

Pengaruh kualitas informasi, kualitas interaksi layanan dan usability terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna E-MONEV Ditjen Bina Upaya Kesehatan tahun 2013

Maftuchan, Muri

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=99816&lokasi=lokal>

Abstrak

Abstrak

Emonev adalah layanan pengiriman laporan online di Direktorat Jenderal BinaUpaya Kesehatan. Diketahui Loyalitas pengguna emonev masih rendah, adanya keluhan pengguna menunjukkan adanya permasalahan dengan kualitas layanan yang dapat berpengaruh terhadap loyalitas. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui besar pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi Layanan, Usability dengan kepuasan dan loyalitas pengguna emonev. Lokasi penelitian di Bagian Evapor BUK Kemenkes dengan 119 responden mengisi laporan. Menggunakan metoda crosssectional dengan analisis permodelan structural Equation Modelling. Pengujian melalui SEM mendapatkan model mempunyai predictive value 58%. Pada hasil korelasi ditemukan Kualitas Interaksi dan Usability terbukti secara signifikan mampu mempengaruhi variabel Kepuasan sebesar 30%. Sedangkan Kepuasan terbukti mempengaruhi Loyalitas sebanyak 40 %. Sedangkan kualitas informasi emonev tidak terbukti berpengaruh terhadap kepuasan. Pada hasil analisis deskriptif bahwa emonev sulit untuk dipelajari dan tidak memiliki fasilitas yang cukup untuk berinteraksi. Kualitas Informasi mempengaruhi secara langsung terhadap Loyalitas sebesar 18 %, Kualitas Interaksi mempengaruhi Kepuasan secara langsung sebanyak 8.5 %. Kualitas Interaksi layanan mempengaruhi secara tidak langsung loyalitas sebesar 2.9 %. Usability mempengaruhi secara langsung terhadap Loyalitas sebesar 25%. Peningkatan kepuasan dan loyalitas dapat dilakukan dengan mempertahankan faktor-faktor yang terbukti berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas dan mengintervensi hasil analisis diatas. Hasil model penelitian disimpulkan pemilihan indikator yang kurang tepat maka dari itu diperlukan indikator yang lebih kompleks untuk dapat meningkatkan predictive value model. Emonev is the online report service in the Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan.

Emonev users Loyalty known is still low, Many user complaints indicate there were a problems with the quality service that could influence the loyalty, this study was conducted to determine the influence of Information Quality, Service Quality Interaction, Usability with emonev user satisfaction and loyalty. Location of the study in Subbagian Evaluasi dan Pelaporan BUK MoH with 119 respondents. Using a cross-sectional method with analytical modeling of structural equation modeling. Through SEM, researchers get the model that can predict value 58%. On the results of the correlation analysis found Interaction Quality and Usability proven significantly, influencing Satisfaction by 30%. and Satisfaction shown to affect Loyalty as much as 40%. Information quality directly affects the loyalty by 18%, Interaction Quality Satisfaction directly affects as much as 8.5%. Interaction service quality affects loyalty indirectly by 2.9%. Usability directly influence the loyalty by 25 %. But the Information Quality no proven effect on satisfaction. In the descriptive analysis that emonev hard to learn and does not have adequate facilities to interact. Improving customer satisfaction and loyalty can be done by maintaining the proven factors influence satisfaction and loyalty and intervening on that analysis. Model of election outcomes research concluded that less precise indicator therefore it required a more complex indicators that could improve the predictive value for the model.