

INTISARI

ADHITIA, C. Y. 2021. ANALISIS TINGKAT KEPUASAN LAYANAN PENDAFTARAN ONLINE UNIT TRANSFUSI DARAH PALANG MERAH INDONESIA DI SURAKARTA. SKRIPSI PROGRAM STUDI D-IVANALIS KESEHATAN, FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA. PEMBIMBING I NANG AMONG BUDIADI, SE., M.Si. PEMBIMBING II FINISHA MAHESTRI NOOR, B.Com., M.PH

Studi Unit Transfusi Darah (UTD) Palang Merah Indonesia (PMI) menggunakan aplikasi pendaftaran online agar memudahkan para pendonor atau pasien yang membutuhkan darah yang diinginkan terpenuhi dengan adanya aplikasi pendaftaran online dapat memudahkan dan memberikan kepuasan pelayanan yang baik bagi konsumen. Studi kepuasan penggunaan sistem pendaftaran online di unit tranfusi darah palang merah Indonesia masih menjadi kajian dalam penelitian sistem informasi, dikarenakan ada beberapa keragaman hasil dan faktor penyebab yang membentuk kepuasan hal ini di sebabkan masih adanya keberagaman perbedaan obyek penelitian yang berdampak pada perbedaan variabel dan tujuan penelitian.

Penelitian ini adalah menggunakan pendekatan survey. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling* dengan populasi masyarakat di Surakarta yang menggunakan aplikasi pendaftaran online di UTD PMI Surakarta sebanyak 120 responden. Pengujian alat ukur menggunakan aplikasi SPSS. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan Moderated Regression Analysis (MRA).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Berdasarkan analisis MRA (*Moderated Regression Analysis*) menunjukan bahwa hipotesis terdukung, kecuali pengalaman terhadap kinerja diharapkan dan kepuasan. Hasil ini memberikan makna bahwa untuk proses analisis tingkat kepuasan layanan pendaftaran online di PMI Surakarta dipengaruhi oleh kinerja yang diharapkan. Pengalaman tidak memoderasi pengaruh kinerja sistem informasi pendaftaran terhadap kepuasan layanan pendaftaran online. Tingkat kepuasan pengguna layanan pendaftaran di PMI Surakarta tidak dipengaruhi dengan pengalaman dalam penggunaannya.

Kata Kunci: Kepuasan Layanan Aplikasi Pendaftaran online, Kepercayaan, Kinerja,

Pengalaman.

ABSTRACT

ADHITIA, C. Y 2021. ANALYSIS OF SATISFACTION SERVICES FOR ONLINE REGISTRATION OF THE INDONESIAN RED CROSS BLOOD TRANSFUSION UNIT IN SURAKARTA. HEALTH DIVANALYS STUDY PROGRAM THESIS, FACULTY OF HEALTH SCIENCES SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA. SUPERVISOR I NANG AMONG BUDIADI, SE.,M.Si SUPERVISOR II FINISHA MAHESTRI NOOR, B.Com., M.PH

The Indonesian Red Cross (PMI) Blood Transfusion Unit (UTD) study uses an online registration application to make it easier for donors or patients who need the desired blood to be fulfilled. The online registration application can facilitate and provide good service satisfaction for consumers. The study of satisfaction with the use of the online registration system in the Indonesian Red Cross blood transfusion unit is still a study in information systems research, because there are several variations of results and the causal factors that shape satisfaction. there is still a diversity of differences in research objects that have an impact on differences in variables and research objectives.

This research is using a survey approach. The sampling technique was *purposive sampling* with a population in Surakarta using an online registration application at UTD PMI Surakarta as many as 120 respondents. Testing the measuring instrument using the SPSS application. Hypothesis testing is done by using Moderated Regression Analysis (MRA).

The results show that: Based on the MRA (*Moderated Regression Analysis*) analysis, it shows that the hypothesis is supported, except for the experience of expected performance and satisfaction. These results mean that the process of analyzing the satisfaction level of online registration services at PMI Surakarta is influenced by the expected performance. Experience does not moderate the effect of registration information system performance on online registration service satisfaction. The level of satisfaction of registration service users at PMI Surakarta is not influenced by experience in using it.

Keywords: Online Registration Application Service Satisfaction, Trust, Performance, Experience.