

INTISARI

PALADANG, J. J. 2020. ANALISIS TINGKAT KEPUASAN LAYANAN PENDAFTARAN ONLINE RUMAH SAKIT DI SURAKARTA. SKRIPSI PROGRAM STUDI D-IVANALIS KESEHATAN, FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA. PEMBIMBING I Dr. DIDIK SETYAWAN, SE., MM., M.Sc. PEMBIMBING II NANG AMONG BUDIADI, SE., M.Si

Studi ini bertujuan menguji tingkat kepuasan penggunaan aplikasi pendaftaran online rumah sakit yang dipengaruhi oleh usaha yang diharapkan dan kinerja yang diharapkan disebabkan adanya kepercayaan individu dengan pengalaman sebagai pemoderasinya. Fenomena yang terjadi rumah sakit sudah menyediakan aplikasi pendaftaran online yang memudahkan masyarakat untuk berencana berkunjung ke rumah sakit namun belum dimanfaatkan dengan baik.

Penelitian ini adalah menggunakan pendekatan survey. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling* dengan populasi masyarakat di Surakarta yang menggunakan aplikasi pendaftaran online di rumah sakit sebanyak 120 responden. Pengujian alat ukur menggunakan aplikasi SPSS. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) menggunakan program AMOS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap terhadap kinerja diharapkan dan usaha diharapkan. Kinerja yang diharapkan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan. Namun usaha yang diharapkan tidak berpengaruh terhadap kepuasan. Pengalaman mempunyai peran dalam memoderasi hubungan usaha yang diharapkan dan kinerja yang diharapkan terhadap kepuasan. Hasil ini memberikan makna bahwa untuk membentuk kepuasan layanan aplikasi pendaftaran online rumah sakit dibentuk adanya kinerja yang diharapkan disebabkan adanya kepercayaan dengan pengalaman sebagai pemerkuatnya.

Kata Kunci: Kepuasan Layanan Aplikasi Pendaftaran online, Kepercayaan, Kinerja diharapkan, Usaha diharapkan, Pengalaman.

ABSTRACT

PALADANG, J. J. 2020. AN ANALYSIS OF SATISFACTION LEVEL OF HOSPITAL ONLINE REGISTRATION SERVICE IN SURAKARTA. THESIS. D-IV MEDICAL LABORATORY PROGRAM, FACULTY OF HEALTH SCIENCE, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA. SUPERVISOR I Dr. DIDIK SETYAWAN, SE., MM., M.Sc. SUPERVISOR II NANG AMONG BUDIADI, SE., M.Si

The current study aims to evaluate level of satisfaction of online registration application utilization in hospital influenced by the expected effort and expected performance due to the individual trust with experience as the moderator. The recent phenomenon shows that the hospital has provided online registration application that will ease people to plan a visit to the hospital, but it has not been utilized properly.

This research applied a survey approach. The sampling technique was purposive sampling and the population are 120 respondents of people in Surakarta who uses online registration application in hospital. The test of measuring instrument used SPSS application. The test of hypothesis was conducted using *Structural Equation Model* (SEM) using AMOS program.

The result indicated that: trust significantly influenced the expected performance and expected effort. The expected performance influenced customer's satisfaction. However, the expected effort has no effect to level of satisfaction. Experience plays a role in moderating the relationship of expected effort and expected performance toward satisfaction. This result means that to create hospital online registration application service satisfaction, the expected performance can be formed due to the trust and experience as the reinforcement.

Key words: Online registration Application Service Satisfaction, Trust, Expected Performance, Expected Effort, Experience.