

**EFEK PAPARAN DALAM MEMPENGARUHI NIAT TERUS
MENGUNAKAN APLIKASI MOBILE JKN**

Skripsi

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



**Disusun Oleh :
Meillyn Nurmaliya Damayanti
16180452L**

**UNIVERSITAS SETIA BUDI SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI
S1 MANAJEMEN
TAHUN 2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI
EFEK PAPARAN DALAM MEMPENGARUHI NIAT
TERUS MENGGUNAKAN APLIKASI MOBILE JKN**

Disusun oleh:

Meillyn Nurmalia Damayanti

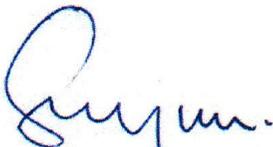
NIM. 16180452L

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing untuk diajukan didepan tim penguji pada :

Hari :

Tanggal :

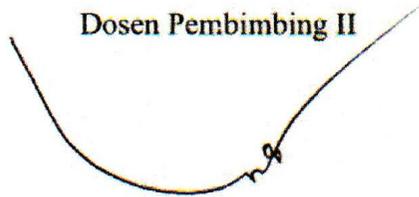
Dosen Pembimbing I



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

NIS. 0120087161126

Dosen Pembimbing II



Nang Among Budiadi, S.E., M.Si

NIS. 0120050401109

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Manajemen



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

NIS: 0120087161126

**LEMBAR PENGESAHAN KELULUSAN SKRIPSI
EFEK PAPARAN DALAM MEMPENGARUHI NIAT TERUS
MENGUNAKAN APLIKASI MOBILE JKN**

Skripsi ini telah dipertahankan didepan Sidang Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi pada:

Hari :

Tanggal :

1. Dr. Waluyo Budi Atmoko, M.M
2. Finisha Mahaestri Noor, B.Com., MPH.
3. Nang Among Budiadi, S.E., M.Si
4. Dr. Didik Setyawan, S.E., M.M., M.Sc.

(.....)

Penguji I

(.....)

Penguji II

(.....)

Penguji III

(.....)

Penguji IV

Mengetahui,

Dosen Fakultas Ekonomi


Dr. Widi Harryanti, S.E., M.Si.
NIS. 012000504012113

Ketua Program Studi Manajemen


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

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan judul “EFEK PAPARAN DALAM MEMPENGARUHI NIAT TERUS MENGGUNAKAN APLIKASI MOBILE JKN” 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 di dalam studi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini merupakan jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi dengan ketentuan yang berlaku.

Surakarta, Juni 2022



Meilyn Nurmaliya Damayanti

MOTTO

Untuk menggapai sesuatu harus diperjuangkan
terlebih dahulu.

Sama hanya saat mengambil buah kelapa dan tidak menunggu
saja seperti jatuh durian yang sudah masak

PERSEMBAHAN

Kepada orang tua saya Ibu Marsini dan Bapak Nurhadi dan saudara saudari yang selalu memberikan doa, dukungan dan semangat yang telah diberikan dalam penyelesaian skripsi ini

Untuk orang yang saat ini sedang dekat atau pernah dekat, terima kasih telah memberikan semangat dan support dengan berbagai cara.

Bapak dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing hingga terselesainya skripsi ini.

Teman-teman Manajemen USB Angkatan 2018, terima kasih telah menerima saya dengan baik dikampus ini

Teman-teman seperjuangan Heni, Misse, Caca, Dinda, dan teman seperjuangan tanpa terkecuali.

PRAKATA

Puji dan syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa. Atas berkat dan rahmat-Nya, skripsi sebagai tugas akhir yang berjudul “EFEK PAPARAN DALAM MEMPENGARUHI NIAT TERUS MENGGUNAKAN APLIKASI MOBILE JKN” dapat terselesaikan. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta.

Terselesainya 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 terselesainya skripsi ini.
4. Bapak Nang Among Budiadi, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan serta waktu dengan penuh keikhlasan dan kesabaran demi terselesainya 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 yang telah membantu dalam proses penelitian dengan mengisikan kuesioner yang disebarkan.
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 2018.

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, Mei 2021

Penulis

INTISARI

Damayanti., M.N 2022. Efek Paparan Dalam Memengaruhi Niat Terus Menggunakan Aplikasi Mobile JKN. 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, S.E., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor-faktor penentu kepercayaan dan efek paparan informasi pada hubungan antara kepercayaan terhadap niat terus menggunakan aplikasi Mobile JKN.

Data diperoleh melalui kuisisioner yang dibagikan kepada masyarakat umum yang sudah menggunakan aplikasi Mobile JKN. sampel yang digunakan berjumlah 209. Teknik penyampelan yang digunakan adalah *purpose sampling*. Pengujian validitas dan reliabilitas digunakan SPSS. Uji hipotesis dilakukan dengan analisa SEM (*Structural Equation Modeling*)

Hasil pengujian pada penelitian ini menunjukkan bahwa semua hipotesis terdukung. Kemudahan penggunaan dapat mempengaruhi kepercayaan individu untuk terus menggunakan aplikasi. Hasil lain juga menunjukkan kegunaan dan kualitas layanan dapat mempengaruhi kepercayaan individu untuk terus menggunakan aplikasi. Tingginya paparan informasi yang ditampilkan media memberikan pengaruh pada kepercayaan individu terhadap niat untuk terus menggunakan aplikasi jaminan kesehatan nasional.

Kata Kunci : Niat terus menggunakan, Kepercayaan, Kemudahan persepsian, Kegunaan persepsian, Kualitas Layanan, Paparan

ABSTRAK

Damayanti., M.N 2022. Effects of Exposure in Influencing Intentions to Continue Using the JKN Mobile Application. S1 Management Study Program. Faculty of Economics. Setia Budi University, Surakarta. Supervisor I. Dr, Didik Setyawan, S.E., M.M., M.Sc. Advisor II. Nang Among Budiadi, S.E., M.Si

This study aims to examine the determinants of trust and the effect of information exposure on the relationship between trust and intention to continue using the Mobile JKN application.

Data was obtained through questionnaires distributed to the general public who have used the Mobile JKN application. The sample used is 209. The sampling technique used is purpose sampling. Testing the validity and reliability used SPSS. Hypothesis testing is done by analyzing SEM (Structural Equation Modeling)

The test results in this study indicate that all hypotheses are supported. Ease of use can affect an individual's confidence to continue using the application. Other results also show usability and service quality can affect individual confidence to continue using the application. The high exposure to information displayed by the media has an influence on individual confidence in the intention to continue using the national health insurance application.

Keywords: Intention to continue to use, Trust, Ease of perception, perceived usefulness, Quality of service, Exposure

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN KELULUSAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
PRAKATA	vii
INTISARI.....	ix
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Niat Terus Menggunakan	6
2.2 Kepercayaan	8
2.3 Kemudahan persepsian.....	10
2.4 Kegunaan persepsian.....	11
2.5 Kualitas Layanan	13
2.6 Paparan	14
2.7 Model Penelitian	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	17
3.1 Desain Penelitian.....	17
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	17
3.3. Pengujian Instrumen Penelitian.....	19

3.3.1.	Uji Validitas AVE (<i>Average Variance Extracted</i>)	19
3.3.2.	Uji Validitas EFA (<i>Exploratory Factor Analysis</i>).....	19
3.3.3.	Uji Reliabilitas.....	20
3.3	Populasi, Sampel, dan Teknik Penyampelan	22
3.4	Sumber Data.....	23
3.5	Teknik Analisis Data.....	24
3.6	Pengujian Hipotesis.....	24
BAB IV HASIL PEMBAHASAN.....		26
4.1	Deskripsi Sampel.....	26
4.2	Hasil Analisis Data.....	30
BAB V PENUTUP.....		37
DAFTAR PUSTAKA.....		39
LAMPIRAN		47

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Hasil Uji Validitas AVE dan EFA.....	20
Tabel 3. 2 Hasil Uji Reliabilitas	21
Tabel 3. 3 Ukuran Sampel Berdasarkan Nilai Factor Loading.....	23
Tabel 4. 1 Distribusi Sampel Berdasarkan Jenis kelamin	26
Tabel 4. 2 Distribusi Sampel Berdasarkan Usia	27
Tabel 4. 3 Distribusi Sampel Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	27
Tabel 4. 4 Distribusi Sampel Berdasarkan Pekerjaan.....	28
Tabel 4. 5 Distribusi Sampel Berdasarkan Pendapatan per Bulan	28
Tabel 4. 6 Distribusi Sampel Berdasarkan Domisili Responden.....	29
Tabel 4. 7 Distribusi Sampel Berdasarkan Pengetahuan Aplikasi Mobile JKN.....	30
Tabel 4. 8 Distribusi Sampel Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	30
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	31
Tabel 4. 10 Hasil Uji Moderasi	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian.....	16
-----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner	48
Lampiran 2. Analisis Deskriptif Responden.....	53
Lampiran 3. Tabulasi Data	55
Lampiran 4. Uji Validitas	65
Lampiran 5. Uji Reabilitas.....	69
Lampiran 6. Uji Hipotesis	72

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Niat terus menggunakan aplikasi kesehatan online dapat digambarkan dalam konteks pengguna Mobile JKN. Di satu sisi pengelolaan dana BPJS yang terindikasi adanya kebocoran yang berdampak pada rendahnya pengguna Kebocoran dana BPJS ini memberikan pengaruh pada persepsi masyarakat yang dianggap tidak memiliki tata kelola yang baik. Berdasarkan berita di new.detik.com (2020) menyampaikan BPJS mengalami kerugian keuangan sebesar Rp. 20 triliun yang diduga adanya penyimpangan investasi BPJS ketenagakerjaan. Penyimpangan bukan hanya terjadi pada pengelolaan dana tetapi juga adanya dugaan kebocoran data anggota BPJS yang diperjual belikan (CNN Indonesia,2021). Jumlah peserta dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan BPJS Kesehatan mencapai 222,5 juta atau hanya sekitar 82 persen dari jumlah penduduk Indonesia (bpjs-kesehatan.go.id). Pengunduh Mobile JKN di Play Store sudah mencapai lebih dari 10 juta orang, namun jumlah pengguna aktifnya sekitar 432.000 atau sekitar 4,5 persen dari total pengunduh Mobile JKN. Data-data tersebut menunjukkan masih kecilnya pengguna aktif Mobile JKN yang kemungkinan disebabkan karena berita-berita tentang kesalahan tata kelola BPJS yang menyebabkan keengganan untuk menggunakan Mobile JKN.

Di sisi lain berita tentang kemudahan menggunakan aplikasi Mobile JKN banyak di muat oleh media. Aplikasi Mobile JKN merupakan sebuah inovasi untuk kemudahan calon peserta atau peserta JKN dengan memanfaatkan teknologi informasi yang dapat di unduh melalui google playstore maupun Appstore (TimesIndonesia.co.id). Dalam aplikasi Mobile JKN terdapat fitur-fitur yang memudahkan pengguna seperti ubah data peserta, ketersediaan tempat tidur, pendaftaran pelayanan, konsultasi dokter, skrining kesehatan, dan pembayaran ([bpjs-kesehatan](http://bpjs-kesehatan.go.id), 2022). Pengguna mengungkapkan bahwa skrining riwayat kesehatan yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN sangat penting bagi masyarakat untuk mengetahui seberapa jauh kondisi kesehatannya (bpjs-kesehatan.go.id)

Studi tentang hubungan kepercayaan, kegunaan persepsian, dan kemudahan persepsian masih terdapat perbedaan hasil pada berbagai objek penelitian (Daut *et al.*, 2018; Zhang *et al.*, 2019). Pendapat yang diungkapkan oleh Zhang *et al.* (2019) yang menjelaskan kepercayaan konsumen terhadap suatu sistem dapat diperkuat adanya kegunaan persepsian namun bukan dari kemudahan persepsian. Hasil studi dari Zhang *et al.* (2019) tidak adanya pengaruh antara kemudahan terhadap kepercayaan disebabkan adanya kurang berpengalamannya individu dalam menggunakan sistem informasi. Studi lain mengatakan kemudahan persepsian menjadi anteseden dari kegunaan persepsian dan kepercayaan individu (Daut *et al.*, 2018). Hal ini disebabkan kemudahan pengoprasian, panduan pengguna yang mudah dipelajari, ketersediaan informasi akan mempengaruhi tingkat kepercayaan, persepsi pelanggan dan keefektifitasan pengguna dalam menggunakan layanan kesehatan online. Perbedaan hasil tersebut mengidentifikasi perlunya pengujian kembali hubungan antara kegunaan persepsian dan kemudahan persepsian terhadap kepercayaan.

Studi ini mengkaji pembentukan kepercayaan terhadap layanan kesehatan online dalam mempengaruhi niat penggunaan sistem. Pembentukan kepercayaan didasarkan pada penggunaan variabel-variabel model TAM (Miao *et al.*, 2017). Kegunaan persepsian dalam layanan kesehatan online masih dibutuhkan dalam mengelola layanan telemedicine yang mampu meningkatkan efisiensinya untuk mengoptimalkan logistic layanan paramedis dan dokter untuk pasien yang berada di rumah (Miao *et al.*, 2017). Hal yang sama juga terkait dengan kemudahan persepsian yang berimplikasi pada tingkatan individu yang meyakini bahwa teknologi yang digunakan bebas dari usaha-usaha fisik maupun mental. Pendapat tersebut memberikan arti teknologi yang bisa digunakan tanpa usaha lebih cenderung akan diterima individu untuk terus menggunakan aplikasi kesehatan online (Purwanto dan Budiman, 2020). Namun kedua faktor tersebut dirasa belum cukup dikarenakan perbedaan hasil belum memberikan pengaruh terhadap sistem. Maka studi lanjutan perlu menambahkan variabel kualitas layanan untuk meningkatkan kepercayaan pengguna.

Kualitas layanan menjadi salah satu variabel penting yang mempengaruhi kepercayaan terhadap layanan aplikasi online. Studi studi terdahulu mengatakan bahwa kualitas layanan signifikan terhadap kepercayaan (Suarienedewi dan Suprapti ., 2019; Cao *et al.*, 2020). Studi

dari Cao *et al.* (2020) menjelaskan kualitas layanan berhubungan positif dengan kepercayaan awal pengguna layanan kesehatan online. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna berharap untuk mendapatkan layanan yang bisa diandalkan dan dipersonalisasi yang mempengaruhinya untuk terus menggunakan. Mayoritas pengguna sistem mengharapkan pelayanan kesehatan yang efisien dan terpercaya untuk kehidupan dan kesehatan. Pendapat yang sama diungkapkan oleh Suariedewi dan Suprpti (2020) yang menjelaskan semakin tinggi kualitas layanan yang ditawarkan oleh aplikasi kesehatan dapat mempengaruhi individu untuk percaya dalam menggunakan aplikasi kesehatan. Maka berdasarkan penjelasan tersebut kualitas layanan menjadi faktor penting dalam mempengaruhi kepercayaan.

Studi ini mengkonfirmasi kembali pembentukan kepercayaan individu terhadap sistem dalam mempengaruhi niat untuk terus menggunakan. Studi terdahulu mengatakan bahwa kepercayaan merupakan dasar dari pengguna untuk membentuk niat menggunakan aplikasi (Chiu *et al.*, 2017). Hal ini dikarenakan kesan awal yang ditampilkan oleh sistem individu akan mengevaluasi layanan yang di tawarkan layak untuk diadopsi atau tidak. Dasar pembentukan kepercayaan dalam penggunaan aplikasi dipengaruhi adanya kualitas yang dimiliki, biaya yang ditawarkan, keamanan dan privasi pengguna (Chiu *et al.*, 2017). Pendapat tersebut menunjukkan jika individu merasa faktor-faktor tersebut terpenuhi maka dapat menimbulkan evaluasi positif dalam menentukan niat terhadap penggunaan layanan kesehatan online.

Paparan informasi yang terus menerus dari berbagai media juga dapat mempengaruhi individu untuk menggunakan suatu aplikasi. Hal ini didasarkan dari studinya Know *et al.* (2017) yang menyatakan bahwa paparan informasi kesehatan di media televisi secara terus menerus dapat meningkatkan pengakuan akan pentingnya kesehatan melalui penggunaan aplikasi kesehatan. Pendapat yang sama diungkapkan oleh Stoup dan Branstette (2018) yang menjelaskan paparan informasi yang tinggi dapat menjadi pendorong individu untuk menggunakan aplikasi yang relevan dengan kebutuhannya. Hasil tersebut menunjukkan adanya peran paparan informasi dalam membentuk niat dalam individu berperilaku.

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan, studi ini bertujuan menguji pembentukan niat untuk menggunakan aplikasi melalui

penikatan kepercayaan dengan adanya paparan informasi negatif terhadap aplikasi kesehatan online. Kepercayaan menjadi faktor dalam membentuk niat menggunakan aplikasi dengan faktor pembentuk kemudahan, kegunaan, kualitas layanan, dan paparan informasi (Chiu *et al.*, 2017; Know *et al.*, 2017; Miao *et al.* 2017; Daut *et al.*, 2018; Stoup dan Branstette. 2018; Zhang *et al.*, 2019; Suariedewi dan Suprapti.,2020; Cao *et al.*, 2020). Maka studi ini mengajukan judul “Efek paparan dalam memperkuat niat terus menggunakan aplikasi Mobile JKN”

1.2 Rumusan Masalah

Aplikasi kesehatan online diciptakan untuk memudahkan pengguna dalam melakukan kegiatan kesehatan di setiap tempat. Namun niat pengguna untuk menggunakan aplikasi kesehatan belum secara utuh terbentuk. Hal ini dikarenakan masih adanya paparan informasi negatif terhadap aplikasi kesehatan online new.detik.com (2020). Berbagai studi tentang hubungan kepercayaan, kegunaan persepsian, dan kemudahan persepsian juga masih terdapat perbedaan hasil (Daut *et al.*, 2018; Zhang *et al.*, 2019). Studi ini perlu mengajukan variabel tambahan dalam mengkaji aplikasi yaitu kualitas layanan dan paparan informasi (Know *et al.*, 2017; Stoup dan Branstette. 2018; Suariedewi dan Suprapti. 2019; Cao *et al.*, 2020). Maka rumusan masalah yang diajukan adalah Niat menggunakan aplikasi yang dipengaruhi oleh kepercayaan dan variabel kegunaan yang dirasakan, kemudahan penggunaan, kualitas layanan, dan paparan informasi sebagai pembentuknya.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian dalam rumusan masalah diatas, maka pertanyaan penelitian dapat dinyatakan sebagai berikut :

1. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap niat untuk terus menggunakan layanan kesehatan online ?
2. Apakah kemudahan yang dirasakan berpengaruh terhadap kepercayaan ?
3. Apakah kegunaan yang dirasakan berpengaruh terhadap kepercayaan ?
4. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepercayaan ?
5. Apakah paparan informasi dapat memperkuat pengaruh kepercayaan terhadap niat untuk terus menggunakan ?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Menguji pengaruh kepercayaan dalam meningkatkan niat untuk terus menggunakan layanan kesehatan online ?
2. Menguji pengaruh kemudahan yang dirasakan terhadap kepercayaan
3. Menguji pengaruh kegunaan yang dirasakan terhadap kepercayaan
4. Menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan
5. Menguji paparan informasi dalam meningkatkan pengaruh kepercayaan terhadap niat untuk terus menggunakan

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi penjelasan secara teoritis dalam membangun niat penggunaan layanan kesehatan online dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi dibentuk oleh kegunaan yang dirasakan, kemudahan penggunaan, kualitas layanan, dan terpaan informasi sebagai variabel pembentuk teoritis tentang niat dalam menggunakan layanan kesehatan online

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi masyarakat dalam niat menggunakan aplikasi Kesehatan online