



**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI
MANFAAT, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT
PENGUNAAN APLIKASI HALODOC**

SKRIPSI

ALIFIA NADYATHUL HANA 2110111242

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2024**



**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI
MANFAAT, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT
PENGUNAAN APLIKASI HALODOC**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

ALIFIA NADYATHUL HANA 2110111242

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA**

2024

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Alifia Nadyathul Hana

NIM : 2110111242

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 05 Oktober 2024

Yang menyatakan,



Alifia Nadyathul Hana

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alifia Nadyathul Hana
NIM : 2110111242
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Halodoc

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : Desember 2024



(Alifia Nadyathul Hana)

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI
MANFAAT, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT
PENGGUNAAN APLIKASI HALODOC**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

ALIFIA NADYATHUL HANA 2110111242

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 13 Desember 2024
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**

**Dr. Supriyono, MM
Ketua Penguji**

**Yulinar, SE., MM
Penguji I**

**Dr. Miguna Astuti, S.Si., MM., MOS., CPM
Penguji II (Pembimbing)**

**Dr. Jubadlah, S.E., MM.
Dekan**

**Siti Hidayati, SE., MM.
Koordinator Program Studi**

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 13 Desember 2024

THE INFLUENCE OF PERCEIVED CONVENIENCE, PERCEIVED BENEFITS, AND TRUST ON INTEREST TO USE HALODOC APPLICATION

By Alifia Nadyathul Hana

Abstract

The use of digital health apps increased rapidly during the COVID-19 pandemic as a solution to meet healthcare needs in a practical and safe manner. Post-pandemic, public interest in health applications, including Halodoc, remains a major concern, given the role of these applications in providing efficient access to health services. So that the purpose of this study is to find out, prove, and analyze the effect of Perceived Ease, Perceived Benefits, and Trust on Interest in Using the Halodoc Application. The sample in this study were 100 people aged 17 years and over and knew and had used the Halodoc application at least once in the DKI Jakarta area, using the stratified random sampling method. This study uses the Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method to analyze data, using SmartPLS version 4.0. The results showed that perceived convenience has no effect on interest in use, perceived benefits affect interest in use, and trust affects interest in use.

Keywords: *Perceived Ease, Perceived Benefits, Trust, and Interest to Use*

PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI MANFAAT, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN APLIKASI HALODOC

Oleh Alifia Nadyathul Hana

Abstrak

Penggunaan aplikasi kesehatan digital meningkat pesat selama pandemi COVID-19 sebagai solusi untuk memenuhi kebutuhan layanan kesehatan secara praktis dan aman. Pasca-pandemi, minat masyarakat terhadap aplikasi kesehatan, termasuk Halodoc, tetap menjadi perhatian utama, mengingat peran aplikasi ini dalam menyediakan akses layanan kesehatan yang efisien. Sehingga tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui, membuktikan, dan menganalisis pengaruh dari Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, dan Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Halodoc. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang masyarakat yang berusia 17 tahun keatas dan mengetahui serta pernah menggunakan aplikasi Halodoc setidaknya sekali di wilayah DKI Jakarta, dengan metode *stratified random sampling*. Penelitian ini menggunakan metode *Partial Least Square Structural Equation Modelling* (PLS-SEM) untuk menganalisis data, dengan menggunakan SmartPLS versi 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan, persepsi manfaat berpengaruh terhadap minat penggunaan, dan kepercayaan berpengaruh terhadap minat penggunaan.

Kata Kunci: Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, Kepercayaan, dan Minat Penggunaan

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GANJIL TA. 2024/2025

Hari ini Jumat, tanggal 13 Desember 2024, telah dilaksanakan **Ujian Skripsi** bagi mahasiswa :

Nama : **Alifa Nadyathul Hana**

No.Pokok Mahasiswa : **2110111242**

Program : **Manajemen S.1**

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, dan Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Halodoc

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Supriyono, SE.,MM	Ketua	1.
2	Yuliniar, SE, MM	Anggota I	2.
3	Dr. Miguna Astuti, S.Si, MM.,CPM	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

***) Dosen Pembimbing

Jakarta, 13 Desember 2024

Mengesahkan

A.n DEKAN

Kaprod. Manajemen S.1

Siti Hidayati, SE, MM.

PRAKATA

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyusun skripsi dengan judul “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, dan Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Halodoc”. Penyusunan skripsi ini dilakukan dengan tujuan memenuhi salah satu syarat dalam menempuh gelar sarjana Strata 1 (S1) pada program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Dalam penulisan ini, tentunya banyak pihak yang memberikan bantuan baik moril maupun materil. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis beserta jajarannya.
2. Bapak Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I, MM, CMA selaku Ketua Jurusan Manajemen.
3. Ibu Siti Hidayati, SE, MM selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen.
4. Ibu Tri Siswantini, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Ibu Dr. Miguna Astuti, S.Si.,MM.,MOS.,CPM.,CIRR selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan beliau untuk memberikan arahan, kritik, dan saran kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Supriyono, MM. selaku ketua penguji dan Ibu Yuliniar, SE., MM. selaku dosen penguji satu.
7. Kedua orang tua penulis yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, dan doa selama melakukan penulisan skripsi ini.
8. Kepada teman terdekat, seluruh teman-teman, dan rekan-rekan mahasiswa S1 Manajemen yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu atas doa, dukungan, saran, hingga pandangan sebagai bahan berdiskusi selama proses perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan maka dalam hal ini penulis tidak menutup diri untuk menerima segala kritik dan saran yang membangun agar bisa menjadi pembelajaran bagi penulis untuk berkembang lebih baik lagi

Jakarta, 02 Desember 2024

Alifia Nadyathul Hana

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Hasil Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Pemasaran	9
2.1.2 Pemasaran Digital	9
2.1.3 Perilaku Konsumen.....	10
2.1.4 Minat Penggunaan	11
2.1.5 Persepsi Kemudahan.....	12
2.1.6 Persepsi Manfaat.....	14
2.1.7 Kepercayaan	15
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	17
2.3 Model Penelitian.....	31

2.3.1 Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Penggunaan	31
2.3.2 Persepsi Manfaat Terhadap Minat Penggunaan	32
2.3.3 Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan.....	32
2.4 Hipotesis	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	34
3.2 Populasi dan Sampel.....	36
3.2.1 Populasi	36
3.2.2 Sampel	37
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.3.1. Jenis Data.....	38
3.3.2. Sumber Data	38
3.3.3. Pengumpulan Data.....	38
3.4 Teknik Analisis Data.....	40
3.4.1. Teknik Analisis Data Deskriptif.....	41
3.4.2. Teknik Analisis Data Inferensial.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	50
4.2 Deskripsi Data Penelitian	53
4.3 Uji Hipotesis dan Analisis	56
4.3.1 Analisis Data Deskriptif	56
4.3.2 Analisis Data Inferensial.....	61
4.4 Pembahasan	68
4.4.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Penggunaan Halodoc	68
4.4.2 Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Minat Penggunaan Halodoc	70
4.4.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Halodoc	71
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	72
5.1 Simpulan.....	72
5.2 Saran	72

DAFTAR PUSTAKA.....	74
RIWAYAT HIDUP.....	82
LAMPIRAN.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matriks Penelitian Sebelumnya.....	28
Tabel 2. Pengukuran Variabel Penelitian.....	35
Tabel 3. Distribusi Sampel Perwilayah	38
Tabel 4. Skala Likert	39
Tabel 5. Instrumen Kisi-kisi Penelitian.....	39
Tabel 6. Interpretasi Nilai Indeks	42
Tabel 7. Tingkat Reliabilitas Nilai Cronbach's Alpha.....	47
Tabel 8. Nilai Indeks Variabel Minat Penggunaan.....	57
Tabel 9. Nilai Indeks Variabel Persepsi Kemudahan	58
Tabel 10. Nilai Indeks Variabel Persepsi Manfaat	59
Tabel 11. Nilai Indeks Variabel Kepercayaan	60
Tabel 12. Nilai Outer Loading	62
Tabel 13. Average Variance Extracted (AVE)	63
Tabel 14. Nilai Cross Loading	63
Tabel 15. Composite Reliability dan Cronbach's Alpha	64
Tabel 16. Nilai R-square	66
Tabel 17. Nilai Q-Square.....	66
Tabel 18. Hasil Uji-T.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Tujuh Negara Pengguna Internet Terbesar di Dunia.....	1
Gambar 2. Grafik Tingkat Penetrasi Internet di Indonesia	2
Gambar 3. Grafik Rencana Penggunaan Telemedik saat Pandemi Reda.....	4
Gambar 4. Grafik Layanan Telemedik yang Paling Banyak Digunakan	5
Gambar 5. Model Penelitian	33
Gambar 6. Langkah-langkah PLS	43
Gambar 7. Inner Model	44
Gambar 8. Outer Model	44
Gambar 9. Diagram Jalur	45
Gambar 10. Logo Halodoc.....	50
Gambar 11. Tampilan Menu Utama Halodoc	51
Gambar 12. Tampilan Menu Buat Janji Offline Halodoc	52
Gambar 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Gambar 14. Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Kota	54
Gambar 15. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Gambar 16. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	55
Gambar 17. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	56
Gambar 18. Output Outer Model	61
Gambar 19. Output Inner Model.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Isi dan butir pernyataan dalam kuesioner	83
Lampiran 2. Data Kuesioner Responden	89
Lampiran 3. Deskripsi Responden	99
Lampiran 4. Hasil Olah Data Penelitian	101
Lampiran 5. Bukti Penyebaran Kuesioner	104