

**NIAT PERILAKU MENGGUNAKAN APLIKASI KESEHATAN GRAB  
HEALTH SELAMA MASA PANDEMIK COVID-19**

**Skripsi**

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi S1 Manajemen pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Setia Budi Surakarta**



**Disusun Oleh :**

**Maria Lusia Viany Noel**

**14160361L**

**UNIVERSITAS SETIA BUDI SURAKARTA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**S1 MANAJEMEN**

**2020**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**  
**NIAT PERILAKU MENGGUNAKAN APLIKASI KESEHATAN GRAB**  
**HEALTH SELAMA MASA PANDEMIK COVID19**

Disusun Oleh:

**MARIA LUSIA VIANY NOEL**

**NIM: 14160361L**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan didepan tim penguji pada tahun 2020.

Hari : Selasa

Tanggal : 4 Agustus 2020

Surakarta, 4 Agustus 2020

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc  
NIS. 0120087161126



Nang Among Budiadi, SE., M.Si  
NIS. 0120050401109

Mengetahui,  
Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc  
NIS. 0120087161126

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**NIAT PERILAKU MENGGUNAKAN APLIKASI KESEHATAN GRAB  
HEALTH SELAMA PANDEMI COVID19**

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

Hari : Kamis

Tanggal : 6 Agustus 2020

1. Dr. Waluyo Budi Atmoko, MM  
NIS. 0119960914105

(.....)

Penguji I

2. Drs. Sugiyarmasto, MM  
NIS. 0119960314063

(.....)

Penguji II

3. Nang Among Budiadi, SE., M.Si  
NIS. 0120050401109

(.....)

Penguji III

4. Dr. Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc  
NIS. 0120087161126

(.....)

Penguji IV

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi S1 Manajemen



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


Dr. Didik Setyawan, SE, MM., M.Sc  
NIS. 0120087161126

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saya ini dengan judul “NIAT PERILAKU MENGGUNAKAN APLIKASI KESEHATAN GRAB HEALTH SELAMA PANDEMIK COVID19 ”. dengan ini saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan menjiplak dari karya orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. 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 dengan ketentuan yang berlaku.

Surakarta, Agustus 2020



  
Maria Lusya Viany Noel  
NIM. 14160361L

## **MOTTO**

“ Terjadilah padaku menurut kehendak-Mu ”

“ Marilah kepada-Ku semua yang letih lesu dan berbeban berat, Aku akan memberikan kelegaan kepadamu ”

## **PERSEMBAHAN**

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya.

Kepada kedua orang tua ( Felipe Noel dan Yavita Oki) dan Saudara dan Saudari (Yance N. Noel dan Maria H. Noel) yang selalu memberikan doa, motivasi, semangat dan dukungan untuk selalu bersemangat menyelesaikan tugas akhir skripsi

Keluarga besar yang selalu memberikan kekuatan dan selalu mendoakan

Leonardo Trijuliyanto Neonnub yang selalu memotivasi dan mengingatkan saya untuk selalu berjuang menyelesaikan studi

Dosen Pembimbing I dan Pembimbing II ( Dr. Didik Setyawan, SE., M.M., M.Sc dan Nang Among Budiadi, S.E., M.Si ) yang selalu mengingatkan untuk menyelesaikan skripsi, memberikan saran dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi

Teman – teman seperjuangan selama masa perkuliahan (Sr. Yohana, Cinta, Novi, Apin, Defita) yang selalu membantu saya selama perkuliahan

Teman-teman seperjuangan S1-Manajemen angkatan 2016 tanpa terkecuali

## **PRAKATA**

Puji dan syukur sudah selayaknya dipanjatkan dan dihaturkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa. Atas berkat dan rahmat-Nya, skripsi berjudul Niat Perilaku Menggunakan Aplikasi Kesehatan Grab Health Selama Masa Pandemi Covid-19” dapat terselesaikan. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang senantiasa memberikan bantuan, masukan, dan semangat dengan berbagai cara. Penulis dengan penuh rasa hormat dan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung dengan berbagai cara kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Djoni Tarigan, M.B.A., selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Ibu Dr. Widi Hariyanti, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta.
3. Bapak Dr. Didik Setyawan, S.E., M.M., M.Sc., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Setia Budi Surakarta dan juga sebagai dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan serta waktu dengan penuh keikhlasan dan kesabaran demi terselesaikannya skripsi ini.

4. Bapak Nang Among Budiadi, SE., M.Si., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan serta waktu dengan penuh keikhlasan dan kesabaran demi terselesaikannya skripsi ini.
5. Seluruh dosen pengajar dan staff karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta yang telah membagikan dan memberikan ilmu dan bimbingan selama perkuliahan.
6. Seluruh pihak pengguna aplikasi kesehatan Grab Health yang telah membantu dalam proses penelitian dengan mengisikan kuesioner yang disebarakan.
7. Kedua orang tua, saudara, dan saudari yang selalu memberikan dukungan semangat dan doa selama penulisan skripsi ini.
8. Semua teman – teman di Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta Angkatan 2016.
9. Semua teman – teman di Universitas Setia Budi Surakarta.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu memberikan jalan terbaik dan kesuksesan atas bimbingan, bantuan, dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis. Semoga skripsi ini juga bermanfaat untuk berbagai pihak.

Surakarta, Agustus 2020

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTI SARI .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.5.1 Kontribusi Teoritis .....	6
1.5.2 Kontribusi Praktis .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Niat Perilaku.....	8
2.2 Sikap.....	11
2.3 Kenyamanan persepsian .....	14
2.4 Pengaruh Sosial .....	17
2.5 Kerentanan Persepsian.....	21
2.6 Model Penelitian.....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1 Desain Penelitian .....	26
3.2 Pengukuran Variabel .....	27
3.2.1 Niat Perilaku .....	27
3.2.2 Sikap.....	27

3.2.3	Kenyamanan Persepsian .....	28
3.2.4	Pengaruh Sosial .....	28
3.2.5	Kerentanan Persepsian .....	28
3.3	Uji Validitas dan Realibilitas.....	29
3.3.1	Uji Validitas .....	29
3.3.2	Uji Realibilitas .....	30
3.4	Populasi, Sampel, Teknik Penyampelan .....	31
3.4.1	Populasi .....	31
3.4.2	Sampel.....	32
3.4.3	Teknik Penyampelan.....	32
3.5	Cara Pengambilan Data .....	33
3.6	Analisis Data .....	33
3.6.1	Kriteria Goodness Of Fit.....	34
3.6.2	Pengujian Hipotesis.....	37
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
4.1	Deskripsi Sampel.....	40
4.1.1	Deskripsi Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
4.1.2	Deskripsi Sampel Berdasarkan Usia .....	41
4.1.3	Deskripsi Sampel Berdasarkan Pendidikan Pendidikan Terakhir .....	42
4.1.4	Deskripsi Sampel Berdasarkan Pekerjaan.....	43
4.1.5	Deskripsi Sampel Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	44
4.1.6	Deskripsi Sampel Berdasarkan Domisili .....	45
4.1.7	Deskripsi Sampel Berdasarkan Banyaknya Penggunaan Aplikasi .....	46
4.2	Kecocokan Model Uji Goodness of Fit .....	47
4.3	Pengujian Hipotesis .....	48
4.3.1	Uji Model Fit.....	48
4.3.2	Uji Hipotesis .....	50
4.4	Pembahasan .....	51
4.4.1	Pengaruh Sikap pada Niat Perilaku.....	51
4.4.2	Pengaruh Kenyamanan Persepsian pada Sikap.....	52
4.4.3	Pengaruh Pengaruh Sosial pada Sikap .....	53
4.4.4	Pengaruh Kerentanan Persepsian pada Sikap .....	54
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN .....</b>	<b>56</b>
5.1	Kesimpulan.....	56
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	56
5.3	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya .....	57
5.4	Implikasi Manajerial.....	58
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>
	<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>68</b>

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1. Model Penelitian .....	25
Gambar 4. 1. Hasil Uji Hipotesis .....	48

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3. 1. Hasil Uji Validitas Kuesioner .....	30
Tabel 3. 2. Hasil Uji Realibilitas Kuesioner .....	31
Tabel 3. 3. Ukuran Sampel berdasarkan nilai factor loading.....	32
Tabel 3. 4. Skala Likert.....	33
Tabel 3. 5. Goodness of Fit Index.....	34
Tabel 4. 1. Distribusi Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4. 2. Distribusi Sampel Berdasarkan Usia .....	41
Tabel 4. 3. Distribusi Sampel Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	42
Tabel 4. 4. Distribusi Sampel Berdasarkan Pekerjaan .....	43
Tabel 4. 5. Distribusi Sampel Berdasarkan Pendapatan .....	44
Tabel 4. 6. Distribusi Sampel Berdasarkan Domisili.....	45
Tabel 4. 7. Distribusi Sampel Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Aplikasi Kesehatan Grab Health.....	46
Tabel 4. 8. Kriteria Goodness of Fit .....	47
Tabel 4. 9. Hasil Uji Goodness of Fit .....	47
Tabel 4. 10. Hasil Uji Hipotesis .....	50

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner.....	69
Lampiran 2. Analisis Deskriptif Responden .....	73
Lampiran 3. Tabulasi Data.....	76
Lampiran 4. Uji Validitas.....	80
Lampiran 5. Uji Reliabilitas .....	83
Lampiran 6. Uji Normalitas .....	86
Lampiran 7. Uji Keberadaan Outlier.....	87
Lampiran 8. Uji Hipotesis .....	90
Lampiran 9. Goodness Of Fit.....	91

## INTI SARI

**Noel L.V., Maria, 2020. Niat Perilaku Menggunakan Aplikasi Kesehatan Grab Health Selama Masa Pandemi Covid-19. Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi. Universitas Setia Budi Surakarta. Pembimbing I. Dr. Didik Setyawan, S.E., M.M., M.Sc. Pembimbing II. Nang Among Budiadi, SE., M.Si.**

Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh niat perilaku menggunakan aplikasi kesehatan Grab Health selama masa pandemi Covid-19. Variabel yang mendukung terbentuknya niat perilaku adalah sikap. Terbentuknya sikap dalam penggunaan disebabkan oleh kenyamanan persepsian, pengaruh sosial, dan kerentanan persepsian dalam menggunakan aplikasi kesehatan Grab Health.

Data diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat umum pengguna aplikasi kesehatan Grab Health. Teknik penyampelan yang digunakan adalah *non probability sampling* yaitu teknik *convenience sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian adalah 200 responden yang menggunakan aplikasi kesehatan Grab Health. Uji hipotesis dilakukan dengan metode analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) menggunakan program AMOS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sikap berpengaruh signifikan pada niat perilaku, kenyamanan persepsian positif signifikan terhadap sikap, pengaruh sosial berpengaruh signifikan terhadap sikap, dan kerentanan persepsian tidak berpengaruh signifikan terhadap sikap dalam penggunaan aplikasi kesehatan Grab Health.

**Kata Kunci: Niat Perilaku, Sikap, Kenyamanan Persepsian, Pengaruh Sosial, Kerentanan Persepsian.**

## ***ABSTRACT***

**Noel L.V., Maria, 2020. Behavioral Intentions Using Health Applications Grabhealth During the Covid-19 Pandemic Period. S1 Management Study Program, Faculty of Economics. Setia Budi University of Surakarta. Advisor I. Dr. Didik Setyawan, S.E., M.M., M.Sc. Advisor II. Nang Among Budiadi, SE., M.Si.**

This research aims to examine the effect of behavioural intention using the Grab Health application during the Covid-19 pandemic. Variables that support the formation of behavioral intentions are attitudes. The formation of attitudes in use is caused by perceived enjoyment, social influence, and perceived vulnerability in using Grab Health health applications.

Data was obtained from questionnaires were distributed to the general public who use health applications Grab Health. The sampling technique used is non probability sampling, that is convenience sampling technique. The sample used in the study was 200 respondents who used the health applications Grab Health. Hypothesis testing is done by the Structural Equation Modeling (SEM) analysis method using the AMOS program.

The results of this research indicate that attitudes have a significant effect on behavioral intentions, positive perceptions of perceived enjoyment are significant to attitudes, social influences have a significant influence on attitudes, and perceptions of vulnerability do not significantly influence attitudes in the use of health applications Grab Health.

**Keywords: Behavioral Intentions, Attitudes, Perceived Enjoyment, Social Influences, Perceived Vulnerability.**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kajian tentang penggunaan layanan kesehatan online penting untuk dilakukan. Hal ini dikarenakan timbulnya kewaspadaan terhadap Virus Corona (Covid-19) sehingga masyarakat dihimbau untuk tetap berada dirumah saja dan menjaga jarak dengan orang lain (detiknews, 2020). Selain itu, timbulnya keengganan masyarakat untuk pergi ke rumah sakit atau klinik karena takut akan terinfeksi Covid-19 (tribunnews.com, 2020). Berbagai permasalahan yang timbul, terdapat beberapa layanan kesehatan online yang diinovasikan untuk membantu masyarakat salah satunya *Grab Health Powered by Good Doctor*. *Grab Health* diluncurkan pada bulan Desember 2019 merupakan solusi layanan kesehatan lengkap yang menyediakan tanya jawab kesehatan secara online dengan dokter-dokter profesional. Selama masa pandemi Covid-19 trafik pengguna *Grab Health* naik 20 kali lipat dan sebanyak 400 persen permintaan tanya jawab terkait isu-isu tentang Covid-19 (Grab.com, 2019). Maka studi ini mengkaji tentang keefektivan penggunaan layanan kesehatan online di masyarakat yang diukur dengan niat perilaku menggunakan.

Studi terdahulu juga masih ditemukan kesenjangan hasil pengaruh sosial terhadap niat berperilaku dalam menggunakan sistem informasi pada berbagai objek penelitian (Alshehri *et al.*, 2012; Hossain *et al.*, 2019). Studi yang dilakukan Alshehri *et al.* (2012) menemukan bahwa pengaruh sosial tidak berpengaruh



signifikan terhadap niat perilaku menggunakan. Hal ini dikarenakan individu merasa bahwa penggunaan e-Government adalah kebutuhan pribadi bukan atas dasar pendapat individu lain. Studi lain yang dilakukan Hossain *et al.* (2019) menemukan pengaruh sosial berpengaruh signifikan terhadap niat untuk berperilaku. Kondisi ini dikarenakan dokter akan menggunakan sistem informasi di rumah sakit apabila ada dorongan dari lingkungan sekitar untuk menggunakannya. Berdasarkan perbedaan hasil tersebut mengindikasikan belum bakunya hubungan antara pengaruh sosial dengan niat untuk berperilaku. Maka studi ini melakukan konfirmasi kembali hubungan kedua variabel pada objek yang berbeda.

Keragaman hasil hubungan pengaruh sosial terhadap niat untuk berperilaku diperlukan variabel tambahan yang memediasi hubungan keduanya. Teridentifikasi sikap dapat menjadi variabel mediasi hubungan pengaruh sosial terhadap niat untuk berperilaku (Rana *et al.*, 2015 ; Hamari dan Koivisto, 2017). Sikap yang merupakan evaluasi individu terhadap penggunaan sistem informasi berperan melakukan penilaian dari pengaruh sosial sebelum memebentuk niat menggunakan (Davish *et al.*, 1989 ; Venkatesh *et al.*, 2003). Studi dari Rana *et al.* (2015) dalam hubungan sikap memengaruhi niat perilaku menunjukkan bahwa dalam menerapkan sistem e-District sikap memiliki efek langsung pada niat perilaku. Sikap memainkan peran sentral dalam individu yang menggunakan sistem e-District. Studi lain yang dilakukan Hamari dan Koivisto (2017) menunjukkan sikap individu juga dipengaruhi oleh motivasi utilitarian dan lingkungan sosial berdampak pada niat menggunakan sistem informasi.

Berdasarkan uraian tersebut maka peran sikap menjadi penting dalam hubungan variabel persepsional terhadap niat perilaku dalam penerapan sistem informasi.

Studi ini mengindikasikan terdapat tiga variabel sebagai pembentuk sikap yaitu kenyamanan persepsian, pengaruh sosial, dan kerentanan persepsian (Praveena dan Thomas, 2014; Rana *et al.*, 2017; Zhao *et al.*, 2018). Studi dari Praveena dan Thomas (2014) menemukan kenyamanan persepsian mampu memengaruhi sikap pengguna untuk menggunakan facebook. Hal ini dikarenakan pengguna menemukan facebook sebagai media kesenangan yang disebabkan oleh berbagai fitur yang disediakan seperti berbagai aplikasi, ulasan, dan game online. Faktor lain yang memengaruhi sikap adalah pengaruh sosial (Rana *et al.*, 2017), tingginya sikap individu terhadap aplikasi online didasarkan pada informasi atau pengalaman dari individu lain yang sudah menggunakan teknologi atau sistem informasi yang serupa (Rana *et al.*, 2017). Berdasarkan studi terdahulu maka variabel kenyamanan persepsian dan pengaruh sosial memengaruhi sikap individu dalam menggunakan sistem informasi.

Sikap sebagai variabel mediasi dalam membentuk niat menggunakan aplikasi juga dipengaruhi oleh kerentanan persepsian (Gu *et al.*, 2015; Zhao *et al.*, 2018). Individu yang akan menggunakan layanan kesehatan online akan mempertimbangkan risiko dan waktu yang diperlukan untuk belajar menggunakan teknologi baru yang dihitung sebagai biaya respon. Ketika biaya respon tinggi, sikap individu dalam mengadopsi layanan kesehatan online akan berkurang. (Gu *et al.*, 2015). Tingginya kerentanan penggunaan sistem informasi yang dipersepsikan penggunaannya dapat menurunkan sikap untuk mengadopsi layanan

kesehatan mobile. Individu yang mempunyai kewaspadaan tinggi terhadap ancaman keamanan layanan kesehatan keliling berdampak pada sikap negatif pengguna. Hal ini dikarenakan belum berkembangnya aplikasi kesehatan keliling sehingga timbulnya penilaian pengguna akan risiko yang akan terjadi saat menggunakan aplikasi (Zhao *et al.*, 2018). Berbagai penjelasan tersebut dapat disimpulkan dari ketiga variabel yang sudah disampaikan dapat menjadi antisedan sikap yang mengarah pada penggunaan sistem informasi.

Berdasarkan berbagai uraian yang telah disampaikan, studi ini melakukan kajian pada objek pengguna Grab khususnya aplikasi kesehatan Grab Health. Hal ini dikarenakan, studi sebelumnya belum pernah melakukan penelitian pada objek tersebut. Maka, studi ini menganalisis sikap pengguna aplikasi kesehatan Grab Health yang dipengaruhi oleh variabel independen pada objek untuk membentuk niat perilaku individu. Untuk itu studi ini mengajukan judul “Niat Perilaku Menggunakan Aplikasi Kesehatan Grab Health Selama Masa Pandemi Covid-19”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Penelitian tentang penggunaan layanan kesehatan online Grab Health saat pandemi Covid-19 diperlukan pengkajian lebih lanjut. Permasalahan yang ditemukan yaitu timbulnya kewaspadaan terhadap pandemi Covid-19 sehingga masyarakat selalu berada di rumah dan timbulnya keengganan untuk pergi ke klinik atau rumah sakit. Penelitian terdahulu menemukan beberapa factor yang dapat memengaruhi niat perilaku individu, namun masih terdapat perbedaan dalam hasil penelitian tentang pengaruh sosial yang memengaruhi niat perilaku.

Studi terdahulu masih terdapat keberagaman hasil dalam pembentukan niat menggunakan sistem informasi yang disebabkan adanya keragaman variabel pembentuknya dan objek penelitian yang digunakan (Alshehri *et al.*, 2012; Boontariq *et al.*, 2012; Cruz *et al.*, 2014; Chanam *et al.*, 2015; Hossain *et al.*, 2019). Perbedaan hasil ini mengindikasikan sangat beragamnya dan masih berkembangnya variabel dalam membentuk niat menggunakan sistem informasi. Maka studi ini melakukan kajian pembentukan niat dengan memasukan variabel mediasi yaitu sikap pada objek penelitian layanan aplikasi kesehatan online. Rumusan masalah yang diajukan adalah “Bagaimana niat perilaku individu dalam menggunakan aplikasi kesehatan Grab Health selama masa pademik yang dipengaruhi oleh sikap dan dibentuk dari kenyamanan persepsian, pengaruh sosial, dan kerentanan persepsian?”

### **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan kajian latar belakang tersebut, maka pertanyaan penelitian terperinci sebagai berikut:

1. Apakah sikap dapat memengaruhi niat perilaku untuk menggunakan aplikasi kesehatan Grab Health ?
2. Apakah kenyamanan persepsian berpengaruh terhadap sikap untuk menggunakan aplikasi kesehatan Grab Health ?
3. Apakah pengaruh sosial berpengaruh terhadap sikap untuk menggunakan aplikasi kesehatan Grab Health?

4. Apakah kerentanan persepsian berpengaruh terhadap sikap untuk menggunakan aplikasi kesehatan Grab Health?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan kajian latar belakang yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Menguji pengaruh sikap terhadap niat perilaku menggunakan aplikasi kesehatan Grab Health.
2. Menguji pengaruh kenyamanan persepsian terhadap sikap menggunakan aplikasi kesehatan Grab Health.
3. Menguji pengaruh sosial terhadap sikap menggunakan aplikasi kesehatan Grab Health.
4. Menguji pengaruh kerentanan persepsian terhadap sikap menggunakan aplikasi kesehatan Grab Health.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi masyarakat dan perusahaan pengembang aplikasi kesehatan Grab Health.

##### **1.5.1 Kontribusi Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan pemahaman secara teoritis tentang sikap individu dapat membentuk niat perilaku yang dipengaruhi oleh kenyamanan persepsian, pengaruh sosial, dan kerentanan persepsian dalam penggunaan aplikasi kesehatan online.

### **1.5.2 Kontribusi Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi perusahaan pengembang dalam mendesain aplikasi kesehatan online Grab Health dengan mempertimbangkan peran sosial masyarakat, kenyamanan penggunaan, dan kerentanan dari aplikasi kesehatan online.