

ABSTRAK

IDENTIFIKASI FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEINGINAN SESEORANG UNTUK MENGGUNAKAN APLIKASI HALODOC DENGAN METODE *TASK-FIT AND SATISFACTION*

Oleh

Sofia Yantimala

19103136

Berdasarkan hasil analisis terhadap 80 ulasan pengguna aplikasi Halodoc dari bulan Juni 2022-Februari 2023 melalui *Google Play Store*, dapat disimpulkan bahwasannya terdapat beberapa kendala yang dialami oleh pengguna. Kendala yang paling banyak dialami oleh pengguna diantara yaitu, sering kali aplikasi mengalami *error* ketika digunakan, fitur pembayaran dan *refund* yang rumit diterapkan, dan pelayanan *customer service* yang lamban dalam merespon. Berdasarkan permasalahan tersebut dibuatlah suatu penelitian yang bertujuan untuk mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi kesesuaian aplikasi dan kepuasan pengguna Aplikasi Halodoc terhadap *continuance intention*. Setelah dilakukannya proses pengujian dan pengukuran dapat disimpulkan bahwa dari 9 hipotesis yang ada, 3 hipotesis dinyatakan ditolak dan 6 hipotesis dinyatakan diterima. Pernyataan dari uji hipotesis dapat dijabarkan diantaranya yaitu *perceived task-fit* (TF) berpengaruh signifikan terhadap *utilization* (UT), namun tidak berpengaruh signifikan terhadap *continuance intention* (CI) dan *satisfaction* (SF). *Utilization* (UT) berpengaruh signifikan terhadap *continuance intention* (CI). *Confirmation* (CF) berpengaruh signifikan terhadap *perceived task-fit* (TF) dan *satisfaction* (SF). *Service quality* (SQ) berpengaruh signifikan terhadap *confirmation* (CF), namun tidak berpengaruh signifikan terhadap *satisfaction* (SF). *Satisfaction* (SF) berpengaruh signifikan terhadap *continuance intention* (CI). Berdasarkan pernyataan hipotesis tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi kesesuaian aplikasi dan kepuasan pengguna Halodoc terhadap *continuance intention* secara langsung yaitu *utilization* (UT) dan *satisfaction* (SF).

Kata kunci : *Aplikasi Halodoc, Outer Model, Task-Fit and Satisfaction (TaSM), T-Statistic*