

**ANTASEDEN DAN KONSEKUENSI KEPERCAYAAN PADA
PENGUNAAN APLIKASI *E-PATIENT* DI RSUD DR.MOEWARDI
SURAKARTA**

(Studi Pada Media Sosial RSUD Dr. Moewardi Surakarta)



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian
syarat-syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1)
Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Ekonomi
Universitas Setia Budi Surakarta

Disusun Oleh :

BERLIAN YUNITA MARGIATI

13150333L

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA**

2019

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI
ANTASEDEN DAN KONSEKUENSI KEPERCAYAAN PADA
PENGUNAAN APLIKASI *E-PATIENT* DI RSUD DR.MOEWARDI
SURAKARTA (Studi Pada Media Sosial RSUD Dr. Moewardi Surakarta)

Tahun 2019

Disusun oleh:

Berlian Yunita Margiati

NIM: 13150333L

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan didepan tim penguji pada tahun 2019.

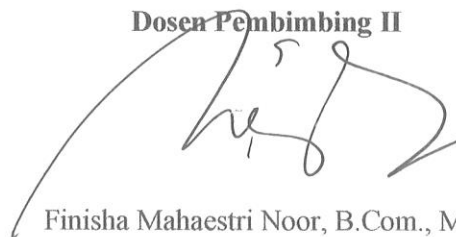
Surakarta, Juli 2019

Dosen Pembimbing I



Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc
NIS : 01200807161126

Dosen Pembimbing II



Finisha Mahaestri Noor, B.Com., MPH
NIS : 01201706162224

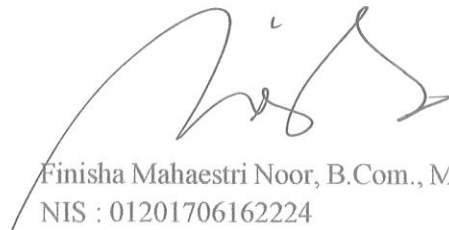
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Widi Hariyanti, SE.,M.Si
NIS. 012000504012113

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Finisha Mahaestri Noor, B.Com., MPH
NIS : 01201706162224

LEMBAR PENGESAHAN KELULUSAN SKRIPSI

ANTASEDEN DAN KONSEKUENSI KEPERCAYAAN PADA PENGUNAAN APLIKASI *E-PATIENT* DI RSUD DR.MOEWARDI SURAKARTA (Studi Pada Media Sosial RSUD Dr. Moewardi Surakarta)

Skripsi ini telah dipertahankan di depan tim dosen penguji Ujian Skripsi Fakultas
Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 23 Juli 2019

1. Dr. Waluyo Budi Atmoko, MM
NIS : 01199609111059
2. Nang Among Budiadi, SE., M.Si
NIS : 0120050401109
3. Finisha Mahaestri Noor, B.Com., M.P.H
NIS : 01201706162224
4. Didik Setyawan , SE., MM., M.Sc.
NIS : 01200807161126

(.....)
Penguji I

(.....)
Penguji II

(.....)
Penguji III

(.....)
Penguji IV

Mengetahui,



Dekan Fakultas Ekonomi
Dr. Widi Hariyanti, S.E., M.Si.
NIS. 012000504012113

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Finisha Mahaestri Noor, B.Com., M.P.H
NIS. 01201706162224

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saya ini dengan judul “**ANTASEDEN DAN KONSEKUENSI KEPERCAYAAN PADA PENGGUNAAN APLIKASI *E-PATIENT* DI RSUD DR. MOEWARDI SURAKARTA** (Studi Pada Media Sosial RSUD Dr. Moewardi Surakarta)”. Dengan ini saya menyatakan bahwa yang tertulis didalam benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan menjiplak dari karya orang lain. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat didalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Surakarta, 8 Juli 2019


Berlian Yunita Margiati
NIM: 13150333L

MOTTO

1. Apa guna pintar dan kaya,

Jika hidupmu tak bermanfaat untuk orang lain ~ (Hari Setiawan)

2. Hidup bukan tentang apa yang kita inginkan,

Namun tentang menghargai apa yang kita miliki ~ (Ranzha&Co)

3. “Apa yang sedikit tetapi mencukupi adalah lebih baik daripada banyak tapi melalaikan” ~ (HR. Abu Dawud)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya dan senantiasa memberikan pertolongan dalam setiap masalah dan kesulitan yang dihadapi penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ini.

Karya ini saya persembahkan untuk

1. Kedua orang tua saya yaitu ayahanda (Alm. Hari Setiawan E.S) dan ibunda (Sri Sugiati) tercinta, terima kasih atas cinta, kasih sayang, doa, dukungan dan kesabaran yang diberikan selama ini yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu dalam kalimat, karna beribu-ribu kalimat pun tak cukup untuk menggambarkan rasa syukur ini bahwa dilahirkan dan memiliki orang tua seperti beliau adalah sebuah anugrah terbesar dalam hidup saya.
2. Kakak saya dan Adik-adiku tercinta yaitu Intan Hardiana Novitasari, terimakasih telah menjadi cahaya pencerah dalam kehidupan saya dan juga menjadi sponsor saya selama menempuh hingga menyelesaikan studi ini. Terimakasih untuk adik-adiku Mutiara Yumna Fatin dan Anisa Rahma Permatasari yang telah menjaga mamah dan membersihkan rumah selama saya menempuh hingga menyelesaikan studi ini.
3. Teman-teman saya tercinta yaitu Dwi Rahmawati, Yunienna Jumpa Aneka Putri, Raka Adhitya Pratama, dan Bahrul Hadi terimakasih telah memberi dukungan dan motivasi kepada saya.
4. Teman-teman tim SIM, terimakasih telah memberikan dukungan dan berjuang bersama saya
5. Seluruh teman-teman S1 Manajemen Rumah Sakit angkatan 2015.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Seminar Proposal Skripsi dengan judul “**ANTASEDEN DAN KONSEKUENSI KEPERCAYAAN PADA PENGGUNAAN APLIKASI *E-PATIENT* DI RSUD DR.MOEWARDI SURAKARTA** (Studi Pada Media Sosial RSUD Dr. Moewardi Surakarta)” dengan baik dan tepat waktu sesuai dengan rencana. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Program Strata Satu (S1), Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Ekonomi, Universitas Setia Budi Surakarta. Atas tersusunnya seminar proposal ini saya selaku penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang ikut berpartisipasi di dalamnya sehingga selesainya seminar proposal ini.

Dengan terselesaikannya penulisan seminar proposal ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor Universitas Setia Budi Surakarta Dr.Jhony Tarigan, MBA.
2. Dekan Fakultas Ekonomi Dr.Widi Hariyanti, SE., M.Si.
3. Ketua Program Studi Manajemen Finisha Mahaestri Noor, B.Com., MPH yang juga selaku pembimbing II.
4. Pembimbing I Dr. Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc.
5. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta yang telah memberikan bekal dan bimbingan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.

6. Keluarga yang telah memberi motivasi dan dorongan
7. Seluruh teman-teman Fakultas Ekonomi
8. Semua pihak yang telah mendukung dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Penulis sadar bahwa seminar proposal ini jauh dari kata sempurna. Oleh karenanya, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun yang dapat membuat seminar proposal ini menjadi lebih baik. Semoga seminar ini dapat memberikan manfaat baik kepada penulis sendiri dan kepada para pembaca secara umumnya.

Surakarta, 8 Juli 2019

Penulis

INTISARI

BERLIAN YUNITA MARGIATI. 2019. NIAT PENGGUNAAN APLIKASI *E-PATIENT*: EFEK INFORMASI KEPADA KEPERCAYAAN. PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN RUMAH SAKIT. FAKULTAS EKONOMI. UNIVERSITAS SETIA BUDI. PEMBIMBING I DIDIK SETYAWAN, SE.,MM., M.SC. PEMBIMBING II FINISHA MAHAESTRI NOOR, B.COM., MPH.

Studi ini bertujuan menguji peran informasi melalui konsep yang dapat mendorong niat individu menggunakan aplikasi *e-patient*. Media sosial dalam membentuk informasi dapat mendorong pengguna untuk mempengaruhinya dalam berperilaku. Pembentukan niat menggunakan aplikasi *e-patient* oleh kepercayaan yang dibentuk dari kualitas informasi, nilai yang dipersepsikan, dan kredibilitas sumber.

Tehnik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah 200 responden. Responden yang digunakan adalah pengguna media sosial RSUD Dr. Moewardi Surakarta. Pengujian alat ukur dilakukan dengan menggunakan SPSS dan pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis *Structural Equation Model* (SEM) menggunakan program AMOS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa niat individu untuk menggunakan aplikasi *e-patient* sebagai sarana penunjang rumah sakit secara signifikan membentuk kualitas informasi terhadap kepercayaan, nilai yang dipersepsikan terhadap kepercayaan, kredibilitas sumber terhadap kepercayaan, dan kepercayaan terhadap niat menggunakan aplikasi *e-patient*. Hasil ini memberikan makna bahwa untuk membentuk niat menggunakan aplikasi *e-patient* melalui kepercayaan dapat dipengaruhi oleh kualitas informasi, nilai yang dipersepsikan, dan kredibilitas sumber dari aplikasi *e-patient*.

Kata kunci: Niat Menggunakan *e-Patient*, Kualitas Informasi, Nilai Yang Dipersepsikan, Kredibilitas Sumber

ABSTRACT

BERLIAN YUNITA MARGIATI. 2019. INTO THE USE OF THE E-PATIENT APPLICATION: TRUST INFORMATION EFFECTS. HOSPITAL MANAGEMENT STUDY PROGRAM. FACULTY OF ECONOMICS. SETIA BUDI UNIVERSITY. SUPERVISOR I SETYAWAN, SE, .MM., M.SC. SUPERVISOR II FINISHA MAHAESTRI NOOR, B.COM., MPH.

This study aims to examine the role of information through concepts that encourage individual intentions using the e-patient application. Social media shaping information encourage users to influence it in behaving. Establishment of intention to use the application of e-patient by trust formed from the quality of information, perceived value, and source credibility.

The sampling technique uses purposive sampling with 200 respondents. The respondents used were social media users of RSUD Dr. Moewardi Surakarta. Testing of measuring instruments is using SPSS and hypothesis testing is done by analyzing the Structural Equation Model (SEM) using the AMOS program

The results of this study indicate that individual intentions to use e-patient applications as a means of supporting hospitals significantly shape the quality of information on trust, perceived value of trust, source credibility of trust, and trust in the intention to use the e-patient application also show the influence significant. These results means that to form the intention to use e-patient application through trust is influenced by the quality of information, perceived value, and the credibility of the source of the e-patient application..

Keywords: Intention to Use e-Patient, Information Quality, Perceived Value, Source Credibility

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
SARI.....	ix
ABSTACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Rumusan Masalah	5
1.3.Pertanyaan Penelitian	6
1.4.Tujuan Penelitian	6
1.5.Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1.Niat Menggunakan Aplikasi	8

2.2.Kepercayaan.....	10
2.3.Kredibilitas Sumber	13
2.4.Nilai yang dipersepsikan	15
2.5.Kualitas Informasi.....	16
2.6.Model Penelitian	19
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1.Desain Penelitian.....	20
3.2.Definisi Operasional.....	20
3.3.Pengujian Alat Ukur	24
3.4.Desain Pengambilan Sampel	27
3.5.Obyek Penelitian	29
3.6.Sumber Data	29
3.7.Teknik Analisis	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1.Deskripsi Sampel.....	36
4.2.Kecocokan Model Uji <i>Goodness Of Fit</i>	38
4.3.Pengujian Hipotesis.....	39
4.4.Pembahasan.....	43
BAB V PENUTUP	
5.1.Kesimpulan.....	48
5.2.Keterbatasan Penelitian.....	49
5.3.Implikasi.....	50
5.4.Saran.....	50

DAFTAR PUSTAKA 53

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Indikator Penelitian	23
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Kuesioner.....	25
Tabel 3.3	Hasil Uji Realibilitas Kuesioner.....	27
Tabel 3.4	Ukuran Sampel berdasarkan Nilai Bobot Faktor	28
Tabel 3.5	Kriteria <i>Goodness of Fit</i>	30
Tabel 4.1	Distribusi Sumber Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4.2	Distribusi Sumber Berdasarkan Umur.....	37
Tabel 4.3	Distribusi Sumber Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	37
Tabel 4.4	Distribusi Sumber Berdasarkan Pekerjaan.....	38
Tabel 4.5	Evaluasi <i>Goodness of Fit</i> Model.....	39
Tabel 4.6	Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i> Model.....	39
Tabel 4.7	Hasil Uji Hipotesis.....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	19
Gambar 4.1 Diagram Jalur.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	58
Lampiran 2. Tabulasi Data Penelitian	63
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas Kuesioner	69
Lampiran 4. Hasil Uji Realibilitas Kuesioner	73
Lampiran 5. Model Struktural	78
Lampiran 6. Hasil Uji Hipotesis	79

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Studi tentang getok tular melalui media elektronik dirasa penting untuk dilakukan kajian kembali. Hal ini disebabkan adanya keragaman hasil dari berbagai studi terdahulu pada obyek yang berbeda, (Xu *et al.*, 2015; Zhang *et al.*, 2016; Hidayanto *et al.*, 2017). Penggunaan obyek yang berbeda juga memberikan pengaruh yang berbeda terhadap variabel yang digunakan dan tujuan penelitiannya. Penjelasan tersebut mengindikasikan belum bakunya model getok tular melalui media elektronik pada berbagai obyek penelitian. Maka studi ini dirasa perlu untuk memodifikasi model getok tular melalui media elektronik yang disesuaikan dengan obyek penelitian yang digunakan.

Studi ini melakukan kajian tentang pengguna sosial media RSUD Dr. Moewardi Surakarta untuk melakukan getok tular melalui media elektronik. Informasi yang diberikan melalui getok tular akan membantu pelanggan untuk mengevaluasi suatu layanan atau produk sebelum dikonsumsi, dan itu juga akan membentuk ekspektasi layanan atau produk tersebut (Hidayanto *et al.*, 2017). Munculnya teknologi internet telah memungkinkan teori getok tular untuk berkembang dari konsep komunikasi fisik atau tatap muka menjadi getok tular melalui internet atau sosial media yang dirasa lebih efisien. Pelanggan dapat berbagi pendapat dan pengetahuan yang dimiliki tentang barang atau layanan yang telah dibeli pada situs jejaring sosial seperti media

facebook, blog, forum daring, ulasan daring, dan situs obrolan daring (Hidayanto *et al.*, 2017).

Studi sebelumnya menunjukkan adanya keberagaman hasil dalam hubungan pengaruh nilai yang dipersepsikan terhadap niat menggunakan (Xu *et al.*, 2015; Hidayanto *et al.*, 2017). Berdasarkan hasil studi yang dilakukan oleh Xu *et al* (2015) pengaruh nilai utilitarian yang dirasakan memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap niat pelanggan dalam merekomendasikan aplikasi seluler. Individu merekomendasikan aplikasi yang digunakan tersebut apabila memberikan manfaat untuk meningkatkan kepuasan penggunaan dan cenderung untuk terus menggunakannya di masa mendatang. Temuan ini berbeda dari studi Hidayanto *et al* (2017) yang mengemukakan nilai yang dipersepsikan terbagi menjadi dua yaitu nilai utilitarian dan hedonik. Kelompok individu utilitarian, nilai yang dipersepsikan memiliki hubungan yang tidak signifikan terhadap niat untuk melakukan pembelian dalam kelompok daring, namun berbeda pada kelompok hedonik dimana nilai yang dipersepsikan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk melakukan pembelian dalam kelompok daring. Hal ini dikarenakan kelompok hedonik melakukan pembelian dalam kelompok daring memberikan kesenangan dalam penggunaannya. Perbedaan hasil ini mengindikasikan adanya faktor lain dalam hubungan nilai yang dipersepsikan dengan niat melakukan pembelian dalam kelompok daring. Individu membentuk kepercayaan terhadap sistem yang dipersepsikan mendapatkan nilai berupa efektif dan efisien dalam penggunaannya untuk meningkatkan niat

melakukan pembelian (Alfina *et al.*, 2014). Oleh karena itu, maka studi ini dirasa perlu menambahkan variabel kepercayaan dalam hubungan antara nilai yang dipersepsikan dan niat menggunakan aplikasi layanan rumah sakit.

Kepercayaan menjadi kebaruan model yang dibangun dalam studi ini. Hal ini didasarkan pada studi terdahulu belum ditemukan adanya hubungan antara nilai yang dipersepsikan, kepercayaan, dan niat menggunakan. Belum terdapat adanya penelitian yang mengungkapkan adanya hubungan antara nilai yang dipersepsikan terhadap kepercayaan. Studi terdahulu hanya menjelaskan adanya hubungan yang signifikan antara nilai yang dipersepsikan dalam kelompok hedonik terhadap niat melakukan pembelian dalam kelompok daring (Hidayanto *et al* 2017; Zhang *et al.*, 2016). Studi yang lain Alfina *et al.*, 2014 menjelaskan adanya hubungan signifikan antara kepercayaan terhadap niat melakukan pembelian dalam kelompok daring. Tingginya kepercayaan pada aplikasi sistem informasi dapat menjadi faktor penting yang dapat mempengaruhi individu untuk berniat menggunakan aplikasi sistem informasi (Shiau dan Luo., 2011). Maka studi ini dirasa perlu memasukan variabel kepercayaan untuk memperkuat hubungan nilai yang dipersepsikan terhadap niat menggunakan.

Kepercayaan sebagai variabel mediasi dipengaruhi dimensi-dimensi dari getok tular melalui media elektronik yang teridentifikasi mempunyai peran yang kuat yaitu kredibilitas sumber, nilai yang dipersepsikan, kualitas informasi. Hal ini didasari pada studi yang dilakukan Grace dan Furuoka (2007) yang menyebutkan kredibilitas sumber mengacu pada sejauh mana

sumber dianggap dapat dipercaya dan berkaitan dengan keahliannya. Semakin besar keahlian dan keterpercayaan dari sumber informasi atau *endorser*, maka orang-orang akan menilai bahwa sumber memiliki kredibilitas yang tinggi.

Variabel lain yang mempengaruhi kepercayaan adalah nilai yang dipersepsikan. Studi yang dilakukan Kamtarin (2012) mengemukakan bahwa nilai yang dipersepsikan pelanggan dari produk dan layanan positif dapat membangun kepercayaan dan menghasilkan niat untuk berkomitmen pada hubungan jangka panjang. Penelitian ini didukung oleh studi sebelumnya yang mendukung hubungan antara nilai yang dipersepsikan dan kepercayaan (Sirdeshmukh *et al.*, 2002).

Variabel terakhir yang mempengaruhi kepercayaan adalah kualitas informasi. Pembentukan niat pelanggan menggunakan aplikasi layanan *e-patient* akan diperkuat apabila terdapat faktor pendorong berupa saling berbagi informasi berbasis elektronik. Hal ini didasarkan pada studi yang dilakukan oleh Alfina *et al.*, (2014) yang menyebutkan nilai informasi yang dari media sosial dapat meningkatkan individu untuk mengadopsi penggunaan sistem informasi.

Berdasarkan review yang telah dilakukan, studi ini tertarik pada penggunaan aplikasi layanan *e-patient* RSUD Dr. Moewardi yang dirasa penggunaannya masih rendah. Berdasarkan data, jumlah pasien di RSUD Dr. Moewardi Surakarta sebanyak 27.000 (Data Bagian Perencanaan RSUD Dr. Moewardi, 2018), namun yang secara aktif menggunakan aplikasi *e-patient* sebagai sarana pendaftaran *online* pasien hanya 25% dari jumlah pasien (Data

Bagian PDE RSUD Dr. Moewardi, 2018). Hal ini disebabkan karena masih adanya keberagaman hasil yang didapatkan dari penelitian sebelumnya mengenai niat menggunakan, dengan ini peneliti menambahkan kepercayaan sebagai variabel mediasi. Untuk itu judul yang diajukan peneliti adalah “ANTASEDEN DAN KOSEKUENSI KEPERCAYAAN PADA PENGGUNAAN APLIKASI *E-PATIENT* DI RSUD DR.MOEWARDI SURAKARTA “

1.2. Rumusan Masalah

Masih ada kesenjangan hasil dalam membentuk niat menggunakan aplikasi daring yang disebabkan perbedaan obyek penelitian (Alfina *et al.*,2014; Xu *et al.*, 2015; Hidayanto *et al.* , 2017). Studi terdahulu menunjukkan adanya perbedaan hasil antara nilai dipersepsikan terhadap niat menggunakan aplikasi daring (Xu *et al.*, 2015; Hidayanto *et al.* , 2017) . Hal ini dikarenakan model terdahulu belum memasukan peran evaluasi dalam mempengaruhi niat menggunakan sistem informasi. Masih rendahnya pengguna *e-patient* sebagai sarana penunjang pelayanan rumah sakit di RSUD Dr. Moewardi Surakarta membuat studi menambahkan kepercayaan sebagai variabel mediasi dalam membentuk niat penggunaan (Alfina *et al.*,2014). Kepercayaan yang merupakan bentuk evaluasi dirasa dapat meningkatkan niat untuk menggunakan aplikasi sistem informasi. Maka rumusan masalah yang diajukan adalah apa penyebab dan dampak kepercayaan terhadap niat penggunaan aplikasi *e-patient*?

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penulisan penelitian ini adalah:

1. Apakah kepercayaan menggunakan *e-commerce* mempengaruhi niat penggunaan aplikasi layanan rumah sakit?
2. Apakah kredibilitas sumber berpengaruh terhadap kepercayaan menggunakan *e-commerce*?
3. Apakah nilai yang dipersepsikan berpengaruh terhadap kepercayaan menggunakan *e-commerce*?
4. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepercayaan menggunakan *e-commerce*?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Menguji pengaruh kepercayaan terhadap niat penggunaan aplikasi layanan rumah sakit
2. Menguji pengaruh kredibilitas sumber terhadap kepercayaan
3. Menguji pengaruh nilai yang dipersepsikan terhadap kepercayaan
4. Menguji pengaruh kualitas informasi terhadap kepercayaan

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik teoritis dan praktis

1. Kontribusi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjelasan secara teoritis tentang niat penggunaan aplikasi layanan rumah sakit yang dipresepsikan,

kepercayaan yang dipersepsikan, kredibilitas sumber yang dipersepsikan, nilai yang dipersepsikan dan kualitas informasi yang dipersepsikan dapat memiliki keterkaitan satu sama lain.

2. Kontribusi Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi rumah sakit dalam membuat kebijakan dan strategi pemasaran rumah sakit yang tepat sasaran, dimana strategi tersebut dapat membangun dan meningkatkan niat penggunaan pelayanan rumah sakit menggunakan aplikasi.