV Analis Kesehatan FIK-USB Surakarta

Untuk melaksanakan Penelitian dalam rangka pembuatan **Skripsi** dengan judul : "**Niat Berkunjung Kembali Website RSUD Dr. Moewardi**".

Demikian untuk menjadikan periksa dan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Kepala
 Bagian Pendidikan & Penelitian,

Ari Subagio, SE., MM
 NIP. 1966013 199503 1 002

Tembusan Kepada Yth.:

1. Wadir Umum RSDM (sebagai laporan)
2. Arsip

RSDM. Cepat, Tepat, Nyaman dan Mudah

Lampiran 18. Surat Pernyataan selesai pengambilan data



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. MOEWARDI

Jalan Kolonel Sutarto 132 Surakarta Kodepos 57126 Telp (0271) 634 634,
 Faksimile (0271) 637412 Email : rsmoewardi@jatengprov.go.id
 Website : rsmoewardi.jatengprov.go.id

SURAT PERNYATAAN SELESAI PENGAMBILAN DATA

yang bertanda-tangan di bawah ini *Ka.bag / Ka.Bid / Ka.KSM / Ka. Instalasi /
 Ka.Ruang, ~~melalui rekam medik~~ RSUD Dr. Moewardi Menyatakan bahwa peneliti
 /mahasiswa tersebut dibawah:

Nama : Maya Aprian Wirmaningih
 NIM/NRP : 07140200 N
 Institusi : Universitas Peta Budi Surakarta
 Judul : NIAT BERKUNJUNG KEMBALI WEBSITE RSUD
Dr. MOEWARDI

Telah selesai menjalankan penelitian dan pengambilan data dengan *(Baik / Cukup)
 Mulai 5 MARET 2018 s/d 16 MARET 2018 dalam rangka penulisan (KTI /
 PKL / TA / Skripsi / Tesis / Desertasi/Umum)

Demikian Surat Pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan dalam keadaan
 sadar, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 27 April 2018

Yang Menyatakan,


 (.....SRI MARDANI.....)

Catatan:

* Coret yang tidak perlu



**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. MOEWARDI**

Jalan Kolonel Sutarto 132 Surakarta Kodepos 57126 Telp (0271) 634 634,
Faksimile (0271) 637412 Email : r sdm@jatengprov.go.id
Website : rsmoewardi.jatengprov.go.id

CHECKLIST PENGAWASAN PENELITIAN DI RSUD Dr. MOEWARDI

Nama : Maya Aprian Wirmaningih
NIM/NIP/NRP : 07140290 N
Institusi : Universitas Setia Budi Surakarta
Judul : NAR BERTUNJUNG KEMBALI WEBSITE RSUD Dr. MOEWARDI

Tanggal Penelitian : 5 MARET 2018 s/d 16 MARET 2018

NO	URAIAN	ADA	TIDAK
1	Peneliti Menunjukkan Identitas	✓	
2	Kelengkapan dokumen penelitian:	✓	
	a. Surat Ijin Penelitian	✓	
	b. Fotokopi ethical Clearance	✓	
	c. Form informasi penelitian klinis	✓	
	d. Persetujuan/ <i>informed consent</i>	✓	
3	Peneliti sudah memberikan informasi & melengkapi formulir informasi penelitian yang berisi tentang	✓	
	a. Tujuan penelitian	✓	
	b. Prosedur penelitian	✓	
	c. Manfaat yang akan diperoleh	✓	
	d. Kemungkinan terjadinya ketidaknyamanan dan risiko	✓	
	e. Prosedur alternatif	✓	
	f. Menjaga kerahasiaan	✓	
	g. Kompensasi bila terjadi kecelakaan dalam penelitian		
	h. Partisipasi berdasarkan kesukarelaan	✓	
	i. Proses persetujuan keikutsertaan sebagai subyek penelitian	✓	
	j. Proses penolakan sebagai subyek penelitian dan pengunduran diri sebagai subyek penelitian sebelum penelitian	✓	
	k. Insentif bagi subyek penelitian bila ada	✓	
	l. Kemungkinan timbul biaya bagi penjamin akibat keikutsertaan sebagai subyek penelitian		✓
	M. Apabila subjek mengundurkan diri dari keikutsertaan dalam penelitian, maka tidak akan mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan	✓	
4	Penelitian mengenakan pakaian yang sopan dan bersepatu	✓	
5	Penelitian sudah berjalan sesuai dengan protocol penelitian Jika "tidak" sebutkan	✓	
6	Peneliti memberikan penjelasan kepada subyek penelitian, keluarga atau wali dengan baik dan sopan	✓	
7	Apakah Penelitian berpotensi membahayakan subyek Jika "ya" sebutkan	✗	✓
8	Apakah terjadi KTD pada penelitian Jika "ya" sebutkan		✓

Surakarta, 27 April 2018

Tim Pengawas Penelitian

Ka. Inst/KSM/Ka. Ruang

(.....
S.Moewardi.....)

Lampiran 19. Surat Selesai Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. MOEWARDI

Jalan Kolonel Sutarto 132 Surakarta Kodepos 57126 Telp (0271) 634 634,
Faksimile (0271) 637412 Email : rsmoewardi@jatengprov.go.id
Website : rsmoewardi.jatengprov.go.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 045 / 6711 / 2018

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : dr. Purwoko, Sp.An,KAKV
Jabatan : Wakil Direktur Pelayanan RSUD Dr. Moewardi

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Maya Aprian Wirmaningsih
NIM : 07140290N
Institusi : Prodi D.IV Analis Kesehatan FIK-USB Surakarta

Telah selesai melaksanakan penelitian di RSUD Dr. Moewardi dalam rangka penulisan **Skripsi** dengan judul "**Niat Berkunjung Kembali Website RSUD Dr. Moewardi**".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 03 Juli 2018
a.n DIREKTUR RSUD Dr. MOEWARDI
PROVINSI JAWA TENGAH
Wakil Direktur Pelayanan

