

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Diskripsi Sampel**

Pada bab IV ini akan dibahas hasil analisis data dan pembahasan meliputi deskripsi sampel, hasil uji validitas, uji reliabilitas dan uji hipotesis menggunakan analisis *Structural Equation Modelling* (SEM). Sampel yang terdiri dari 160 responden, yang kembali 150 dikarenakan ada kuisisioner yang tidak kembali dan tidak lengkap sehingga yang dapat digunakan untuk analisis data hanya 23 sampel kuisisioner. Pengambilan dengan cara penyebaran kuesioner di RSUD Dr. Moewardi kota Solo-Surakarta. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari kuesioner yang diisikan responden digolongkan ke dalam kelompok yang berbeda jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, pekerjaan dan berapa kali menggunakan pendaftaran *website*.

#### **1. Gambaran umum objek penelitian**

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

#### **2. Karakteristik Responden**

**Tabel 1 distribusi sampel berdasarkan jenis kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	54	36%
2	Perempuan	96	64%
		150	100%

Sumber : Lampiran 6 halaman 76

Berdasarkan table 4.1 menunjukkan bahwa dari 150 responden dengan jenis kelamin perempuan menempati persentase paling banyak yaitu 96 orang atau

64% Sedangkan responden dengan jenis kelamin laiki-laki menempati persentase paling sedikit yaitu 54 orang atau 36%. Hasil tersebut membuktikan mayoritas pasien atau keluarga pasien dengan jenis kelamin perempuan.

**Tabel 2 karakteristik sampel berdasarkan tingkat pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SMA	72	48%
2	Diploma	39	26%
3	Sarjana	34	22,7%
4	Lain-lain	5	3,3%
		150	100%

Sumber : Lampiran 6 halaman 76

Berdasarkan tabel 4.2 tingkat pendidikan dapat di deskripsikan sebagai berikut, responden yang mempunyai tingkat pendidikan terakhir SMA dengan jumlah sebanyak 72 orang (48%), tingkat pendidikan terakhir Diploma dengan jumlah sebanyak 39 orang (26%), tingkat pendidikan terakhir Sarjana dengan jumlah sebanyak 34 orang (22,7%), dan tingkat pendidikan lain-lain sebanyak 5 orang (3,3%). Hasil tersebut membuktikan mayoritas pasien atau keluarga pasien dengan pendidikan terakhir SMA.

**Tabel 3 karakteristik sampel berdasarkan pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Pelajar/Mahasiswa	18	12%
2	Karyawan Swasta	43	28,7%
3	PNS	24	16%
4	Lain-lain	65	43,3%
		150	100%

Sumber : Lampiran 6 halaman 76

Berdasarkan tabel 4.3 karakteristik berdasarkan pekerjaan dapat dideskripsikan sebagai berikut, responden dengan status Pelajar/Mahasiswa dengan jumlah sebanyak 18 orang atau (12%), responden dengan status pekerjaan Karyawan Swasta dengan jumlah responden sebanyak 43 orang

(28,7%), responden dengan status pekerjaan PNS dengan jumlah 24 orang (43,3%), dan status pekerjaan lain-lain dengan jumlah responden 65 orang atau (43,3%). Hal tersebut membuktikan bahwa mayoritas pasien atau keluarga pasien dengan status pekerjaan lain-lain.

**Tabel 4 sampel berdasarkan Berapa Kali Menggunakan Website**

No	Frekuensi menggunakan Website	Jumlah	Persentase
1	Belum pernah	-	-
2	1 kali	36	24%
3	>1 kali	114	76%
		150	100%

Sumber: Lampiran 6 halaman 76

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa dari 150 responden yang paling banyak adalah responden yang menggunakan pendaftaran berbasis website lebih dari 1 kali yaitu dengan responden sebanyak 114 orang (74%). Sedangkan responden paling sedikit adalah responden yang menggunakan pendaftaran berbasis website pernah 1 kali yaitu sebanyak 36 orang (24%). Maka berdasarkan data tersebut responden pada studi adalah dari golongan lebih dari 1 kali.

## **B. Uji Validitas dan Reabilitas Kuisisioner**

### **a. Uji Validitas**

Uji validitas akan menguji masing-masing variable yang digunakan dalam penelitian ini, dimana keseluruhan variable penelitian memuat 50 pernyataan yang harus dijawab oleh responden, pengujian validitas terhadap item pertanyaan kuisisioner dinyatakan valid. Hal ini dikarenakan semua item pertanyaan mempunyai faktor loading lebih dari 0,45 dan

tidak terjadi nilai ganda. Maka dapat disimpulkan semua item pernyataan kuisioner adalah valid.

**Tabel 5 hasil uji validitas**

NO	Variabel	Indicator	Nilai validitas	keterangan
1	Niat	N1	0,891	Valid
2		N2	0,872	Valid
3		N3	0,865	Valid
4	Kepuasan	K1	0,911	Valid
5		K2	0,864	Valid
6		K3	0,824	Valid
7		K4	0,959	Valid
8		K5	0,930	Valid
9	Kemanfaatan	KM1	0,871	Valid
10		KM2	0,794	Valid
11		KM3	0,919	Valid
12		KM4	0,902	Valid
13		KM5	0,797	Valid
14	Kegunaan Persepsian	KP1	0,855	Valid
15		KP2	0,827	Valid
16		KP3	0,883	Valid
17		KP4	0,853	Valid
18		KP5	0,859	Valid
19	Kreadibilias yang diersepsikan	KD1	0,914	Valid
20		KD2	0,841	Valid
21		KD3	0,870	Valid
22		KD4	0,859	Valid
23		KD5	0,933	Valid

Sumber : Lampiran 7 halaman 82

b. Uji reabilitas

Reabilitas adalah untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan alat pengukuran konstruk variable. Suatu kuisioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2001). Uji reabilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala/kejadian. Semakin tinggi reabilitas suatu alat pengukur, semakin stabil pula alat pengukur tersebut. Reabilitas

kuisiioner diuji dengan menggunakan metode Cronbach Alpha. Penggunaan metode ini reabilitas dari kuisiioner dapat diketahui dan koefisien alpha-nya. Bila nilai alpha lebih besar dari 0,6 maka kuisiioner dapat dinyatakan reliable, sebaliknya, jika nilai alpha kurang dari 0,6 maka kuisiioner dinyatakan tidak reliable.

**Tabel 6 Uji Reabilitas**

Variabel	Koefisien Alpha	keterangan
Niat	0,846	Reliable
Kepuasan	0,941	Reliable
Kemanfaatan	0,910	Reliable
Kegunaan Persepsian	0,910	Reliable
Kreadibilias yang diersepsikan	0,930	Reliable

Sumber : Lampiran 8 halaman 86

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

### C. Kecocokan Model Uji Goodness Of Fit

Uji *goodness of fit* dilakukan untuk menguji kesesuaian model dengan datanya. Evaluasi *goodness of fit* didasarkan pada kriteria-kriteria sebagai berikut:

**Tabel 7 Evaluasi Goodness Of Fit Model**

Indeks		Nilai kritis
1	CMIN ( <i>Minimum value of the discrepancy function C - <math>\chi^2</math></i> )	Diharapkan kecil
2	CMIN/DF ( $\chi^2/\text{df}$ )	$\leq 2,00$
3	GFI ( <i>Goodness of Fit Index</i> )	$\geq 0,90$
4	AGFI ( <i>Adjusted Goodness of Fit Index</i> )	$\geq 0,90$
5	CFI ( <i>Comparative Fit Index</i> )	$\geq 0,90$
6	RMSEA ( <i>Root Mean Square Error of Approximation</i> )	$\leq 0,08$
7	TLI ( <i>Tucker-Lewis Index</i> )	$\geq 0,90$
8	NFI ( <i>Normed Fit Index</i> )	$\geq 0,90$
9	RMR	$\leq 0,04$

Sumber: Hair et all

Hasil analisis bila ditabelkan akan terlihat sebagai berikut:

**Tabel 8 Hasil Uji Goodness of Fit Model**

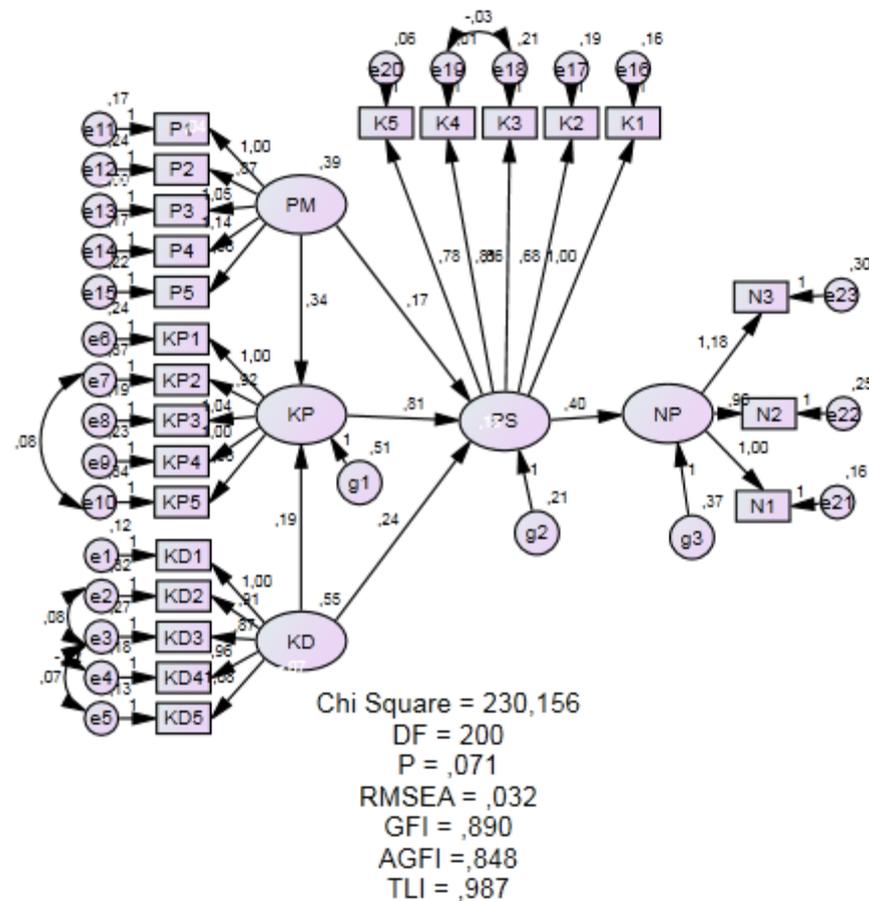
Indeks	Nilai kritis	Hasil	Keterangan
CMIN	Diharapkan kecil	230,156	-
CMIN/DF	$\leq 2,00$	1,51	Sangat baik
GFI	$\geq 0,90$	0,890	Beda tipis ( <i>marginal</i> )
AGFI	$\geq 0,90$	0,848	Beda tipis ( <i>marginal</i> )
CFI	$\geq 0,90$	0,990	Sangat baik
RMSEA	$\leq 0,08$	0,032	Beda tipis ( <i>marginal</i> )
TLI	$\geq 0,90$	0,987	Sangat baik
NFI	$\geq 0,90$	0,928	Sangat baik
IFI	$\geq 0,90$	0,990	Sangat baik
RMR	$\leq 0,04$	0,039	Beda tipis ( <i>marginal</i> )

Sumber : Lampiran 9 halaman 105

Ada lima indikator *goodness of fit* mempunyai nilai sangat baik, hasil ini menginformasikan bahwa model mempunyai *goodness of fit* yang sangat baik, sehingga dapat disimpulkan model cocok dengan datanya.

## D. Pengujian Hipotesis

Teknik yang digunakan untuk menganalisis data adalah analisis SEM (*Structural Equation Modeling*) dengan Aplikasi AMOS. Hasil dari penelitian diatas menghasilkan model dibawah ini :



## E. Uji Model Fit

### a) Uji asumsi normalitas data

Data dikatakan normal bila nilai *critical ratio* (c.r) *multivariate* terletak dalam interval  $-2,58 < c.r < 2,58$ . Untuk mencapai normalitas *multivariate* beberapa data yang masuk kategori *outlier* dihilangkan. Pada output SEM nilai c.r sebesar 2,312. Walaupun normalitas *multivariate* masih jauh dari syarat sebesar 2,58, namun data yang

digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh berdasarkan jawaban responden yang sangat beragam, sehingga sulit untuk mendapatkan data yang berdistribusi normal *multivariate* secara sempurna. Berdasarkan kenyataan tersebut, maka nilai normalitas *multivariate* sebesar 2,312 dapat diterima.

#### **b) Uji keberadaan outlier**

Outlier adalah hasil observasi yang menyimpang jauh dari rata-ratanya (pusat/centroid). Deteksi keberadaan outlier (*multivariate outlier*) dilakukan dengan mengamati nilai *Mahalanobis distance*. Kriteria ujinya adalah bila suatu hasil observasi lebih besar dari nilai kritis yang ditentukan, maka hasil observasi tersebut dikatakan outlier. Sebaliknya bila lebih kecil dari nilai kritisnya, maka hasil observasi tersebut dinyatakan bukan outlier. Nilai kritis dapat ditentukan dari nilai chi-square ( $\chi^2$ ) dengan derajat bebas sebesar jumlah indikator, pada taraf signifikansi 0,01. Dalam penelitian ini tidak ada outlier sehingga semua data dapat digunakan.

### **F. Uji Hipotesis**

#### **a) Modifikasi model**

Untuk memperbaiki nilai goodness of fit dari model, maka beberapa error (e) perlu diberikan hubungan kovarian satu sama lain (lihat dalam model). Hubungan kovarian ini berakibat menurunnya nilai Chi square nya (Cmin) sehingga berakibat membaiknya beberapa indikator goodness of fit

model. Oleh karena itu, diberikan hubungan kovarian antara e7-e10, e2-e3, e3-e4, 34-e5, dan e18-19.

### b) Uji hipotesis

Uji hipotesis dilakukan dengan menganalisis hubungan sebab-akibat (kausalitas) antar variabel dalam model berdasarkan nilai *critical ratio* (c.r) atau probabilitasnya (p) nya. Jika arah hubungan sesuai dengan hipotesis penelitian serta didukung nilai c.r yang memenuhi persyaratan maka dapat dikatakan bahwa hipotesis yang diuji mendapat dukungan yang kuat. Nilai kritis (c.r) didapat dari tabel luas kurva normal (Z tabel) pada taraf signifikansi 0,05 secara dua arah, yaitu  $Z_{\frac{1-\alpha}{2}} = Z_{0,4950} = 2,57$ . Kriteria ujinya adalah: bila nilai c.r lebih besar dari nilai  $Z_{\text{tabel}}$  nya atau nilai probabilitas (P) lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan ada pengaruh yang signifikan. Hasil uji hipotesis dapat disajikan dalam tabel berikut

**Tabel 9 Hasil Uji Hipotesis**

Hipotesis	Koefisien jalur ( <i>Standardized estimate</i> )	C.R	Z <sub>tabel</sub>	P	Keterangan	Hasil Uji Hipotesis
KS → NP	0,549	4,987		0,001	Signifikan	H <sub>1</sub> Terdukung
KM → KS	0,120	2,256		0,024	Signifikan	H <sub>2</sub> Terdukung
KM → KP	0,274	3,271	2,57	0,001	Signifikan	H <sub>3</sub> Terdukung
KP → KS	0,713	9,629		0,001	Signifikan	H <sub>4</sub> Terdukung
KD → KS	0,205	3,863		0,001	Signifikan	H <sub>5</sub> Terdukung
KD → KP	0,185	2,234		0,026	Signifikan	H <sub>6</sub> Terdukung

Berdasarkan hasil yang diungkapkan di tabel 11, maka dapat disimpulkan :

1) Berdasarkan data pada tabel 11 menjelaskan hasil hipotesis variabel

Kepuasan (PS) dengan Niat Perilaku memiliki nilai CR 0,549 yang

berarti lebih kecil dibandingkan dengan nilai Z tabelnya. Namun dilihat nilai probabilitasnya dihasilkan nilai P sebesar 0,001 yang rendah nilai alpha sebesar 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil hipotesis antara variabel kualitas layanan dengan niat transaksi *online* memiliki pengaruh signifikan, maka hipotesis 1 terdukung.

- 2) Berdasarkan dari pengolahan data diketahui bahwa *Critical Ratio* (c.r) pada pengaruh antar variabel kemanfaatan (PM) dengan Kepuasan (PS) dengan nilai 0,120 yang lebih kecil dari  $Z_{tabel}$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel resiko kegunaan persepsian dengan kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan, maka hipotesis 2 terdukung.
- 3) Dalam hubungan variabel antara Kemanfaatan (PM) dengan Kegunaan Persepsian (KP) dengan nilai 0,274 terlihat CR lebih kecil dari Z tabelnya. Namun dilihat nilai probabilitasnya dihasilkan nilai P sebesar 0,001 yang rendah nilai alpha sebesar 0,05, sehingga dapat disimpulkan hubungan pengaruh antar variabel signifikan, maka hipotesis 3 terdukung.
- 4) Menurut tabel 11 menjelaskan bahwa Kegunaan Persepsian (KP) dengan Kepuasan (PS) memiliki nilai CR sebesar 0,713 yang berarti lebih kecil dibandingkan nilai Z tabelnya. Maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel Kegunaan Persepsian dengan Kepuasan berpengaruh signifikan, maka hipotesis 4 terdukung.
- 5) Berdasarkan dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Critical Ratio* (c.r) pada pengaruh antara variabel Kredibilitas yang Dipersepsikan (KD)

terhadap Kepuasan (PS) 0,205 lebih kecil dari nilai  $Z_{tabel}$ . Namun dilihat nilai probabilitasnya dihasilkan nilai P sebesar 0,001 yang rendah nilai alpha sebesar 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kredibilitas yang Dipersepsikan dengan Kepuasan memiliki pengaruh yang signifikan, maka hipotesis 5 terdukung.

- 6) Berdasarkan dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Critical Ratio* (c.r) pada pengaruh antara variabel Kredibilitas yang Dipersepsikan (KD) terhadap Kegunaan Persepsian (KP) 0,185 lebih kecil dari nilai  $Z_{tabel}$ . Namun dilihat nilai probabilitasnya dihasilkan nilai P sebesar 0,026 yang rendah nilai alpha sebesar 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel keamanan dengan kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan, maka hipotesis 6 terdukung.

## **G. Pembahasan**

### **1. Pengaruh kepuasan terhadap niat perilaku pasien menggunakan pendaftaran berbasis website.**

Hasil pengujian hipotesis 1 mendapatkan bahwa variabel kepuasan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat perilaku pasien menggunakan pendaftaran berbasis website. Hal ini ditunjukkan dengan adanya nilai probabilitas (p) yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini memberikan arti bahwa semakin tinggi kepuasan pasien akan meningkatkan niat perilaku pasien untuk menggunakan pendaftaran berbasis website rumah sakit.

Berbagai studi terdahulu juga menunjukkan adanya pengaruh kepuasan terhadap niat (Bhattacharjee dan Lin 2015, Laddawan et al 2016, dan Hadji dan Degoulet 2016). Studi dari Bhattacharjee dan Lin, (2015), menyatakan bahwa kepuasan hubungan positif untuk membentuk niat menggunakan system informasi. Studi lain yang dilakukan oleh Laddawan et al, (2016) mengatakan bahwa kepuasan yang dipersepsikan tinggi oleh individu akan mempengaruhi niat untuk terus menggunakan system informasi. Hal yang sama diungkapkan oleh Hadji and Degoulet, (2016) mengatakan bahwa niat untuk menggunakan sistem informasi sangat dipengaruhi oleh kepuasan dalam menggunakan sistem informasi. Hal ini dapat dimaknai bahwa tingginya tingkat kepuasan dapat menciptakan niat pasien dalam menggunakan pendaftaran berbasis online.

## **2. Pengaruh variabel Kemanfaatan terhadap kepuasan**

Pengujian hipotesis 2 menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan pada variabel Kemanfaatan terhadap kepuasan. Hal ini ditunjukkan dengan adanya nilai probabilitas (p) yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini memberikan arti bahwa semakin tinggi kemanfaatan terhadap situs web maka semakin tinggi kepuasan pasien yang menggunakan pendaftaran berbasis website.

Berbagai studi terdahulu juga menunjukkan adanya pengaruh kemanfaatan terhadap kepuasan (Tao *et al.*, 2018, Sharabati, 2015, Vairamuthu dan Anuncia 2016). Studi dari (Tao *et al.*, 2018), menyatakan bahwa pemakaian yang sesuai dengan kebutuhan akan

memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan yang dirasakan individu, jika suatu sistem tersebut memberikan fasilitas kepada penggunanya. Studi lain yang dilakukan oleh Sharabati, (2015) menyatakan bahwa kemanfaatan mempunyai hubungan yang positif terhadap kepuasan yang dirasakan individu apabila manfaat yang dirasakan individu sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan. Hal yang sama diungkapkan oleh Vairamuthu dan Anuncia (2016) jika suatu sistem dapat memberikan manfaat sesuai dengan yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan penggunanya. Berbagai hasil tersebut menguatkan hasil penelitian yang dilakukan pada objek rumah sakit juga menunjukkan hasil yang positif kemanfaatan terhadap kepuasan. Hasil dari hipotesis 2 dapat dimaknai bahwa semakin tinggi kemanfaatan yang dihasilkan maka semakin tinggi tingkat kepuasan individu.

### **3. Pengaruh variabel kemanfaatan terhadap kegunaan persepsian.**

Hasil pengujian hipotesis 3 mendapatkan bahwa variabel kemanfaatan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kegunaan persepsian. Hal ini ditunjukkan dengan adanya nilai probabilitas ( $p$ ) yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini memberikan arti bahwa semakin tinggi kemanfaatan yang dirasakan individu maka akan mempengaruhi kegunaan persepsi.

Berbagai studi terdahulu menunjukkan adanya kesamaan hasil hubungan terhadap kegunaan persepsian (Scholtz *et al.*, 2016, Tao *et*

*al.*,2018, Raban et al 2012). Studi yang dilakukan Scholtz *et al.*, (2016) mengatakan bahwa adanya hubungan yang positif antara kemanfaatan dan kegunaan persepsian yang dapat memberikan hubungan positif bagi pengguna sistem website. Hal yang sama diungkapkan oleh Tao *et al.*,(2018) mengatakan bahwa kemanfaatan mempunyai hubungan positif terhadap kegunaan persepsi terhadap informasi sistem berbasis website. Studi dari Raban et al (2012) mengatakan hal yang sama bahwa kegunaan persepsi mempunyai hubungan yang positif terhadap kepuasan individu. Hasil tersebut memberikan kesimpulan bahwa semakin tinggi kemanfaatan yang dirasakan individu maka akan mempengaruhi kegunaan persepsi.

#### **4. Pengaruh variabel kegunaan persepsiam terhadap pengaruh kepuasan.**

Hasil uji hipotesis ini menjelaskan bahwa kegunaan persepsian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Hal ini ditunjukkan dengan adanya nilai probabilitas ( $p$ ) yang lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis terdukung. Hal ini memberikan arti bahwa semakin tinggi kegunaan persepsian maka akan meningkatkan kepuasan individu dalam menggunakan pendafaran berbasis website.

Studi terdahulu juga menunjukkan hasil adanya pengaruh kegunaan persepsian terhadap kepuasan (Kaewkitipong Laddawan1, et al 2016, Hadji dan Degoulet, 2016, Chang *et al.*, 2015). Hasil yang

diungkapkan oleh Kaewkitipong Laddawan<sup>1</sup>, et al (2016) menunjukkan adanya pengaruh positif antara kegunaan persepsian pada kepuasan. Tingginya kegunaan persepsian individu terhadap sistem informasi yang digunakan dapat meningkatkan kepuasan individu terhadap layanan sistem informasi. Hal ini sesuai dengan Hadji dan Degoulet, (2016) Kegunaan persepsi yang dirasakan memiliki pengaruh positif pada kepuasan individu terhadap penggunaan sistem informasi. Studi yang dilakukan oleh Chang *et al.*, (2015) menyatakan bahwa kegunaan perspsi memberikan hasil positif terhadap kepuasan yang dapat mempengaruhi niat menggunakan. Hal ini dapat dimaknai bahwa tingginya kegunaan persepsian dapat mempengaruhi kepuasan pasien pengguna Website.

#### **5. Pengaruh variabel kredibilitas yang dipersepsikan terhadap kepuasan**

Hasil uji hipotesis ini menjelaskan bahwa kredibilitas yang dipersepsikan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan. Hal ini ditunjukkan dengan adanya nilai probabilitas (p) yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini memberikan arti bahwa kredibilitas yang dirasakan dapat meningkatkan kepuasan untuk membentuk niat perilaku menggunakan pendaftaran berbasis website.

Berbagai studi terdahulu juga menunjukkan adanya pengaruh kredibilitas yang dipersepsikan terhadap kepuasan (Lacasse and Leo, 2011, Campanella Bracken, 2017, Tao *et al.*, 2018). Studi yang

diungkapkan oleh Lacasse and Leo, (2011) Kredibilitas yang dipersepsikan oleh pasien akan meningkatkan niat menggunakan hospital website jika individu merasa puas dengan fitur yang terdapat pada hospital website. Hal yang sama dari studi Campanella Bracken, (2017) Kepuasan yang dirasakan oleh individu terhadap hospital website tergantung dengan kualitas yang dirasakan oleh pengguna dalam memenuhi keinginan yang diharapkan. Sedangkan menurut Tao *et al.*, (2018) mengatakan hal yang sama bahwa kredibilitas yang dirasakan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan individu hal ini dimaklumi tingginya kredibilitas yang dipersepsikan konsumen pada sistem informasi dapat meningkatkan kepuasan individu. Hal ini dapat dimaknai bahwa kredibilitas yang dipersepsikan mempunyai nilai tinggi terhadap kepuasan pasien pengguna website.

#### **6. Pengaruh variabel kredibilitas yang dipersepsikan terhadap kegunaan persepsian.**

Hasil uji hipotesis ini menjelaskan bahwa kredibilitas yang dipersepsikan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kegunaan persepsian. Hal ini ditunjukkan dengan adanya nilai probabilitas (p) yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini memberikan arti bahwa tingginya kredibilitas yang dirasakan akan meningkatkan kegunaan.

Studi terdahulu menunjukkan adanya pengaruh kredibilitas yang dipersepsikan terhadap kegunaan persepsian (Rabjohn *et al.*, 2008,

Bhattacharjee and Lin, 2015, Tao *et al.*, 2018). Studi yang dilakukan oleh Rabjohn et al, (2008) mengungkapkan bahwa kredibilitas yang dirasakan akan mempunyai hubungan yang positif terhadap kegunaan persepsian jika individu merasa percaya dengan menggunakan sebuah sistem teknologi informasi tertentu akan memberikan manfaat yang positif. Hal yang sama diungkapkan oleh Bhattacharjee and Lin, (2015) dalam studinya yang menyatakan bahwa kredibilitas yang dirasakan mempunyai pengaruh yang positif terhadap niat individu merasa tertarik untuk menggunakan suatu sistem teknologi informasi jika diyakini dapat memberikan manfaat. Studi lain dari Tao *et al.*, (2018) juga menyatakan hal yang sama, bahwa kredibilitas yang dirasakan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kegunaan persepsian untuk membentuk niat perilaku individu menggunakan pendaftaran berbasis website. hal ini dapat di maknai bahwa fungsinya kredibilitas yang diperepsikan individu mempunyai nilai tinggi terhadap kegunaan persepsian.