Pusat Informasi Kesehatan Masyarakat >> S1 - Skripsi

Hubungan Dimensi Kualitas Layanan Elektronik (E-Service Quality) Terhadap Persepsi Mutu Pengguna Telemedicine Di Masa Pandemi COVID-19

Gunarso, Zakyta Pangestiara

Deskripsi Lengkap: https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=135081&lokasi=lokal

----

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan dimensi mutu layanan elektronik terhadap persepsi mutu yang akan dibentuk oleh pengguna telemedicine. Penelitian kuantitatif ini menggunakan desain cross sectional dan mengambil data primer menggunakan kuesioner secara online. Sampel berjumlah 172 responden. Analisis hubungan menggunakan metode PLS-SEM. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi pengalaman pengguna (EXP) dan kepercayaan pengguna (TRU) terhadap persepsi mutu pengguna telemedicine (ESQ). Sedangkan dimensi lain, seperti empati (EMP), kemudahan penggunaan (EOU), privasi (PRI), reliabilitas (REL), ketanggapan (RES), ketersediaan sistem (SA), dan desain aplikasi (WD) tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap persepsi mutu pengguna telemedicine (ESQ). Saran yang dapat diberikan kepada penyedia layanan telemedicine adalah untuk mengembangkan fitur voice atau video call untuk meningkatkan pengalaman pengguna, serta penambahan fitur cash on delivery pada pembelian obat untuk meningkatkan kepercayaan pengguna.