

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan terhadap pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kesenangan, dan kepercayaan terhadap niat berkelanjutan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

Persepsi Kegunaan berpengaruh terhadap Niat Berkelanjutan, dan pengaruh tersebut bersifat positif dan signifikan. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin besar manfaat yang dirasakan dari penggunaan layanan *telemedicine*, seperti kemudahan konsultasi medis dan efisiensi waktu, maka semakin tinggi pula niat pengguna untuk terus menggunakan layanan tersebut.

Persepsi Kegunaan juga berpengaruh terhadap Niat Berkelanjutan melalui Kepuasan Pelanggan. Pengaruh tidak langsung ini menunjukkan bahwa manfaat fungsional layanan turut mendorong kepuasan pengguna, yang pada akhirnya memperkuat loyalitas dan keberlanjutan penggunaan layanan *telemedicine*.

Persepsi Kemudahan Penggunaan tidak berpengaruh secara langsung terhadap Niat Berkelanjutan, namun memiliki pengaruh tidak langsung yang mendekati signifikan melalui Kepuasan Pelanggan. Artinya, kemudahan dalam mengakses dan mengoperasikan platform layanan belum cukup kuat mendorong niat berkelanjutan secara langsung, tetapi dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dalam jangka panjang.

Persepsi Kesenangan terbukti berpengaruh terhadap Niat Berkelanjutan, dan pengaruh tersebut bersifat positif dan signifikan. Ini berarti bahwa aspek kesenangan dan kenyamanan selama menggunakan layanan berkontribusi penting terhadap intensi pengguna untuk tetap menggunakan layanan tersebut.

Persepsi Kesenangan juga berpengaruh terhadap Niat Berkelanjutan melalui Kepuasan Pelanggan. Hal ini menegaskan bahwa pengalaman positif yang menyenangkan akan meningkatkan kepuasan pengguna dan memperkuat niat mereka untuk tetap menggunakan layanan.

Kepercayaan memiliki pengaruh terhadap Niat Berkelanjutan, dan pengaruh tersebut bersifat positif dan signifikan pula. Semakin tinggi tingkat kepercayaan

pengguna terhadap penyedia layanan, keamanan data, serta keandalan informasi medis, maka semakin besar pula kecenderungan pengguna untuk melanjutkan penggunaan layanan *telemedicine*.

Kepercayaan juga berpengaruh terhadap Niat Berkelanjutan melalui Kepuasan Pelanggan. Kepercayaan yang tinggi membentuk kepuasan emosional dan kognitif pengguna, yang secara tidak langsung memperkuat loyalitas terhadap layanan.

Kepuasan Pelanggan secara langsung berpengaruh terhadap Niat Berkelanjutan, dan pengaruh tersebut bersifat positif dan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan menjadi faktor penting dalam menentukan keberlangsungan penggunaan layanan *telemedicine*, sekaligus sebagai indikator kualitas layanan yang berhasil memenuhi ekspektasi pengguna.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa aspek fungsional (kegunaan), emosional (kesenangan), serta kepercayaan merupakan penentu utama keberlanjutan penggunaan layanan digital kesehatan. Kepuasan pelanggan terbukti menjadi variabel kunci yang memediasi hubungan tersebut, sehingga pengelolaan pengalaman pengguna harus diarahkan untuk menciptakan nilai guna, kenyamanan, dan kepercayaan yang optimal.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, maka beberapa saran dapat diajukan untuk pihak praktis serta peneliti selanjutnya.

### 5.2.1 Bagi Penyedia Layanan

Penyedia layanan disarankan untuk meningkatkan persepsi kegunaan dengan menyediakan fitur-fitur fungsional yang benar-benar membantu, seperti integrasi rekam medis, reminder jadwal obat, dan konsultasi dengan dokter spesialis. Inovasi ini dapat memperkuat persepsi manfaat yang dirasakan langsung oleh pengguna.

Perlu dilakukan perbaikan berkelanjutan terhadap antarmuka aplikasi dan sistem navigasi agar semakin mudah digunakan oleh seluruh kelompok usia dan latar belakang digital. Pelatihan atau tutorial interaktif dapat menjadi alternatif untuk meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan.

Membangun pengalaman pengguna yang menyenangkan melalui desain aplikasi yang menarik, komunikasi yang bersahabat dari tenaga medis, dan pelayanan yang cepat

akan memperkuat loyalitas. Elemen kesenangan terbukti mampu meningkatkan kepuasan dan niat penggunaan jangka panjang.

Penyedia layanan harus menjaga kepercayaan pengguna dengan menjamin keamanan data pribadi dan transparansi dalam pengelolaan informasi medis. Sertifikasi keamanan sistem dan kredibilitas dokter menjadi aspek penting untuk dipublikasikan secara aktif.

Kepuasan pelanggan harus diukur dan dikelola secara sistematis melalui survei rutin, fitur rating, dan ruang feedback. Umpan balik pengguna dapat dijadikan dasar pengembangan fitur dan peningkatan kualitas layanan yang relevan dan tepat sasaran.

### 5.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan model struktural berbasis PLS-SEM. Penelitian lanjutan dapat menggunakan pendekatan **mixed methods** agar diperoleh wawasan lebih mendalam, terutama terhadap faktor-faktor psikologis pengguna layanan digital kesehatan.

Variabel dalam penelitian ini terbatas pada persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, kesenangan, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan. Penelitian mendatang dapat memasukkan variabel lain seperti *perceived risk*, *perceived responsiveness*, *digital literacy*, dan *personalization* sebagai mediator atau moderator.

Penelitian ini berfokus pada pengguna layanan *telemedicine* dalam satu periode waktu. Studi selanjutnya dapat menggunakan metode longitudinal untuk melihat perubahan persepsi dan niat pengguna seiring waktu dan perubahan teknologi.

Penambahan analisis per segmentasi demografis seperti usia, tingkat pendidikan, atau domisili dapat membantu memahami perbedaan persepsi dan preferensi pengguna, sehingga layanan *telemedicine* dapat dikembangkan secara lebih terarah dan inklusif.