

ANALYSIS OF CONTINUATION INTENTION TO USE TELEMEDICINE APPLICATIONS MEDIATED BY CUSTOMER SATISFACTION

By: Indira Nisa Rahmi

A B S T R A C T

The digital era has driven the transformation of healthcare services through telemedicine technology, but its continued adoption remains a challenge. This study aims to analyze the influence of perceived usefulness, perceived ease of use, perceived enjoyment, and trust on the intention to continue using telemedicine applications, with customer satisfaction as a mediating variable. The study was conducted using a quantitative approach through the distribution of questionnaires to telemedicine application users. The analysis technique used was Structural Equation Modeling (SEM). The results of the study indicate that perceived usefulness, perceived enjoyment, and trust have a positive and significant influence on the intention to continue using the application, both directly and through customer satisfaction. Meanwhile, perceived ease of use does not directly influence sustained intention but has an indirect influence through customer satisfaction, which is nearly significant. Customer satisfaction is proven to be an important mediating variable in strengthening the relationship between user perceptions and sustained intention. These findings contribute theoretically to the development of a sustained intention model in the field of digital health services and provide practical implications for application developers and service providers to enhance user experience quality to maintain loyalty and sustained use of telemedicine applications amid post-pandemic dynamics and healthcare sector inflation.

Keywords: *Telemedicine, continuance intention, satisfaction, Technology Acceptance Model (TAM)*

ANALISIS NIAT BERKELANJUTAN PENGGUNAAN APLIKASI TELEMEDICINE YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN

Oleh Indira Nisa Rahmi

Abstrak

Era digital telah mendorong transformasi layanan kesehatan melalui teknologi *telemedicine*, namun adopsi berkelanjutannya masih menjadi tantangan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kesenangan, dan kepercayaan terhadap niat berkelanjutan penggunaan aplikasi *telemedicine*, dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi *telemedicine*. Teknik analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kesenangan, dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat berkelanjutan, baik secara langsung maupun melalui kepuasan pelanggan. Sementara itu, persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh langsung terhadap niat berkelanjutan, namun memiliki pengaruh tidak langsung melalui kepuasan pelanggan yang mendekati signifikan. Kepuasan pelanggan terbukti sebagai variabel mediasi yang penting dalam memperkuat hubungan antara persepsi pengguna dan niat berkelanjutan. Temuan ini memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan model niat berkelanjutan di bidang layanan kesehatan digital serta memberikan implikasi praktis bagi pengembang aplikasi dan penyedia layanan untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna demi menjaga loyalitas dan keberlanjutan penggunaan aplikasi *telemedicine* di tengah dinamika pascapandemi dan inflasi sektor kesehatan.

Kata Kunci: Telemedicine, niat berkelanjutan, kepuasan pelanggan, Technology Acceptance Model (TAM)