

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian adalah pengguna aplikasi Halodoc di Pulau Jawa. Objek dalam penelitian adalah aplikasi *electronic health (eHealth)* Halodoc.

3.2 Alat dan Bahan Penelitian

Alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut :

3.3.1 Perangkat Keras

Perangkat keras yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut :

- a. Laptop ACER Aspire 5, digunakan untuk melakukan penyusunan dan pembuatan proposal, pencarian dan pengumpulan data penelitian terdahulu.
- b. *Processor* Intel Core i3 - 7020U, berfungsi untuk menjalankan pemrosesan informasi.
- c. 4 GB DDR4 *Memory*, berfungsi untuk memproses *tools* yang digunakan dalam penyusunan proposal.
- d. *Operation System* Windows 10
- e. Penyimpanan 1000 GB HDD, digunakan sebagai tempat penyimpanan semua data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.

3.3.2 Perangkat Lunak

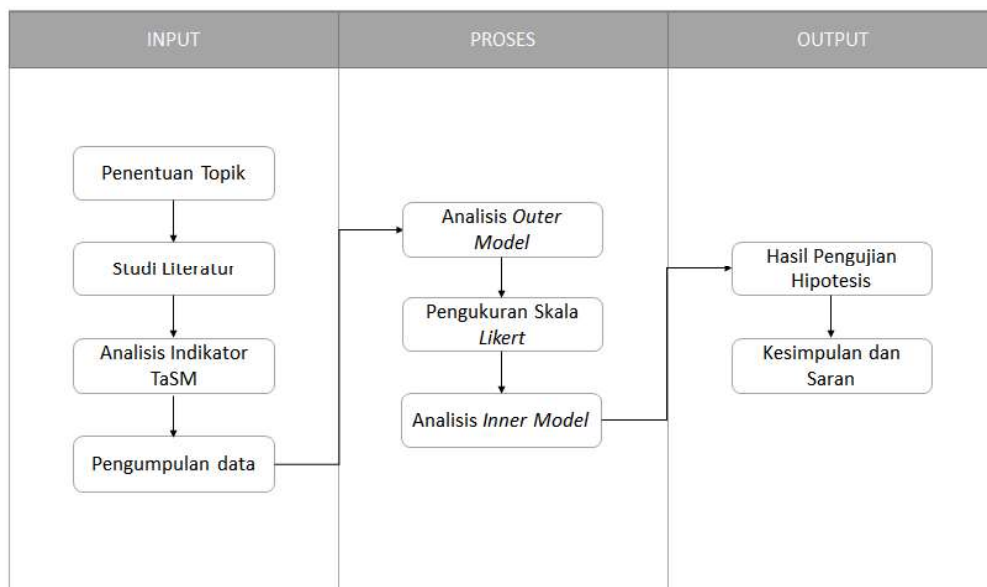
Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut :

- a. *Microsoft Word 2013*, digunakan untuk penyusunan dan pembuatan proposal.
- b. *Microsoft Exel 2013*, digunakan untuk mengumpulkan seluruh data kuesioner dan untuk melakukan perhitungan pengujian dan pengukuran *likert*.

- c. *Microsoft Edge*, merupakan *web browser* yang digunakan sebagai tempat pencarian data dan referensi.
- d. Aplikasi *mobile* Halodoc, merupakan objek yang akan diteliti.
- e. WebHarvy, digunakan untuk melakukan *scrapping* data berupa ulasan pengguna aplikasi Halodoc.
- f. SmartPLS ver.4, digunakan untuk menganalisis *outer model* dan pengujian Hipotesis.

3.3 Diagram Alir Penelitian

Diagram alir pada penelitian berisikan tahapan alur penyusunan penelitian yang diantaranya terdapat *input*, proses dan *output*, gambaran alur dapat dilihat pada Gambar 3.1



Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian

3.3.1 Penentuan Topik

Topik penelitian dilihat berdasarkan dari kondisi lingkungan sekitar pada bidang kesehatan. Penerapan suatu pelayanan digital pada bidang kesehatan berguna untuk membantu pasien dalam melakukan konsultasi kesehatan, pemesanan obat, dan pemeriksaan medis. Pelayanan kesehatan digital dapat dikatakan baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan

harapan dari pengguna aplikasi itu sendiri. Kesesuaian aplikasi dan kepuasan pengguna menjadi faktor yang dapat menentukan apakah aplikasi tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna atau belum. Berdasarkan pernyataan tersebut dibuatlah suatu analisis terkait kesesuaian aplikasi dan kepuasan pengguna terhadap keinginan/niat seseorang untuk menggunakan aplikasi itu kembali (*continuance intention*), dengan objek yang diteliti yaitu Aplikasi Halodoc.

3.3.2 Studi Literatur

Studi literatur diambil dari jurnal, buku, situs atau thesis/skripsi yang memiliki topik serupa. Jurnal, buku, situs, ataupun thesis/skripsi yang didapatkan akan dijadikan referensi atau acuan dalam pembuatan penelitian. Penentuan referensi ditentukan berdasarkan topik ataupun metode yang serupa dengan penelitian yang akan dilakukan, seperti referensi yang memiliki topik *continuance intention*, pengidentifikasi atau analisis faktor terhadap suatu variabel, analisis kepuasan pengguna (*satisfaction*) atau analisis kesesuaian aplikasi (*task-fit technology*). Berdasarkan pada setiap topik dicari, dilakukannya penelitian terkait metode yang digunakan pada setiap referensi yang didapatkan untuk menentukan metode apa yang sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan.

3.3.3 Penentuan Indikator TaSM

Indikator diambil berdasarkan 5 variabel yang terdapat pada metode *Task-Fit and Satisfaction* (TaSM), 5 variabel pada metode *Task-Fit and Satisfaction* (TaSM) diantaranya yaitu *Perceived Task-Fit*, *Utilization*, *Confirmation*, *Service Quality*, dan *Satisfaction*. Setiap Indikator yang didapatkan kemudian dijadikan suatu kuesioner dalam bentuk pernyataan, yang dimana responden diminta untuk menjawab kuesioner tersebut dengan memilih skor antara 1-5 (sangat tidak setuju – sangat setuju). Indikator pernyataan pada penelitian ini, terkait Aplikasi Halodoc dapat dilihat pada Tabel 3.1 sampai Tabel 3.6 berikut ini :

Tabel 3.1 Indikator Perceived Task-Fit Aplikasi Halodoc

Indikator	Pernyataan
TF1	Menurut pendapat saya, fitur aplikasi Halodoc sudah sesuai untuk membantu saya menemukan informasi kesehatan.
TF2	Menurut pendapat saya, fitur aplikasi Halodoc sudah sesuai untuk membantu saya berkonsultasi dengan dokter.
TF3	Menurut pendapat saya, fitur aplikasi Halodoc sudah sesuai untuk membantu saya memesan obat.
TF4	Menurut pendapat saya, fitur aplikasi Halodoc sudah sesuai untuk membantu saya melakukan pembayaran.
TF5	Menurut pendapat saya, fungsi aplikasi Halodoc sepenuhnya memenuhi kebutuhan saya.

Tabel 3.2 Indikator Utilization Aplikasi Halodoc

Indikator	Pernyataan
UT1	Saya menggunakan aplikasi Halodoc untuk mencari informasi seputar kesehatan.
UT2	Saya menggunakan aplikasi Halodoc untuk berkonsultasi kesehatan dengan dokter secara <i>online</i> .
UT3	Saya menggunakan aplikasi Halodoc untuk memesan obat-obatan yang dibutuhkan.
UT4	Saya menggunakan aplikasi Halodoc untuk melakukan pembayaran atas pemesanan obat-obatan.
UT5	Saya menggunakan aplikasi Halodoc untuk melakukan layanan medis.
UT6	Saya menggunakan aplikasi Halodoc untuk melakukan layanan lab.
UT7	Saya menggunakan aplikasi Halodoc untuk menentukan janji temu dengan dokter.
UT8	Saya menggunakan aplikasi Halodoc untuk memanfaatkan fasilitas kebutuhan kesehatan yang tersedia.

Indikator	Pernyataan
UT9	Saya menggunakan aplikasi Halodoc untuk memanfaatkan layanan khusus.

Tabel 3.3 Indikator Confirmation Aplikasi Halodoc

Indikator	Pernyataan
CF1	Pengalaman saya dengan menggunakan aplikasi Halodoc lebih baik dari apa yang saya harapkan.
CF2	Tingkat layanan yang disediakan oleh aplikasi Halodoc lebih baik dari apa yang saya harapkan.
CF3	Secara keseluruhan, sebagian besar harapan saya dari penggunaan aplikasi Halodoc terpenuhi.

Tabel 3.4 Indikator Satisfaction Aplikasi Halodoc

Indikator	Pernyataan
SF1	Keseluruhan pengalaman saya menggunakan aplikasi Halodoc sangat memuaskan.
SF2	Keseluruhan pengalaman saya menggunakan aplikasi Halodoc sangat menyenangkan.
SF3	Keseluruhan pengalaman saya menggunakan aplikasi Halodoc merupakan ide yang baik.
SF4	Keseluruhan pengalaman saya menggunakan Halodoc benar-benar menyenangkan.

Tabel 3.5 Indikator Service Quality Aplikasi Halodoc

Indikator	Pernyataan
SQ1	Saya merasa nyaman dalam menggunakan fungsi dan layanan yang disediakan oleh aplikasi Halodoc.
SQ2	Penyedia layanan aplikasi Halodoc memberikan layanan dengan sepenuh hati ketika kita menghadapi masalah sistem.

Indikator	Pernyataan
SQ3	Informasi yang diberikan oleh aplikasi Halodoc sangat akurat dan dapat dipercaya.
SQ4	Penyedia aplikasi Halodoc memberikan perhatian khusus.
SQ5	Penyedia layanan aplikasi Halodoc memberikan layanan yang cepat.
SQ6	Penyedia layanan aplikasi Halodoc memberikan solusi yang tepat terhadap permintaan saya selama terjadi kegagalan sistem dan layanan.

Tabel 3.6 Indikator Continuance Intention Aplikasi Halodoc

Indikator	Pernyataan
CI1	Saya berniat untuk terus menggunakan layanan aplikasi Halodoc di masa mendatang.
CI2	Saya akan selalu mencoba untuk menggunakan layanan aplikasi Halodoc dalam kehidupan sehari-hari.
CI3	Saya akan teratur menggunakan layanan aplikasi Halodoc di masa mendatang.

3.3.4 Pengumpulan Data

Penganalisisan ulasan dilakukan untuk mengetahui kendala atau permasalahan yang dialami oleh pengguna. Hasil penganalisis akan dijadikan acuan untuk menentukan indikator pernyataan dalam kuesioner yang disebarkan. Kendala atau permasalahan pengguna diambil dari ulasan pengguna Aplikasi Halodoc pada aplikasi *Google Play Store*. Minimal jumlah ulasan yang akan dianalisis yaitu sebanyak 101 ulasan, jumlah tersebut diambil dari hasil perhitungan *slovin*, dengan perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{408776}{1 + 408776(0,1)^2} = \frac{408776}{4088,76} = 99,97 \approx 100 \quad (2.2)$$

N = 408.776 (total ulasan Aplikasi Halodoc pada *Google Play Store*)

e = Sebesar 10% (0,1)

$$e^2 = 0,01$$

Penyebaran kuesioner dilakukan untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian, kuesioner disebar dengan menggunakan *Google Form* kepada seluruh pengguna aplikasi Halodoc di Indonesia dengan menerapkan teknik *Consecutive Sampling* dan *Purposive Sampling*, dengan kriteria responden yaitu pengguna aplikasi Halodoc yang sudah menggunakan aplikasi lebih dari satu kali. Jumlah populasi (N) diambil dari jumlah responden survei layanan *telemedicine & faskes* tahun 2022 sebanyak 2108 responden, dan dilakukan perbandingan dengan jumlah persentase yang diperoleh dari aplikasi Halodoc yaitu 46,5%. Margin eror yang diambil untuk menghitung sampel dan populasi yaitu 10%. Berdasarkan dari hasil perhitungan dengan metode *Slovin* didapatkan jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian yaitu sebanyak 91 responden. Perhitungan jumlah sampel dapat dilihat pada rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{980,22}{1+980,22(0,1)^2} = \frac{980,22}{10,8022} = 90,743 \approx 91 \quad (2.2)$$

N = Jumlah responden survei layanan *telemedicine & faskes* × persentase Halodoc

$$N = 2108 \times 46,5\% = 980,22$$

e = Sebesar 10% (0,1)

$$e^2 = 0,01$$

3.3.5 Analisis *Outer Model*

Outer Model memiliki beberapa tahapan pengujian yang perlu untuk dilakukan diantaranya yaitu :

- a. *Convergent Validity*, yaitu nilai *loading factor* dari variabel laten dengan indikatornya, dengan nilai yang diharapkan yaitu > 0.7 .
- b. *Discriminant Validity*, yaitu nilai *cross loading* yang bertujuan untuk membandingkan nilai *loading* dari suatu konstruk dengan konstruk lainnya, konstruk dapat dikatakan memadai apabila nilai *loading* pada konstruk tersebut, lebih besar dari konstruk lainnya.

- c. *Average Variance Extracted* (AVE), nilai yang diharapkan dari AVE yaitu > 0.5.
- d. *Composite Reliability*, suatu konstruk dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Composite Reliability* > 0.7.
- e. *Cronbach's Alpha*, nilai keseluruhan dari konstruk dapat dikatakan reliabel apabila memiliki nilai > 0.6.

3.3.6 Pengukuran Skala *Likert*

Penelitian ini memiliki 29 indikator yang perlu untuk diisi oleh responden, metode pengisian kuesioner dilakukan dengan memiliki *score* skala *likert* antara 1 sampai 5. Hasil pengisian kuesioner tersebut nantinya akan dilakukan perhitungan pada masing-masing indikatornya, setelah dilakukan perhitungan selanjutnya yaitu menentukan *score* interval dan kriteria interpretasinya. Hasil dari pengukuran *likert* dapat menunjukkan respon pengguna terkait penggunaan Aplikasi Halodoc, yang dimana respon tersebut dapat membantu dalam menetapkan hasil hipotesis mengenai kesesuaian Aplikasi Halodoc dan kepuasan pengguna terhadap *continuance intention*. Urutan *score* skala *likert* dapat dilihat pada Tabel 3.7 sebagai berikut [30]:

Tabel 3.7 Skala Penilaian

Score Penilaian	
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Ragu-Ragu (RG)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

Kriteria interpretasi dapat dilihat sebagai berikut [30]:

- Angka 0% - 19,99% = Sangat tidak setuju
- Angka 20% - 39,99% = Tidak setuju
- Angka 40% - 59,99% = Cukup/Netral

Angka 60% - 79,99% = Setuju

Angka 80% - 100% = Sangat Setuju

3.3.7 Analisis *Inner Model*

Analisis *Inner Model* dilakukan dengan menggunakan SEM-PLS Ver. 4, pengujian R^2 pada penelitian ini digunakan untuk memprediksi hubungan antara variabel laten dengan variabel laten lainnya, setelah dilakukan pengujian *R Square* selanjutnya yaitu menentukan nilai koefisien determinan *R Square* dari nilai *R Square* yang di dapatkan, dengan kategori nilai koefisien determinan diantaranya yaitu lebih dari 0.67 (kuat), lebih dari 0.33 (moderat), dan lebih dari 0.19 (lemah). Hasil dari uji koefisien determinan ini nantinya akan diketahui seberapa besar variabel *independent* dapat menjelaskan variabel *dependent*.

Pengujian hipotesis yang dimana dalam penelitian terdapat 9 hipotesis yang perlu diuji, 9 hipotesis tersebut akan dilakukan pengujian terkait pengaruh antar variabel *independent* dengan variabel *dependent*. Pengujian hipotesis menerapkan metode uji t (*t-statistics*) dengan nilai t hitung yang diharapkan yaitu sebesar 1.996 dan tingkat signifikansi sebesar 0.050. Variabel dapat dikatakan berpengaruh signifikan apabila memiliki nilai t hitung yang lebih besar dari nilai t tabel, apabila nilai t hitung lebih kecil dari nilai t tabel maka antar variabel dapat dikatakan tidak saling berpengaruh signifikan. Hasil dari pengujian hipotesis akan menunjukkan pengaruh antara kesesuaian Aplikasi Halodoc dan kepuasan pengguna terhadap (*continuance intention*).

3.3.8 Hasil Pengujian Hipotesis

Keseluruhan hipotesis yang telah diuji akan ditetapkan suatu kesimpulan dari hasil pengujian yang telah dilakukan. Hasil pengujian yang diperoleh akan dibuatkan suatu pernyataan yang dapat menjelaskan keterkaitan antar variabel yang diuji. Antar variabel dapat dinyatakan diterima apabila memiliki pengaruh signifikan diantaranya, namun dapat dinyatakan ditolak apabila tidak memiliki pengaruh signifikan diantaranya. Hipotesis yang telah dinyatakan diterima atau ditolak nantinya akan dibuat suatu kesimpulan yang menjelaskan mengenai faktor

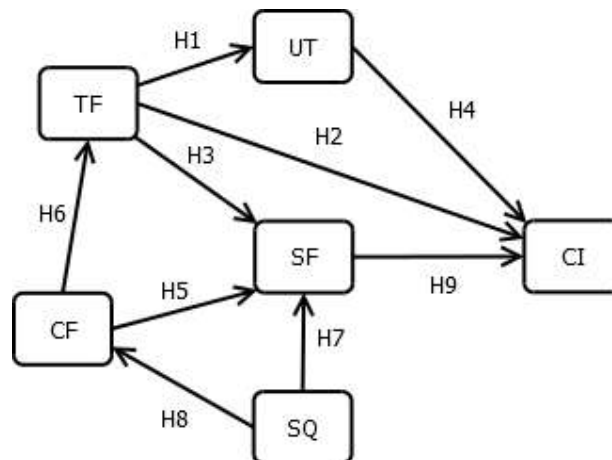
kesesuaian aplikasi Halodoc dan kepuasan pengguna Halodoc dengan niatan pengguna untuk menggunakan aplikasi kembali (*continuance intention*).

3.3.9 Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan yang diharapkan dalam penelitian ini yaitu hasil dari pengujian hipotesis antar variabel, dimana dari hasil pengujian hipotesis tersebut dapat ditemukan faktor – faktor yang mempengaruhi kesesuaian Aplikasi Halodoc dan kepuasan pengguna terhadap niatan/keinginan seseorang untuk menggunakan Aplikasi Halodoc secara berkelanjutan (*continuance intention*).

3.4 Hipotesis Penelitian

Terdapat 5 variabel utama yang nantinya akan diuji pengaruh antar variabelnya. Setiap variabel memiliki alur hipotesis yang saling terhubung yang dimana hasil akhirnya nanti akan mengetahui pengaruh keseluruhan variabel dengan variabel *continuance intention* (CI).



Gambar 3.2 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan Gambar 3.2 diketahui bahwa terdapat 9 hipotesis yang perlu untuk diidentifikasi pengaruh antar variabelnya, penjabaran hipotesis diantaranya yaitu pengaruh variabel TF dengan UT (H1), CI (H2), dan SF (H3). Pengaruh variabel UT dengan CI (H4). Pengaruh variabel CF dengan SF (H5) dan TF (H6). Pengaruh variabel SQ dengan SF (H7) dan CF (H8). Pengaruh yang terakhir yaitu antara variabel SF dengan CI (H9).

3.1.1 *Perceived Task-Fit (TF)*

Hipotesis pada variabel ini sebagai berikut :

H1 : *Perceived Task-Fit* berpengaruh signifikan terhadap *Utilization* pada Aplikasi Halodoc

H2 : *Perceived Task-Fit* berpengaruh signifikan terhadap *Continuance Intention* pada Aplikasi Halodoc

H3 : *Perceived Task-Fit* berpengaruh signifikan terhadap *Satisfaction* pada Aplikasi Halodoc

3.1.2 *Utilization (UT)*

Hipotesis pada variabel ini sebagai berikut :

H4 : *Utilization* berpengaruh signifikan terhadap *Continuance Intention* pada Aplikasi Halodoc

3.1.3 *Confirmation (CF)*

Hipotesis pada variabel ini sebagai berikut :

H5 : *Confirmation* berpengaruh signifikan terhadap *Satisfaction* pada Aplikasi Halodoc

H6 : *Confirmation* berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Task-Fit* pada Aplikasi Halodoc

3.1.4 *Service Quality (SQ)*

Hipotesis pada variabel ini sebagai berikut :

H7 : *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Satisfaction* pada Aplikasi Halodoc

H8 : *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Confirmation* pada Aplikasi Halodoc

3.1.5 *Satisfaction* (SF)

Hipotesis pada variabel ini sebagai berikut :

H9 : *Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Continuance Intention* pada Aplikasi Halodoc