

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN LAYANAN PENDAFTARAN ONLINE
RUMAH SAKIT DI SURAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai
Gelar Sarjana Terapan Kesehatan



Oleh :
Jeremia Junius Paladang
12190878N

**PROGRAM STUDI D-IV ANALIS KESEHATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2020**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN LAYANAN PENDAFTARAN ONLINE
RUMAH SAKIT DI SURAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai
Gelar Sarjana Terapan Kesehatan



Oleh :
Jeremia Junius Paladang
12190878N

**PROGRAM STUDI D-IV ANALIS KESEHATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI:

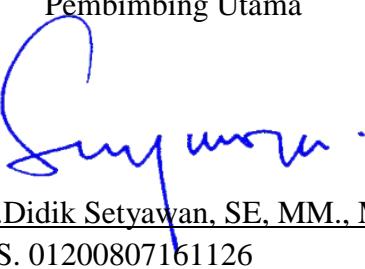
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN LAYANAN PENDAFTARAN ONLINE RUMAH SAKIT DI SURAKARTA

Oleh :
Jeremia Junius Paladang
12190878N

Surakarta, 11 Agustus 2020

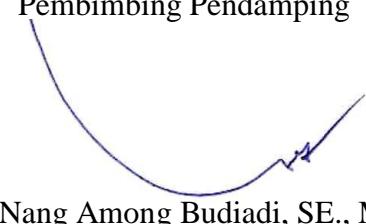
Menyetujui Ujian Sidang Skripsi

Pembimbing Utama



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

Pembimbing Pendamping



Nang Among Budiadi, SE., M.Si
NIS. 01200504011109

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI:

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN LAYANAN PENDAFTARAN ONLINE RUMAH SAKIT DI SURAKARTA

Oleh :
Jeremia Junius Paladang
12190878N

Telah dipertahankan di depan Tim Pengaji

Pada tanggal 11 Agustus 2020

Tanda tangan Tanggal

Pengaji I : Dr. Waluyo Budi Atmoko, MM

NIS. 01199609141059

 18 Agustus 2020

Pengaji II : Finisha Mahaestri Noor, B.Com., M.PH

NIS. 01201706162224

 21 Agustus 2020

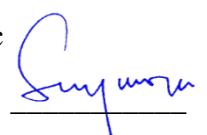
Pengaji III: Nang Among Budiadi, SE., M.Si

NIS. 01200504011109

 18 Agustus 2020

Pengaji IV: Dr. Didik Setyawan, SE, MM., M.Sc

NIS. 01200807161126

 23 Agustus 2020

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Setia Budi



Prof. dr. Marsetyawan HNE S., M.Sc,PHD
NIDK. 8893090018

Ketua Program Studi
D4 Analis Kesehatan


Dr. Dian Kresnadipayana., M.Si
NIS. 01201304161170

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saya ini dengan judul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN LAYANAN PENDAFTARAN ONLINE RUMAH SAKIT DI SURAKARTA”**. Dengan ini saya menyatakan bahwa yang tertulis didalam 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 sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Surakarta, 11 Agustus 2020



Jeremia Junius Paladang

NIM. 12190878N

MOTTO

- ❖ Umur panjang ada di tangan kanannya, di tangan kirinya kekayaan dan kehormatan. Jalannya adalah jalan penuh bahagia, segala jalannya sejahtera semata-mata. Ia menjadi pohon kehidupan bagi orang yang memegangnya, siapa yang berpegang padanya akan disebut berbahagia (Amsal 3:16-18).
- ❖ Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apapun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur (Filipi 4:6).

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang sudah melindungi dan menyertai penulis dalam setiap nafas kehidupan, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya sederhana ini.

Dengan ini saya persembahkan skripsi ini untuk:

1. Kedua Orang Tuaku, Bapak Andarias Tato Paladang dan Ibu Yohana Toyang Pokkambia yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, semangat, dan memfasilitasi sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
2. Kakakku Jefry Paladang yang telah memberi semangat dan doa untuk adeknya.
3. Teman-teman Tercinta yang ada dikota Samarinda dan dikota Surakarta yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu, selalu memberikan dukungan, semangat dan doa.
4. Seluruh teman-teman D4 Analis Kesehatan Alih jenjang angkatan 2019.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah menganugerahkan hikmat dan kemampuan kepada penulis, sehingga penyusunan Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan Program Studi D-IV Analis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi Surakarta.

Penulis menyusun Proposal Tugas Akhir ini dengan judul “**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN LAYANAN PENDAFTARAN ONLINE RUMAH SAKIT DI SURAKARTA**”. Penulis menyadari bahwa selama penyusunan Proposal Tugas Akhir ini tidak akan mungkin terselesaikan dengan baik tanpa adanya dorongan, bimbingan, sumbangan, saran usul serta bantuan dari berbagai pihak. Sudah sewajarnya melalui pengantar ini mengucapkan terima kasih yang tiada terhingga kepada berbagai pihak dan semoga Proposal Tugas Akhir ini bermanfaat. Secara khusus penulis ini mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Ir. Djoni Tarigan, MBA., selaku rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Prof. dr. Marsetyawan HNE Soesatyo, M. Sc., Ph. D selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta.
3. Dr. Dian Kresnadipayana., M.Si., Selaku Ketua Program Studi D-IV Universitas Setia Budi Surakarta.

4. Bapak Dr.Didik Setyawan, SE, MM., M.Sc., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dengan penuh keikhlasan dan kesabaran demi terselesainya penulisan skripsi ini.
5. Bapak Nang Among Budiadi, SE., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Segenap Dosen dan jajaran staff Universitas Setia Budi Surakarta.
7. Orang tua saya bapak Andarias Toto Paladang dan ibu Yohana Toyang Pokkambia yang selalu memberikan dukungan.
8. Seluruh pihak yang telah membantu dan ikut serta dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan Program Studi D-IV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Alih Jenjang angkatan 2019 dan semua pihak yang telah memberikan dukungan, semangat, dan ikhlas membantu terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
10. Almamater tercinta Universitas Setia Budi, Surakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih terdapat kekurangan. Penulis mengharapkan kritik yang membangun dan saran dari semua pihak. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dari pihak yang bersangkutan.

Surakarta, Agustus 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Pertanyaan Penelitian	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Kepuasan	7
B. Kinerja Diharapkan	9
C. Usaha Diharapkan	12
D. Kepercayaan.....	14
E. Pengalaman	17
F. Kerangka Konsep Penelitian	19
BAB III. METODE PENELITIAN.....	20
A. Desain Penelitian.....	20
B. Tempat dan Waktu Penelitian	20
C. Populasi dan sampel.....	20
1. Populasi	20
2. Sample.....	21

D. Teknik Penyampelan	21
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	22
1. Kepuasan	22
2. Kinerja Diharapkan	23
3. Usaha Diharapkan	23
4. Kepercayaan.....	24
5. Pengalaman	24
F. Sumber Data.....	25
G. Teknik Analisis	25
1. Pengujian Instrumen Penelitian.....	25
2. Teknik Analisa Data.....	26
H. Skema Alur Penelitian.....	32
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
A. Deskripsi Sampel	33
1. Deskripsi Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
2. Deskripsi Sampel Berdasarkan Usia	34
3. Deskripsi Sampel Berdasarkan Alamat.....	35
4. Deskripsi Sampel Berdasarkan Tingkat Pendidikan	36
5. Deskripsi Sampel Berdasarkan Pekerjaan.....	37
6. Deskripsi Sampel Berdasarkan Jenis Rumah Sakit.....	38
7. Deskripsi Sampel Berdasarkan berapa kali menggunakan aplikasi pendaftaran online	39
8. Deskripsi Sampel Berdasarkan Pengalaman Mendaftar Menggunakan Sistem Aplikasi Pendaftaran Online.....	40
B. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	41
C. Kecocokan Model Uji <i>Goodness Of Fit</i>	43
D. Pengujian Hipotesis.....	44
1. Uji Model Fit.....	45
2. Uji Hipotesis.....	46
E. Pembahasan.....	50
1. Pengaruh kepercayaan terhadap kinerja diharapkan	50
2. Pengaruh kepercayaan terhadap usaha diharapkan	50
3. Pengaruh kinerja diharapkan terhadap kepuasan	51
4. Pengaruh usaha diharapkan terhadap kepuasan	52
5. Pengaruh pengalaman memoderasi hubungan antara usaha diharapkan terhadap kepuasan	53
6. Pengaruh pengalaman memoderasi hubungan antara kinerja diharapkan terhadap kepuasan	54
 BAB V PENUTUP.....	55
A. Kesimpulan	55
B. Keterbatasan.....	56
C. Saran.....	57
1. Bagi Rumah Sakit	57
2. Bagi peneliti lanjutan	58

D. Implikasi.....	58
1. Implikasi Teoritis	58
2. Implikasi Praktisi	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	66

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Penelitian	19
Gambar 3.1 Skema Alur Penelitian.....	32
Gambar 4.1 Hasil Uji Hipotesis	45

DAFTAR TABEL

	Halaman	
Tabel 3.1	Ukuran sampel berdasarkan nilai Factor loading.....	22
Tabel 3.2	Kriteria <i>Goodness of Fit</i>	28
Tabel 4.1	Distribusi sampel berdasarkan jenis kelamin.....	33
Tabel 4.2	Distribusi sampel berdasarkan Usia.....	34
Tabel 4.3	Distribusi sampel berdasarkan Alamat	35
Tabel 4.4	Distribusi sampel berdasarkan tingkat pendidikan	36
Tabel 4.5	Distribusi sampel berdasarkan pekerjaan.....	37
Tabel 4.6	Distribusi sampel berdasarkan Jenis Rumah Sakit	38
Tabel 4.7	Distribusi sampel berdasarkan berapa kali menggunakan aplikasi pendaftaran online.....	39
Tabel 4.8	Distribusi sampel berdasarkan pengalaman mendaftar menggunakan sistem aplikasi pendapataftaran online	40
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	42
Tabel 4.10	Evaluasi <i>Goodness Of Fit</i> Model.....	43
Tabel 4.11	Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i> Model	44
Tabel 4.12	Hasil Uji Hipotesis	47

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Permohonan.....	67
Lampiran 2. Identitas Responden.....	68
Lampiran 3. Pengisian Kuisioner	71
Lampiran 4. Tabulasi Data Penelitian.....	73
Lampiran 5. Analisis Deskriptif.....	81
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Kuesioner.....	86
Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas Variable Kepuasan.....	90
Lampiran 8. Hasil Uji Reliabilitas Variable Kinerja Diharapkan	91
Lampiran 9. Hasil Uji Reliabilitas Variable Usaha Diharapkan	92
Lampiran 10. Hasil Uji Reliabilitas Variable Kepercayaan.....	93
Lampiran 11. Hasil Analisis model SEM	94

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.

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Studi kepuasan pengguna sistem pendaftaran online di rumah sakit masih menjadi kajian penting dalam penelitian sistem informasi. Hal ini disebabkan masih terdapatnya keberagaman hasil dalam membentuk kepuasan. Keberagaman hasil ini disebabkan perbedaan obyek penelitian yang berdampak pada perbedaan variabel dan tujuan penelitian (Tang dan Huang, 2015; Wididana, 2017; Faudzan *et al.*, 2017; Solihah dan Budi, 2018). Maka studi ini melakukan kajian kembali terhadap pembentukan kepuasan pengguna sistem pendaftaran online di rumah sakit.

Inovasi pendaftaran online rumah sakit di Indonesia bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapat pelayanan rumah sakit. Pendaftaran online ini membantu pasien lebih mudah dan cepat sehingga tidak ada lagi antrian panjang yang terjadi. Selain itu pasien pun dapat memperkirakan waktu untuk datang ke fasilitas kesehatan yang dituju. Namun implementasi pendaftaran online rumah sakit di Indonesia yang saat ini dirasa belum optimal. Berdasarkan data jumlah rumah sakit di Indonesia yang menggunakan pendaftara online hanya sebesar 485 rumah sakit relatif masih kecil dibandingkan jumlah rumah sakit secara keseluruhan yang sebesar 2820 atau hanya sebesar 17,2% (www.liputan6.com, 2018; www.persi.or.id (2018)). Rumah sakit yang melakukan pendaftaran online terdiri dari 121 rumah sakit menggunakan

aplikasi/website, 135 rumah sakit menggunakan SMS/WA, dan 202 rumah sakit menggunakan sistem antrian terkomputerisasi di loket pendaftaran (www.liputan6.com, 2018). Kondisi ini sebanding dengan jumlah pasien pengguna pendaftaran online di beberapa rumah sakit, misalnya antara lain di RSUD Dr. Moewardi Surakarta yang menggunakan hanya 25%, RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten yang menggunakan hanya 16,9%, dan RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus yang menggunakan hanya 40,7 % (jmiki.aptirmik.or.id; jurnal.stikesendekiautamakudus.ac.id). Berdasarkan data tersebut dapat diartikan masih banyak pasien melakukan pendaftaran secara manual dengan mengambil nomor antrian yang telah disediakan petugas. Maka studi ini mengkaji tentang evaluasi tingkat kepuasan pengguna pendaftaran online dalam rangka untuk perbaikan selanjutnya.

Bahasan tentang kajian kepuasan dalam penggunaan sistem informasi juga ditemukan masih adanya keragaman hasil. Studi dari Pappas *et al.* (2014) menjelaskan tingkat kepuasan yang tinggi dipengaruhi oleh kepercayaan pada individu yang sudah berpengalaman. Pendapat ini berbeda yang diungkapkan oleh Lee dan Song (2013) kepercayaan yang tinggi terhadap suatu sistem dapat mempermudah dalam menggunakan suatu sistem yang di persepsikan memberikan kemanfaatan. Hal yang sama diungkapkan oleh Chopra dan Rajan (2016) yang penelitiannya mengatakan bahwa apabila sistem memberikan manfaat yang dipresepsikan berkinerja baik dan usaha dalam menggunakan dipresepsikan mudah cenderung meningkatkan kepuasan. Berdasarkan uraian tersebut belum adanya konsistensi hasil dalam membentuk kepuasan yang di-

sebabkan keragaman variabel pembentuknya. Maka studi ini melakukan kajian kembali tingkat kepuasan penggunaan aplikasi atau website dengan variabel pembentuk yang berbeda.

Tingkat kepuasan pengguna didasarkan beberapa fakta sebagai pembentuknya. Namun berbagai studi ditemukan faktor pembentuk utama tingkat pengguna sistem informasi dipengaruhi oleh kinerja yang diharapkan dan usaha yang diharapkan (Ghalandari, 2012; Lee dan Song, 2013; Pappas *et al.*, 2014; Tang dan Huang, 2015; Chopra dan Rajan, 2016). Berdasarkan studi dari Sa'idah, (2017) mengatakan kinerja diharapkan yang merupakan tingkat kepercayaan individu yang dapat membantu dalam mendapatkan kemanfaatan untuk meningkatkan kepuasan. Studi lain juga mengungkapkan tingginya kinerja yang diharapkan dengan usaha yang diharapkan dalam penggunaan sistem informasi memberikan efek pada peningkatan kepuasan terhadap sistem informasi (Pappas *et al.*, 2014). Hasil studi dari Sa'ida (2017) juga menemukan usaha yang diharapkan dengan tingkat kemudahan penggunaan sistem bisa menjadi pendorong peningkatan kepuasan.

Individu yang berpengalaman merasa sistem memberikan kemudahan yang dapat meningkatkan tingkat kepuasan (Pappas *et al.*, 2014). Penjelasan yang sama diungkapkan oleh Chopra dan Rajan (2016), individu yang mempunyai pengalaman dalam menggunakan sistem informasi dirasa mampu memberikan kemanfaatan dalam menggunakannya yang dapat mengarah pada peningkatan kepuasan. Hal ini memberikan arti tingginya pengalaman pengguna sistem informasi berdampak pada tingginya kepercayaan pengguna sistem informasi

yang mendorong adanya peningkatan kinerja yang diharapkan dan usaha yang diharapkan dalam membentuk kepuasan (Lee dan Song, 2013). Pengguna sistem informasi cenderung meningkatkan penggunaannya apabila mempunyai kepercayaan terhadap suatu sistem untuk terus melanjutkan. Berdasarkan uraian tersebut, maka studi ini mengkaji faktor-faktor pembentuk tingkat kepuasan pengguna layanan pendaftaran online di rumah sakit.

Studi ini menggunakan obyek penelitian sistem informasi pendaftaran online pada pasien sebagai kasus penerapan di rumah sakit di Indonesia yang masih relatif baru dan belum sepenuhnya individu memahaminya. Studi ini mengkaji tingkat kepuasan dalam penggunaan sistem informasi dengan kinerja yang diharapkan dan usaha yang diharapkan sebagai faktor utama yang dipengaruhi oleh tingginya kepercayaan individu. Maka studi ini mengajukan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Layanan Pendaftaran Online Rumah Sakit di Surakarta".

B. Rumusan Masalah

Fenomena penggunaan aplikasi pendaftaran online di Indonesia relatif masih terbatas hal ini disebabkan kurangnya pengetahuan dan informasi yang diterima individu mengenai penggunaan sistem informasi sebagai sarana penunjang pelayanan di rumah sakit. Peran media sosial mempunyai peran penting dalam memberikan informasi dan pengetahuan dengan getok tular melalui media elektronik, melakukan getok tular melalui media elektronik yang dapat mempengaruhi niat individu untuk menggunakan aplikasi pendaftaran online studi sebelumnya juga masih ada kesenjangan hasil pembentukan niat untuk

menggunakan. Studi ini mengkaji tingkat kepuasan pengguna yang dipengaruhi oleh kinerja yang diharapkan dan usaha yang diharapkan dengan variable pendorong adalah kepercayaan (Pappas *et al.*, (2014); Oktaviana *et al.*, (2017); Berlianto, 2019; Luo *et al.*, (2010); Sun *et al.*, (2012)). Dengan pengalaman sebagai pemoderasinya (Pappas *et al.*, (2014); Chopra dan Rajan, (2016)). Maka rumusan masalah yang di ajukan adalah “Bagaimana pembentukan kepuasan terhadap pendaftaran online yang dipengaruhi oleh kinerja yang diharapkan dan usaha yang diharapkan? ”.

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka pertanyaan penelitiannya adalah:

1. Apakah kinerja yang diharapkan berpengaruh positif terhadap kepuasan?
2. Apakah usaha yang diharapkan berpengaruh positif terhadap kepuasan?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh positif terhadap kinerja yang diharapkan?
4. Apakah kepercayaan berpengaruh positif terhadap usaha yang diharapkan?
5. Apakah pengalaman dapat memperkuat pengaruh usaha yang diharapkan terhadap kepuasan..?
6. Apakah pengalaman dapat memperkuat pengaruh kinerja yang diharapkan terhadap kepuasan..?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian untuk mengetahui :

1. Menguji pengaruh kinerja yang diharapkan terhadap kepuasan.
2. Menguji pengaruh usaha yang diharapkan terhadap kepuasan.
3. Menguji pengaruh kepercayaan terhadap kinerja yang diharapkan.
4. Menguji pengaruh kepercayaan terhadap usaha yang diharapkan.
5. Menguji peran pengalaman dalam memperkuat pengaruh usaha yang diharapkan terhadap kepuasan.
6. Menguji peran pengalaman dalam memperkuat pengaruh kinerja yang diharapkan terhadap kepuasan.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan secara teoritis pembentukan kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran online di rumah sakit yang dipengaruhi oleh kinerja yang diharapkan dan usaha yang diharapkan dengan variable pendorong adalah kepercayaan. Hasil penelitian ini dapat memperkuat studi sebelumnya.

2. Secara praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dasar pembuatan keputusan dalam meningkatkan penggunaan aplikasi pendaftaran online untuk memperbaiki pelayanan rumah sakit di Surakarta.