

PENGARUH *EXPECTATION CONFIRMATION MODEL* (ECM), *HEALTH CONSCIOUSNESS*, *PRIVACY CONCERNS* DAN *TRUST* TERHADAP *CONTINUANCE INTENTION* PENGGUNAAN RSSG MOBILE APPS

SKRIPSI



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

Disusun Oleh :

Nidia Febianti

H96219057

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA
2023**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Nidia Febianti

NIM : H96219057

Program Studi : Sistem Informasi

Angkatan : 2019

Menyatakan bahwa saya tida melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul **“PENGARUH *EXPECTATION CONFIRMATION MODEL* (ECM), *HEALTH CONSCIOUSNESS*, *PRIVACY CONCERNS* DAN *TRUST TERHADAP CONTINUANCE INTENTION* PENGGUNAAN *RSSG MOBILE APPS*”**, apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat maka saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Dengan pernyataan keaslian ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 23 Juni 2023

Yang Menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a red and yellow 1000 Rupiah stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '1000', and 'METERAI TEMPEL'. A serial number '2CC90AKX503677636' is visible at the bottom of the stamp.

(Nidia Febianti)

NIM. H96219057

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh

NAMA : NIDIA FEBIANTI

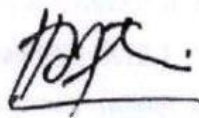
NIM : H96219057

JUDUL : PENGARUH *EXPECTATION CONFIRMATION MODEL* (ECM),
HEALTH CONSCIOUSNESS, *PRIVACY CONCERNS* DAN
TRUST TERHADAP *CONTINUANCE INTENTION*
PENGUNAAN *RSSG MOBILE APPS*.

Ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 23 Juni 2023

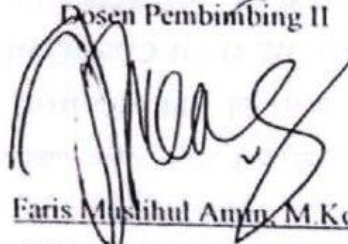
Dosen Pembimbing I



Dwi Rolliawati, M.T

NIP. 197909272014032001

Dosen Pembimbing II



Faris Mustihul Amin, M.Kom

NIP. 198808132014031001

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi Nidia Febianti ini telah dipertahankan
di depan tim penguji skripsi
di Surabaya, 06 Juli 2023

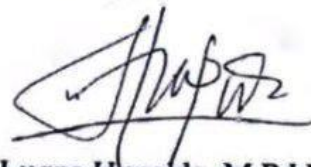
Mengesahkan,
Dewan Penguji

Penguji I



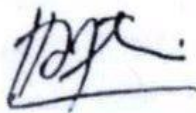
Muhammad Andik Izzuddin, M.T
NIP. 198403072014031001

Penguji II



Wiwin Luqna Hunalda, M.Pd.I
NIP. 197402072005012006

Penguji III



Dwi Rolliawati, M.T
NIP. 197909272014032001

Penguji IV



Faris Mushlihul Amin, M.Kom
NIP 198808132014031001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Sunan Ampel Surabaya



Dia A. Saepul Hamdani, M.Pd
NIP. 196507312000031002

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : NIDIA FEBIANTI
NIM : H96219057
Fakultas/Jurusan : SAINTEK / SISTEM INFORMASI
E-mail address : nidiafebianti_29@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

PENGARUH EXPECTATION CONFIRMATION MODEL (ECM), HEALTH CONSCIOUSNESS,
PRIVACY CONCERNS DAN TRUST TERHADAP CONTINUANCE INTENTION
PENGGUNAAN RSSG MOBILE APPS

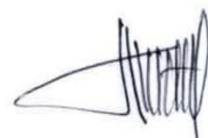
beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 27 November 2025

Penulis



(NIDIA FEBIANTI)
nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

PENGARUH *EXPECTATION CONFIRMATION MODEL (ECM)*, *HEALTH CONSCIOUSNESS*, *PRIVACY CONCERNS* DAN *TRUST* TERHADAP *CONTINUANCE INTENTION* PENGGUNAAN RSSG MOBILE APPS

Oleh :

Nidia Febianti

M-health merupakan *platform* yang menjadi salah satu alternatif kemudahan pengguna dalam mendapatkan informasi mengenai kesehatan. Salah satu bentuk *m-health* yaitu RSSG Mobile Apss yang merupakan objek pada penelitian ini. RSSG Mobile Apps merupakan aplikasi yang dirancang Rumah Sakit Semen Gresik untuk meningkatkan pelayanan dan mempermudah pasien yang hendak rawat jalan. Namun penggunaan aplikasi kesehatan seringkali hanya berlangsung dalam waktu singkat. ECM (*Expectation Confirmation Model*) merupakan model pascaadopsi yang menyatakan bahwa niat keberlanjutan penggunaan layanan tergantung pada sejauh mana konfirmasi harapan pengguna, kegunaan yang dirasakan, serta kepuasan pengguna terhadap layanan TI. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *continuance intention* penggunaan RSSG Mobile Apps. Penelitian ini menggunakan 200 data responden yang diolah menggunakan analisis SEM PLS dengan bantuan tools Smart-PLS. Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa *satisfaction*, *perceived usefulness*, *health consciousness*, dan *privacy concern* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *continuance intention*, *confirmation* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *satisfaction*, *privacy concern* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *trust*. Sedangkan pengaruh *trust* ke *continuance intention* sangat kecil, hal tersebut ditandai dengan hasil analisa yang negatif dan signifikan. Selain itu *perceived usefulness* memiliki pengaruh yang positif dan tidak signifikan terhadap *satisfaction*.

Kata kunci: M-health, *Expectation Confirmation Model*, *Continuance Intention*, SEM PLS, dan Smart-PLS.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Dasar Teori.....	9
2.2.1 Aplikasi	9
2.2.2 RSSG Mobile Apps	9
2.2.3 <i>Expectation Confirmation Model (ECM)</i>	17
2.2.4 <i>Health Consciousness</i>	18
2.2.5 <i>Privacy Concerns</i>	18
2.2.6 <i>Trust</i>	18
2.2.7 <i>Structural Equation Model (SEM)</i>	19
2.2.7.1 <i>Measurement Model (Outer Model)</i>	19
2.2.7.2 <i>Structural Model (Inner Model)</i>	20
2.2.8 Populasi dan Sampel	21
2.2.9 Rumus Slovin	22
2.2.10 Skala Likert	23
2.2.11 Hipotesis.....	23

2.2.12	Smart PLS	23
2.3	Integrasi Keilmuan.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		26
3.1	Metode Penelitian	26
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	26
3.3	Alur penelitian	26
3.3.1	Identifikasi Masalah.....	27
3.3.2	Studi Literatur.....	27
3.3.3	Desain Penelitian	28
3.3.4	Penentuan Populasi dan Sampel	29
3.3.5	Instrumen Penelitian	29
3.3.6	Pengujian Instrumen Penelitian	31
3.3.7	Pengumpulan Data.....	32
3.3.8	Analisis Data	32
3.3.9	Interpretasi Hasil.....	33
3.3.10	Penarikan Kesimpulan	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		34
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	34
4.2	Analisis Deskripsi Data.....	34
4.2.1	Data Responden	34
4.3	Distribusi Data.....	37
4.3.1	Variabel <i>Confirmation</i>	38
4.3.2	Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	38
4.3.3	Variabel <i>Satisfaction</i>	38
4.3.4	Variabel <i>Continuance Intention</i>	39
4.3.5	Variabel <i>Health Consciousness</i>	39
4.3.6	Variabel <i>Privacy Concern</i>	39
4.3.7	Variabel <i>Trust</i>	40
4.4	Analisis SEM PLS	40
4.4.1	<i>Measurement model (outer model)</i>	40
4.4.2	<i>Structural model (inner model)</i>	44
4.5	Uji hipotesis.....	47
4.6	Interpretasi Hasil.....	49
4.6.1	<i>Confirmation terhadap perceived usefulness</i>	49

4.6.2 <i>Confirmation terhadap satisfaction.</i>	50
4.6.3 <i>Perceived usefulness terhadap satisfaction.</i>	50
4.6.4 <i>Satisfaction terhadap continuance intention.</i>	51
4.6.5 <i>Perceived usefulness terhadap continuance intention.</i>	52
4.6.6 <i>Health consciousness terhadap continuance intention.</i>	52
4.6.7 <i>Privacy concern terhadap continuance intention.</i>	53
4.6.8 <i>Privacy concern terhadap trust.</i>	53
4.6.9 <i>Trust terhadap continuance intention.</i>	54
BAB V 55	
PENUTUP	55
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN	64



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	5
Tabel 2. 2 Perbandingan Fitur RSSG Mobile Apps	16
Tabel 2. 3 Skala Likert	23
 Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian.....	 30
 Tabel 4. 1 Skala Interval Kelas.....	 37
Tabel 4. 2 Distribusi Data Variabel <i>Confirmation</i>	38
Tabel 4. 3 Distribusi Data Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	38
Tabel 4. 4 Distribusi Data Variabel Satisfaction	38
Tabel 4. 5 Distribusi Data Variabel Continuance Intention	39
Tabel 4. 6 Distribusi Data Variabel <i>Health Consciousness</i>	39
Tabel 4. 7 Distribusi Data Variabel <i>Privacy Concern</i>	39
Tabel 4. 8 Distribusi Data Variabel <i>Trust</i>	40
Tabel 4. 9 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i>	41
Tabel 4. 10 Hasil Uji <i>Fornell Larcker Criterion</i>	42
Tabel 4. 11 Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i>	43
Tabel 4. 12 Hasil Uji Composite Reliability	44
Tabel 4. 13 Hasil Uji <i>Path Coefficient</i>	44
Tabel 4. 14 Hasil Uji <i>Coefficient Determinant (R²)</i>	45
Tabel 4. 15 Hasil Uji <i>Effect Size (f²)</i>	46
Tabel 4. 16 Hasil Uji <i>Predictive Relevance (Q²)</i>	47
Tabel 4. 17 Hasil Uji Hipotesis	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tampilan Awal RSSG Mobile Apps	10
Gambar 2. 2 Fitur <i>Login</i>	10
Gambar 2. 3 Halaman Utama	11
Gambar 2. 4 Fitur Daftar Rawat Jalan	12
Gambar 2. 5 Fitur Daftar Swab	12
Gambar 2. 6 Fitur <i>Medical Checkup</i>	13
Gambar 2. 7 Fitur Daftar Poli Gigi	13
Gambar 2. 8 Fitur <i>Call Center</i> RSSG	14
Gambar 2. 9 Fitur Riwayat Periksa.....	14
Gambar 2. 10 Fitur <i>Live</i> Antrian	15
Gambar 2. 11 Fitur Jadwal Dokter	15
Gambar 2. 12 Fitur <i>Profile</i>	16
Gambar 2. 13 <i>Expectation Confirmation Model</i> (Bhattacharjee, 2001)	17
 Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	 27
Gambar 3. 2 Desain Penelitian	28
Gambar 3. 3 Penyebaran Kuesioner Secara Langsung	32
 Gambar 4. 1 Logo RSSG Mobile Apps	 34
Gambar 4. 2 Validasi Responden	35
Gambar 4. 3 Demografi Jenis Kelamin Responden.....	35
Gambar 4. 4 Demografi Usia Responden	36
Gambar 4. 5 Demografi Frekuensi Penggunaan Aplikasi Responden.....	36
Gambar 4. 6 Demografi Total <i>Reward Point</i> Responden	37
Gambar 4. 7 Hasil <i>Measurement Model</i>	41
Gambar 4. 8 Visualisasi Hasil Analisis.....	49
Gambar 4. 9 <i>Feedback</i> Positif RSSG Mobile Apps Pada Google PlayStore.....	51
Gambar 4. 10 <i>Feedback</i> Negatif RSSG Mobile Apps Pada Google PlayStore	51
Gambar 4. 11 <i>Feedback</i> Positif RSSG Mobile Apps Pada Google PlayStore	52

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini kian pesat sehingga mempengaruhi berbagai aspek kehidupan seperti munculnya *mobile technology* sebagai alat bantu telekomunikasi, mencari informasi, mengirim data dan lain sebagainya. *Mobile technology* sudah diimplementasikan oleh banyak perusahaan untuk meningkatkan layanannya, menyediakan keuntungan produktivitas dan mengurangi biaya operasional (Standing & Standing, 2008). Perkembangan *mobile technology* membuat antar perusahaan saling bersaing dengan cara menghasilkan aplikasi baru dan canggih guna menunjang kualitas perusahaan.

Rumah Sakit Semen Gresik (RSSG) menjadi salah satu perusahaan yang sudah mengimplementasikan *mobile technology*. RSSG Mobile Apps merupakan aplikasi yang dirancang Rumah Sakit Semen Gresik untuk meningkatkan pelayanan dan mempermudah pasien yang hendak rawat jalan. Terdapat beberapa fitur pada RSSG Mobile Apps seperti, pendaftaran pasien rawat jalan, pendaftaran swab, *homecare*, *medical check up*, pendaftaran poli gigi, *call center* RSSG, riwayat pemeriksaan, *live* antrian, serta jadwal dokter. RSSG Mobile Apps dapat diunduh secara *free* melalui Google Play Store yang terdapat pada *mobile phone* pengguna.

RSSG Mobile Apps pertama kali dirilis pada tahun 2020, kemudian dikembangkan lagi oleh dev@rssemengresik.co.id hingga menjadi versi 1.2.7 (versi saat ini), yang dipublikasikan pada 20 Desember 2022. Berdasarkan *feedback* aplikasi RSSG Mobile Apps pada Google Play Store, pengguna mengeluhkan terjadinya kendala ataupun eror saat mengakses aplikasi, serta banyaknya fitur yang tidak terlalu dibutuhkan atau bahkan menyulitkan pengguna. Oleh karena itu perlu adanya evaluasi dalam meningkatkan *continuance intention* penggunaan RSSG Mobile Apps.

Continuance intention merupakan niat berkelanjutan seseorang untuk menggunakan kembali suatu layanan. Terdapat banyak model yang digunakan untuk mengukur *continuance intention* seperti TAM, UTAUT, EUCS, ECM, dan lain sebagainya. *Technology Acceptance Model* atau yang biasa disingkat TAM

ialah model yang bertujuan untuk memprediksi penerimaan teknologi yang berkaitan dengan pekerjaan pengguna. *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) ialah model yang mendeskripsikan perilaku pengguna terhadap penerimaan dan penggunaan teknologi. *End User Computing Satisfication* atau yang biasa disingkat EUCS merupakan model yang digunakan untuk mengukur seberapa puas pengguna layanan dengan membandingkan ekspektasi dan realitanya.

ECM (*Expectation Confirmation Model*) merupakan model pascaadopsi yang menyatakan bahwa niat berkelanjutan penggunaan layanan tergantung pada sejauh mana konfirmasi harapan pengguna, kegunaan yang dirasakan, serta kepuasan pengguna terhadap layanan TI (Chiu et al., 2020). ECM terdiri dari empat variabel, diantaranya seperti *confirmation*, *perceived usefulness*, *satisfaction*, dan *continuance intention*. *User satisfaction* atau kepuasan pengguna merupakan hasil perbandingan antara *expectation* (harapan) dan *user experience* (pengalaman pengguna) ketika menggunakan sebuah layanan. Dengan demikian kepuasan pengguna dan niat pembelian kembali ditentukan oleh sejauh mana kinerja yang dirasakan memenuhi harapan awal (Bhattacharjee, 2001).

Terdapat penelitian yang mengemukakan bahwa penggunaan aplikasi terkait kesehatan seringkali hanya berlangsung dalam waktu singkat (Chiu et al., 2020). Hal itu dikarenakan ketidakpercayaan pengguna akan terjaganya privasi pasien, sebab masalah privasi dan kepercayaan sangat berdampak pada niat berkelanjutan penggunaan suatu aplikasi (Dhagarra et al., 2020). Masalah privasi biasanya didefinisikan sebagai kekhawatiran akan hilangnya privasi dan kebutuhan akan perlindungan terhadap komunikasi yang tidak pantas dan penyalahgunaan informasi pribadi. Loyalitas pengguna, hubungan jangka panjang, komitmen dan penerimaan produk didukung oleh kesadaran pengguna akan kesehatan serta kepercayaan pengguna pada penyedia layanan. Kesadaran kesehatan (*health consciousness*) merupakan bentuk kepedulian terhadap kesehatan dengan cara menerapkan pola hidup sehat serta rutin melakukan *check up* kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Kim et al., 2019) bahwa keterlibatan, kualitas konten, keandalan, serta kepuasan merupakan faktor

penting yang mempengaruhi niat kelanjutan penggunaan *mobile health*. Selanjutnya hasil penelitian (Park, 2020) menunjukkan bahwa konfirmasi secara tidak langsung mempengaruhi kepuasan melalui tiga faktor (kemudahan pengguna, kegunaan yang dirasakan dan kenikmatan yang dirasakan). Selain itu, peran layanan dan kualitas sistem sebagai penentu utama konfirmasi dan kepuasan pengguna telah diverifikasi. Penelitian oleh (Yan et al., 2021) mengungkapkan bahwa kegunaan dan kemudahan yang dirasakan pengguna *mobile health* berpengaruh terhadap kepuasan dimoderasi oleh kesadaran kesehatan. Namun, kesadaran kesehatan tidak memoderasi hubungan antara faktor lain (norma subyektif, arus pengalaman dan perubahan perilaku) terhadap kepuasan. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh (Tian & Wu, 2022) mengungkapkan bahwa kepuasan, ekspektasi kinerja dan upaya, serta pengaruh dan kondisi sosial berpengaruh langsung pada niat kelanjutan penggunaan *mobile health*, dan konfirmasi berpengaruh pada kepuasan, harapan kinerja dan harapan usaha.

Berdasarkan uraian tersebut maka *expectation confirmation model*, *health consciousness*, *privacy concerns* dan *trust* dipilih untuk mengukur *continuance intention* penggunaan RSSG Mobile Apps. *Expectation confirmation model* cocok menjadi dasar teori karena mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi niat berkelanjutan penggunaan layanan TI. Oleh sebab itu penting adanya penelitian dengan judul “**Pengaruh Expectation Confirmation Model (ECM), Health Consciousness, Privacy Concerns dan Trust Terhadap Continuance Intention Penggunaan RSSG Mobile Apps**”. Metode penelitian kuantitatif digunakan dalam penelitian ini dengan instrumen penelitian berupa kuesioner sebagai alat ukur *continuance intention* pengguna RSSG Mobile Apps.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, diperoleh rumusan masalah yaitu bagaimana pengaruh *Expectation Confirmation Model (ECM)*, *health consciousness*, *privacy concerns* dan *trust* terhadap *continuance intention* penggunaan RSSG Mobile Apps?

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan permasalahan tidak meluas, maka ditentukan batasan masalah sebagai berikut :

1. Populasi yang digunakan yaitu pengguna RSSG Mobile Apps dengan mengacu pada unduhan RSSG Mobile Apps pada Google Playstore per tanggal 14 Februari 2021 sebanyak 10000 unduhan.
2. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*.
3. Responden merupakan pengguna RSSG Mobile Apps yang memiliki minimal 3 *reward point*.
4. *Margin error* pada penelitian ini yaitu sebesar 7% dengan mengacu pada rumus slovin.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui pengaruh *Expectation Confirmation Model* (ECM), *health consciousness*, *privacy concerns* dan *trust* terhadap *continuance intention* penggunaan RSSG Mobile Apps.

1.5 Manfaat Penelitian

Berikut merupakan manfaat yang diperoleh pada penelitian ini:

1.5.1 Akademis

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi seluruh civitas akademika yang sedang melakukan penelitian terkait *continuance intention mobile health* menggunakan *Expectation Confirmation Model* (ECM), *health consciousness*, *privacy concern*, dan *trust*.

1.5.2 Praktis

Diharapkan penelitian ini mampu memberi evaluasi terkait faktor yang berpengaruh terhadap *continuance intention* penggunaan RSSG Mobile Apps sehingga pengembang dapat menentukan langkah perbaikan RSSG Mobile Apps.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Peninjauan penelitian terdahulu sebagai acuan sumber referensi dalam mengkaji skripsi ini. Berikut merupakan sumber referensi penelitian yang dipaparkan dalam Tabel 2.1 :

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Metode	Hasil
1	<i>“Consumers’ continuance intention to use fitness and health apps: an integration of the expectation–confirmation model and investment model”</i> (Chiu et al., 2020)	<i>Expectation Confirmation Model (ECM)</i> dan <i>Investment Model (IM)</i>	Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa didalam ECM ditemukan hubungan positif dan signifikan antar variabel seperti variabel <i>statisfication</i> mempengaruhi variabel <i>continuance intention</i> dan variabel <i>commitment</i> secara positif dan signifikan. Variabel <i>investment size</i> berpengaruh positif terhadap variabel <i>commitment</i> . Variabel <i>commitment</i> juga memiliki pengaruh positif terhadap variabel <i>continuance intention</i> . Sedangkan variabel <i>quality of alternatives</i> tidak mempengaruhi variabel <i>commitment</i> . Pada penelitian ini tidak mempertimbangkan kondisi kesehatan pengguna, yang bisa menjadi faktor signifikan dalam memengaruhi perilaku penggunaan aplikasi.
2	<i>“Impact of Trust and Privacy Concerns on Technology Acceptance in Healthcare: An Indian Perspective”</i> (Dhagarra et al., 2020)	<i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> , <i>Trust, Privacy Concerns</i>	Berdasarkan hasil penelitian, variabel <i>trust</i> tergolong faktor yang memungkinkan penerimaan teknologi pada layanan kesehatan. Sebab ketidakpercayaan pasien akan berdampak negatif kepada keputusan konsumen dalam memanfaatkan layanan kesehatan. Sementara itu variabel <i>privacy concerns</i> berhubungan negatif dengan variabel <i>perceived ease of use</i> , <i>perceived usefulness</i> , serta <i>behavioral intention</i> . Sehingga <i>privacy concern</i> merupakan penghambat penerimaan teknologi dalam layanan kesehatan. Maka disimpulkan bahwa variabel

			<i>perceived ease of use</i> , <i>perceived usefulness</i> , <i>privacy concern</i> , dan <i>trust</i> merupakan prediktor yang valid dari penerimaan teknologi dalam penyampaian layanan kesehatan.
3	<i>“E-health / m-health adoption and lifestyle improvements : Exploring the roles of technology readiness , the expectation-confirmation model , and health-related information activities”</i> (Leung & Chen, 2019)	<i>Expectation Confirmation Model (ECM)</i> , <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	Berdasarkan analisa hipotesis diketahui bahwa tingkat <i>user’s statisfication</i> mempengaruhi <i>continuance intention</i> secara positif. <i>Confirmation</i> mempengaruhi <i>perceived usefulness</i> secara positif dan signifikan. <i>Perceived usefulness</i> mempengaruhi <i>user’s statisfication</i> dan <i>continuance intention</i> secara positif dan signifikan. Hasil regresi menunjukkan bahwa <i>statisfication</i> tergolong prediktor signifikan yang mempengaruhi <i>continuance intention</i> . <i>Perceived usefulness</i> merupakan prediktor signifikan terhadap <i>statisfication</i> . Penelitian ini membuktikan bahwa variabel pada ECM seperti <i>confirmation</i> , <i>perceived usefulness</i> , <i>confirmation</i> merupakan tiga faktor penting yang memengaruhi <i>continuance intention</i> untuk terus menggunakan <i>platform</i> atau aplikasi terkait kesehatan. Saran untuk penelitian selanjutnya, sebaiknya mengadopsi <i>multi-stage cluster sampling</i> atau metode sampling campuran untuk meningkatkan generalisasi temuan ini.
4	<i>“Mobile apps for healthy living : Factors influencing continuance intention for health apps”</i> (Yan et al., 2021)	<i>Expectation Confirmation Theory (ECT)</i> , dan <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	Berdasarkan analisa hipotesis diketahui bahwa <i>perceived usefulness</i> dan <i>perceived ease of use</i> pengguna <i>mobile health</i> berpengaruh terhadap <i>satisfaction</i> dimoderasi oleh <i>health consciousness</i> . Namun, <i>health consciousness</i> tidak memoderasi hubungan antara faktor lain (<i>subjective norms</i> , <i>flow experience</i> , dan <i>behavioral change techniques</i> terhadap <i>satisfaction</i> . Saran untuk penelitian selanjutnya, sebaiknya mereplikasi studi di negara dan budaya lain untuk mengkonfirmasi

			validitas model dalam konteks yang berbeda serta menggunakan aplikasi kesehatan yang berfokus pada kebutuhan medis tertentu atau perawatan penyakit.
5	<i>"A bidirectional perspective of trust and risk in determining factors that influence mobile app installation"</i> (Chin et al., 2018)	<i>Technology Acceptance Model (TAM), Classic Expectancy Theory Of Motivation</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa loyalitas institusi memiliki peranan penting dalam memengaruhi keinginan konsumen untuk mengunduh aplikasi seluler. Variabel <i>trust</i> dan <i>security</i> , memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap niat konsumen dalam mengunduh aplikasi seluler. Sedangkan variabel <i>risk</i> dan <i>privacy</i> memiliki hubungan yang negatif dan tidak signifikan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa risiko merupakan faktor yang tidak signifikan terhadap pemasangan aplikasi seluler.
6	<i>"Factors affecting users intention to use mobile health services of public libraries"</i> (Liu et al., 2023)	<i>Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT), Trust dan Privacy Concerns.</i>	Berdasarkan penelitian ini, disimpulkan bahwa <i>user's intention mobile health services of public libraries</i> (MHSPL) secara langsung dipengaruhi oleh <i>performance expectancy</i> , <i>effort expectancy</i> , dan <i>trust</i> . <i>Trust</i> juga mempengaruhi <i>user's intention</i> MHSPL, yang mengarah ke efek tidak langsung dari <i>social influence</i> dan <i>privacy concerns</i> . Saran untuk penelitian selanjutnya ialah memperluas jangkauan responden, membedakan dimensi <i>trust</i> , seperti <i>affective trust</i> , <i>cognitive trust</i> , dan <i>perceived reliability</i> serta menguji pengaruh seluruh dimensi <i>trust</i> terhadap <i>user's intention</i> MHSPL.
7	<i>"Mobile health readiness factors: From the perspectives of mobile health users in Indonesia"</i> (Handayani et al., 2021)	<i>Mobile Health Readiness (MHR)</i>	Berdasarkan hasil analisis penelitian, disimpulkan bahwa semua faktor pada <i>technological readiness</i> (<i>affordability</i> dan <i>ease-of-use</i>) mempengaruhi <i>mobile health readiness</i> . Pada <i>people readiness</i> terdapat tiga faktor yang mempengaruhi <i>mobile health readiness</i> seperti <i>awareness m-health service</i> , <i>IT competing interest</i> dan <i>user IT literacy</i> . Pada

			<i>motivational readiness</i> , semua faktor (<i>trust, attitude/intention</i> dan <i>perceived usefulness</i>) mempengaruhi <i>mobile health readiness</i> . Pada <i>readiness engagement</i> hanya ada satu faktor yang mempengaruhi <i>mobile health readiness</i> yaitu <i>potential negative effect</i> .
8	<i>“Determinants of mHealth success: An empirical investigation of the user perspective”</i> (Birkmeyer et al., 2021)	<i>Mix method, Structural Equation Modelling</i>	Berdasarkan penelitian ini faktor penentu keberhasilan aplikasi <i>mHealth</i> dapat ditandai dengan sikap dan kepuasan pengguna terhadap fitur aplikasi. Selain itu, hanya ada sedikit penelitian yang menganalisis determinan spesifik kesehatan menggunakan pemodelan persamaan struktural dan studi pentingnya kepuasan pasien sebagai indikator utama dalam mengukur pengaruh kualitas atau kinerja layanan secara keseluruhan. Saran untuk penelitian selanjutnya yaitu harus membahas privasi dan keamanan data dalam konteks <i>mHealth</i> .

Berdasarkan hasil tinjauan penelitian terdahulu, terdapat beberapa gap riset diantaranya dalam penelitian (Chiu et al., 2020) belum menggunakan variabel kondisi kesehatan pengguna, yang bisa menjadi faktor signifikan dalam memengaruhi perilaku penggunaan aplikasi. Penelitian (Dhagarra et al., 2020) perlu meningkatkan ketangguhan dan validitas model yang diusulkan serta studi dapat direplikasi dengan jumlah sampel yang lebih besar diberbagai tingkat layanan kesehatan seperti di rumah sakit. Penelitian (Leung & Chen, 2019) perlu mengadopsi *multi stage cluster sampling* untuk meningkatkan generalisasi temuan leun chen. Sifat *cross-sectional* dari survei berarti bahwa setiap potensi penyebab hubungan tidak dapat diidentifikasi. Perlu menambahkan jumlah responden pada seluruh tinjauan penelitian terdahulu.

2.2 Dasar Teori

Adapun pembahasan teori yang berhubungan dengan penelitian ini ialah :

2.2.1 Aplikasi

Aplikasi yaitu sebuah rancang sistem yang bertujuan untuk mengelola data menggunakan bahasa pemrograman tertentu. Aplikasi juga disebut sebagai serangkaian perangkat komputer yang difungsikan untuk menjalankan perintah pengguna guna mendapatkan hasil yang sesuai harapan (Abdurahman & Riswaya, 2014).

Aplikasi berdasarkan pengembangannya dikelompokkan menjadi tiga jenis antara lain :

- a. Aplikasi *desktop* yaitu aplikasi yang dapat beroperasi secara *offline* dengan syarat aplikasi tersebut harus di *install* terlebih dahulu pada PC atau laptop.
- b. Aplikasi *web* yaitu aplikasi yang menggunakan teknologi *web browser* untuk menjalankan programnya.
- c. Aplikasi *mobile* yaitu aplikasi yang dapat beroperasi secara *offline/online* dengan syarat aplikasi tersebut harus diunduh terlebih dahulu pada Google Play Store/ Apps Store dengan tujuan menambah fungsionalitas perangkat *mobile* (Irsan, 2015).

2.2.2 RSSG Mobile Apps

RSSG Mobile Apps merupakan aplikasi *mobile* yang dirancang RS Semen Gresik untuk memudahkan pasien dalam mendapatkan informasi yang akurat dan mempercepat proses pelayanan karena tidak perlu antre untuk mendaftar di loket. RSSG *Mobile Apps* ini diperuntukkan bagi pasien yang hendak rawat jalan atau melakukan *medical check up* di RS Semen Gresik. RSSG Mobile Apps memiliki berbagai fitur diantaranya :

a. Tampilan awal

Pada tampilan awal RSSG Mobile Apps tertera pilihan daftar member pasien lama maupun pasien baru RS Semen Gresik. Pada tampilan tersebut juga tertera jadwal dokter, sehingga pengguna RSSG Mobile Apps yang belum menjadi member tetap bisa melihat jadwal dokter tanpa harus *login* terlebih dahulu.



Gambar 2. 1 Tampilan Awal RSSG Mobile Apps

b. Fitur Login

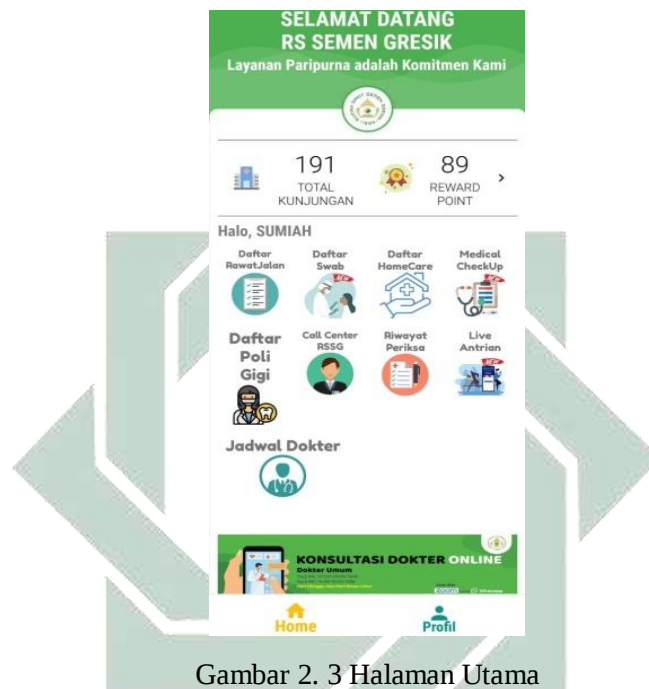
Pada fitur *login* pengguna bisa memilih *login* sebagai pasien lama ataupun pasien baru. Pada pasien lama, pengguna bisa memilih *login* berdasarkan no RM (Rekam Medis)/no KTP/ Noka BPJS serta mengisi tanggal lahir pasien.



Gambar 2. 2 Fitur *Login*

c. Halaman Utama

Pada halaman utama berisikan keseluruhan total kunjungan pasien di RS Semen Gresik serta *reward point* yang didapatkan selama satu tahun penggunaan RSSG Mobile Apps. Pada tampilan halaman utama juga tertera nama pasien beserta fitur-fitur yang tersedia seperti daftar riwayat jalan, daftar swab, daftar *homecare*, *medical check up*, daftar poli gigi, *call center* RSSG, riwayat periksa, *live* antrian, serta jadwal dokter.



Gambar 2. 3 Halaman Utama

d. Fitur Daftar Rawat Jalan

Pada fitur daftar rawat jalan berisi keterangan terkait nama pasien dan nomor rekam medis. Pendaftaran rawat jalan bisa dilakukan dengan menggunakan BPJS/ Tanggungan/ Umum serta mengisi tanggal kunjungannya. Setelah itu pengguna dapat klik tombol *next* untuk memilih poli dan dokter yang akan dituju.

Gambar 2. 4 Fitur Daftar Rawat Jalan

e. Fitur Daftar Swab

Pada fitur daftar swab berisi keterangan terkait nama pasien dan nomor rekam medis. Fitur ini hanya bisa digunakan untuk pasien umum dengan cara mengentri tanggal kunjungan kemudian klik tombol *next* untuk memilih layanan swab yang diinginkan.

Gambar 2. 5 Fitur Daftar Swab

f. Fitur *Medical Checkup*

Pada fitur *medical check up* berisi keterangan terkait nama pasien dan nomor rekam medis. Fitur ini hanya bisa digunakan untuk pasien umum dengan cara mengentri tanggal kunjungan kemudian klik tombol *next* untuk memilih paket menu *medical check up* yang diinginkan.

Gambar 2. 6 Fitur *Medical Checkup*

g. Fitur Daftar Poli Gigi

Pada fitur daftar poli gigi berisi keterangan terkait nama pasien dan nomor rekam medis. Pada fitur ini terdapat pilihan pendaftaran Poli gigi dengan menggunakan BPJS/ Tanggungan/ Umum serta mengentri tanggal kunjungannya. Setelah itu pasien dapat memilih poli gigi / poli spesialis gigi beserta dokter yang akan dituju.

Gambar 2. 7 Fitur Daftar Poli Gigi

h. Fitur *Call Center* RSSG

Pada fitur *Call Center* RSSG pasien langsung diarahkan ke halaman whatsapp RS Semen Gresik agar dapat memudahkan komunikasi dengan admin.



Gambar 2. 8 Fitur *Call Center* RSSG

i. Fitur Riwayat Periksa

Pada fitur riwayat periksa berisi pilihan riwayat periksa pasien berdasarkan rawat jalan dan laboratorium. Gambar 2.9 merupakan tampilan riwayat rawat jalan pasien.



Gambar 2. 9 Fitur Riwayat Periksa

j. Fitur *Live Antrian*

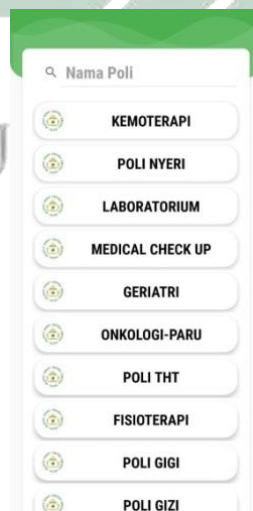
Pada fitur *live antrian* berisi nama pasien, nomor rekam medis, detail pendaftaran, beserta monitor antrian rawat jalan pasien. Fitur ini bertujuan agar pasien lebih mudah mengetahui nomor panggilan sehingga tidak terlewatkan.



Gambar 2. 10 Fitur *Live Antrian*

k. Fitur *Jadwal Dokter*

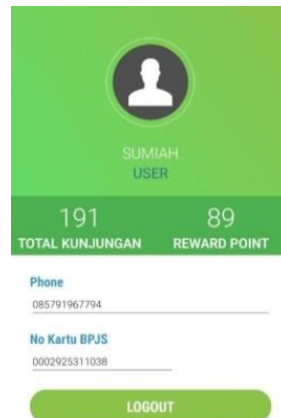
Pada fitur *jadwal dokter* berisikan daftar poli beserta jadwal dokter yang bertugas.



Gambar 2. 11 Fitur *Jadwal Dokter*

1. Fitur *Profile*

Pada fitur *profile* berisi nama pasien, total kunjungan, *reward point*, nomor telepon serta no kartu BPJS pasien. Pada fitur ini juga dilengkapi tombol *logout*.



Gambar 2. 12 Fitur *Profile*

Terdapat beberapa perbandingan antara fitur pada pasien lama dan pasien baru, diantaranya seperti pada Tabel 2.2

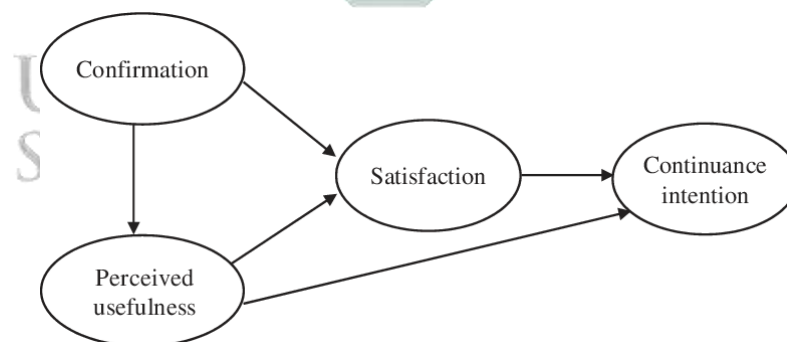
Tabel 2. 2 Perbandingan Fitur RSSG Mobile Apps

No	Fitur Pasien Lama	Fitur Pasien Baru
1.	<i>Login</i> – berisi pilihan login berdasarkan no RM (Rekam Medis)/no KTP/ Noka BPJS.	<i>Login</i> – pasien tidak perlu login, sehingga langsung diarahkan ke halaman utama RSSG Mobile Apps
2.	<i>Rawat Jalan</i> – berisi pilihan pendaftaran rawat jalan menggunakan BPJS/ Tanggungan/ Umum beserta tanggal kunjungannya. Setelah itu pasien dapat memilih poli dan dokter yang akan dituju.	<i>Rawat Jalan</i> – pasien diwajibkan mengisi NIK, nama, tempat lahir, tanggal lahir, alamat, gender, no. telepon, dan Noka BPJS (jika ada). Lalu halaman akan diarahkan ke pilihan pendaftaran rawat jalan menggunakan BPJS/ Tanggungan/ Umum beserta tanggal kunjungannya. Setelah itu pasien dapat memilih poli dan dokter yang akan dituju.
3.	<i>Daftar Swab</i> – pasien bisa langsung mengentri tanggal kunjungan dan memilih layanan swab yang diinginkan.	<i>Daftar Swab</i> – pasien diwajibkan mengisi NIK, nama, tempat lahir, tanggal lahir, alamat, <i>gender</i> , no. telepon, dan Noka BPJS (jika ada). Setelah itu pasien bisa langsung mengentri tanggal kunjungan dan memilih layanan swab yang diinginkan.
4.	<i>Daftar Homecare</i> – fitur belum tersedia.	<i>Daftar Homecare</i> – fitur belum tersedia.
5.	<i>Medical Check Up</i> – pasien bisa langsung mengentri tanggal kunjungan dan memilih paket menu	<i>Medical Check Up</i> – wajib memverifikasikan data pasien baru dengan mencantumkan NIK. Kemudian mengisi tempat lahir, alamat, dan

	<i>medical check up</i> yang diinginkan.	no. telepon. Setelah itu pasien bisa langsung mengentri tanggal kunjungan dan memilih paket menu <i>medical check up</i> yang diinginkan.
6.	Daftar Poli Gigi - berisi pilihan pendaftaran Poli Gigi menggunakan BPJS/ Tanggungan/ Umum beserta tanggal kunjungannya. Setelah itu pasien dapat memilih poli gigi / poli spesialis gigi beserta dokter yang akan dituju.	Daftar Poli Gigi - pasien diwajibkan mengisi NIK, nama, tempat lahir, tanggal lahir, alamat, gender, no. telepon, dan Noka BPJS (jika ada). Setelah itu pasien bisa langsung memilih pendaftaran Poli Gigi menggunakan BPJS/ Tanggungan/ Umum beserta tanggal kunjungannya. Juga memilih poli gigi / poli spesialis gigi beserta dokter yang akan dituju.
7.	<i>Call Center</i> – pasien langsung diarahkan ke halaman <i>call center</i> (whatsapp) RSSG.	<i>Call Center</i> – pasien langsung diarahkan ke halaman <i>call center</i> (whatsapp) RSSG.
8.	Riwayat Periksa – berisi pilihan riwayat periksa pasien berdasarkan rawat jalan dan laboratorium. daftar riwayat periksa pasien.	Riwayat Periksa – tidak terdapat daftar riwayat periksa
9.	<i>Live Antrian</i> – berisi monitor antrian rawat jalan pasien.	<i>Live Antrian</i> – fitur tidak dapat dibuka sebelum pasien mendapatkan no RM.
10.	Jadwal Dokter – berisi pilihan poli beserta jadwal dokter yang bertugas.	Jadwal Dokter – berisi pilihan poli beserta jadwal dokter yang bertugas.

2.2.3 Expectation Confirmation Model (ECM)

Expectation Confirmation Model ialah model pascaadopsi yang menyatakan bahwa niat berkelanjutan penggunaan layanan tergantung pada sejauh mana konfirmasi harapan pengguna, kegunaan yang dirasakan, serta kepuasan pengguna terhadap layanan TI (Chiu et al., 2020)



Gambar 2. 13 *Expectation Confirmation Model* (Bhattacharjee, 2001)

Berdasarkan Gambar 2. 13 dapat dinyatakan bahwa ECM memiliki empat variabel, antara lain:

1. *Perceived usefulness*, merupakan tingkat keyakinan seseorang terhadap baik buruknya kinerja sistem.

2. *Confirmation*, ialah persepsi pengguna atas kesamaan ekspektasi pengguna dengan kenyataannya yang dialami.
3. *Satisfaction*, ialah kondisi emosional positif yang diperoleh pengguna saat menggunakan suatu layanan.
4. *Continuance intention*, ialah niat seseorang untuk terus melanjutkan penggunaan sebuah sistem. *Continuance intention to use* merupakan kondisi ketika seseorang merasa puas terhadap sistem layanan sehingga orang tersebut berniat untuk terus menggunakan sistem layanan tersebut dimasa mendatang.

2.2.4 Health Consciousness

Health Consciousness merupakan kesadaran dan kepedulian mengenai kesehatan sehingga individu akan menjaga kesehatan melalui pola hidup sehat (Newsom et al., 2005). *Health consciousness* dikatakan sebagai indikator konsumen dalam menjaga kesehatan yaitu dengan melakukan *check up* rutin. Hal ini bertujuan agar konsumen menyadari pentingnya kesehatan sehingga dapat menjaga pola hidup yang sehat (Chen, 2009). *Healthy Consciousness* seperti ancaman penyakit yang dirasakan secara positif mempengaruhi sikap pengguna terhadap penggunaan aplikasi *mobile health* (Birkmeyer et al., 2021).

2.2.5 Privacy Concerns

Privacy concerns diartikan sebagai suatu kekhawatiran tentang potensi penyalahgunaan hak untuk melindungi informasi pribadi tiap individu (Baek & Morimoto, 2012). Selain itu *privacy concern* juga mencakup tentang ketergangguan privasi konsumen sebab individu hanya memiliki kendali kecil terhadap banyaknya arus informasi yang diperoleh. Meningkatnya masalah privasi akan berdampak negatif pada perilaku konsumen, seperti kekhawatiran konsumen akan banyaknya informasi pribadi yang diberikan (Dhagarra et al., 2020).

2.2.6 Trust

Trust ialah tingkat kepercayaan individu terhadap suatu layanan. Semakin besar tingkat kepercayaan, semakin kuat niat pengguna untuk menggunakan *mobile health* (Liu et al., 2023). Kepercayaan didefinisikan sebagai keyakinan dari satu pihak kepada tindakan pihak lain (Chin et al., 2018). Meningkatkan kepercayaan memiliki dampak yang sangat kuat dalam mengurangi kekhawatiran pengguna.

2.2.7 Structural Equation Model (SEM)

Structural Equation Model (SEM) ialah teknik analisis multivariat yang memodelkan dan memperkirakan hubungan kompleks antar konstruk endogen dan konstruk eksogen secara bersamaan, serta memperhitungkan kesalahan pengukuran variabel secara langsung (Hair Jr. et al., 2023). SEM bertujuan untuk menutupi keterbatasan atau kekurangan teknik analisis multivariat sebelumnya seperti analisis faktor dan regresi linier berganda. SEM dikelompokkan kedalam dua jenis yaitu *Covariance Based SEM* (CB SEM) dan *Varian Based SEM* (VB SEM). CB SEM berfokus pada pengujian dan konfirmasi teori. Sedangkan VB SEM berfokus pada prediksi dan pengembangan teori. VB SEM menggunakan jenis pendekatan SEM PLS (*Partial Least Squares*). SEM PLS memiliki dua tahapan, yakni :

2.2.7.1 Measurement Model (Outer Model)

Measurement model bertujuan untuk menguji validitas dan reliabilitas masing-masing indikator. *Measurement model* terdiri dari :

1. Convergent Validity

Dikatakan bahwa indikator bersifat valid apabila nilai *standardized loading factor* > 0.7. Adapun metrik yang digunakan untuk mengevaluasi *convergent validity* ialah *Average Variance Extracted* (AVE). AVE memiliki nilai ambang batas sebesar 0.5. Sehingga indikator dapat dikatakan valid jika memiliki nilai $AVE > 0.5$. Berikut merupakan rumus perhitungan nilai AVE:

$$AVE = \frac{(\sum \lambda_i)^2}{(\sum \lambda_i)^2 + (\sum \varepsilon_i)} \quad (1)$$

Keterangan :

λ_i = Loading factors

ε_i = 1- λ_i

2. Discriminant Validity

Uji *discriminant validity* dinilai berdasarkan *fornell larcker criterion* dan *cross loading*. *Fornell larcker criterion* yaitu mengevaluasi validitas diskriminan pada tingkat variabel. Sedangkan *cross loading* yaitu membandingkan nilai indikator dari tiap konstruk dengan nilai indikator pada konstruk lainnya. Jika

nilai indikator dari tiap konstruk lebih tinggi daripada nilai indikator pada konstruk lainnya maka dapat dikatakan valid.

3. *Internal Consistency Reliability*

Terdapat dua rumus yang bisa digunakan yakni *composite reliability* dan *cronbach's alpha*. Kesamaan boot tiap indikator pada *composite reliability* tidak diasumsikan sehingga dikatakan lebih unggul jika dibandingkan dengan *cronbaach's alpha*. Indikator bersifat reliabel jika memiliki *composite reliability* berkisar 0.6-0.7. Jika nilai berkisar 0.7-0.9 berarti hasilnya sangat memuaskan. Namun apabila nilai > 0.9 maka indikatornya dianggap bermasalah, karena terlalu berlebihan (Hair Jr. et al., 2023). Adapun rumus perhitungan *composite reliability* sebagai berikut :

$$CR = \frac{(\sum \lambda_i)^2}{(\sum \lambda_i)^2 + (\sum \epsilon_i)} \quad (2)$$

Keterangan :

λ_i = Loading factors

$\epsilon_i = 1 - \lambda_i$

2.2.7.2 *Structural Model (Inner Model)*

Structural model ialah uji hubungan kausalitas antar variabel laten. Terdapat beberapa uji *structural model* yaitu seperti :

1. *Path Coefficient (β)*

Menunjukkan pengaruh hubungan antar variabel dengan nilai ambang batas diatas 0.1.

2. *Coefficient Of Determination (R^2)*

Mengukur tingkat variasi atau perubahan pada variabel dependen. Variabel dependen dikatakan kuat apabila nilai R^2 sebesar 0.75, selanjutnya variabel dikatakan moderat apabila nilai R^2 sebesar 0.50, dan variabel dikatakan lemah apabila memiliki nilai $R^2 < 0,25$.

3. *Effect Size (f^2)*

Menunjukkan pengaruh suatu variabel tertentu terhadap variabel lainnya dalam level struktural. Variabel dikatakan berpengaruh kuat ketika nilai ambang batas sebesar 0.35. Selanjutnya model dikatakan berpengaruh sedang ketika nilai

ambang batas sebesar 0.15. Lalu model dikatakan berpengaruh lemah ketika nilai ambang batas sebesar 0.02. Berikut merupakan rumus perhitungan f^2 :

$$f^2 = \frac{R^2_{include} - R^2_{exclude}}{1 - R^2_{include}} \quad (3)$$

Keterangan :

$R^2_{include}$ = *coefficient of determination*

$R^2_{exclude}$ = nilai yang ada diluar

4. Predictive Relevance (Q^2)

Menunjukkan keterkaitan prediktif model struktural terhadap observasi variabel dependen. *Predictive Relevance* (Q^2) memiliki rentang nilai $0 < Q^2 < 1$, artinya semakin nilai Q^2 mendekati 1 maka model dapat dikatakan sangat baik. Sedangkan nilai $Q^2 < 0$ maka model dapat dikatakan buruk.

5. Goodness of Fit (GoF)

Goodness of Fit (GoF) berfungsi untuk memvalidasi kelayakan model secara keseluruhan. GoF memiliki 3 kategori penilaian diantaranya rendah, sedang dan tinggi dengan masing-masing nilai 0.1, 0.25 dan 0.36. Berikut rumus menghitung

$$GoF = \sqrt{AVE} \times \overline{R^2} \quad (4)$$

Keterangan :

AVE = nilai rata-rata seluruh variabel

R^2 = nilai rata-rata *coefficient of determination*

2.2.8 Populasi dan Sampel

Populasi adalah jumlah total seluruh subjek yang diteliti sehingga dapat membantu untuk memperoleh informasi, sedangkan sampel yaitu bagian dari populasi tersebut (Priadana & Sunarsi, 2021). Tahapan awal sebelum mencari sampel adalah mengidentifikasi populasi kemudian menentukan kelompok studi tertentu untuk dijadikan bahan penelitian. Terdapat beberapa jenis teknik pengambilan sampel seperti *probability sampling* dan *non-probability sampling*. *Probability sampling* (*random sampling*) dibagi menjadi beberapa teknik antara lain :

1. *Simple random sampling*, pengambilan sampel secara acak dan sederhana.
2. *Systematic random sampling*, pengambilan sampel secara sistematis (melengkapi informasi tentang populasi).

3. *Stratified random sampling* pengambilan sampel berdasarkan proses stratifikasi yaitu membagi populasi kedalam beberapa tingkatan, kemudian memilihnya secara acak pada masing-masing tingkatan.
4. *Cluster sampling*, pengambilan sampel berdasarkan beberapa kluster acak
Non-probability sampling dibagi menjadi beberapa metode antara lain :
 1. *Convenience sampling*, pengambilan sampel secara kebetulan atau tidak disengaja.
 2. *Purposive sampling*, penentuan sampel dengan cara memilih subjek berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan sebelumnya sehingga dapat bersifat *representative*.
 3. *Quota sampling*, pengambilan sampel berdasarkan kuota yang telah ditentukan.
 4. *Snowball sampling*, pengambilan sampel berdasarkan pola seperti menentukan sampel pertama terlebih dahulu. Lalu sampel berikutnya ditentukan berdasarkan informasi dari sample pertama, dan seterusnya.

2.2.9 Rumus Slovin

Terdapat beberapa rumus dalam menentukan jumlah sampel diantaranya Rumus Slovin, Formula Jacob Cohen, Nomogram Harry King, Tabel Isaac dan Michael, dan Rumus Lemeshow. Dalam penelitian ini digunakan Rumus Slovin dikarenakan populasinya diketahui secara pasti. Adapun rumusnya ialah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad (5)$$

Keterangan:

n = total sampel

N = total populasi

e = % *error tolerance*

Error tolerance dapat ditentukan 1%, 5%, 10%, atau yang lain. Namun penelitian ini menggunakan tingkat presisi 7%.

2.2.10 Skala Likert

Pada kuesioner terdapat skala yang merepresentasikan tingkat intensitas dari sikap responden dalam menilai objek yang diteliti. Skala likert ialah skala yang berfungsi untuk mengukur persepsi seseorang terhadap suatu objek penelitian (Priadana & Sunarsi, 2021). Dengan pembobotan nilai berkisar antar 1 sampai 5 seperti pada Tabel 2. 3 :

Tabel 2. 3 Skala Likert

Keterangan	Skala
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (S)	5

2.2.11 Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu pernyataan sederhana yang bersifat sementara terkait permasalahan dalam suatu penelitian. Hipotesis terbagi menjadi tiga jenis, yaitu :

1. Hipotesis deskriptif, merupakan perkiraan nilai pada variabel independen sehingga tidak terjadi perbandingan atau hubungan.
2. Hipotesis komparatif, merupakan perkiraan nilai pada satu variabel atau lebih didalam sampel yang berbeda.
3. Hipotesis gabungan, merupakan perkiraan hubungan antar dua variabel atau lebih.

2.2.12 Smart PLS

SmartPLS merupakan salah satu *software* terkemuka yang dikembangkan oleh Universitas Hambrug Jerman guna mengestimasi model SEM PLS. SmartPLS memiliki keunggulan yaitu mampu mengelola data dengan baik dan benar. SmartPLS juga dapat memudahkan pengguna dalam melakukan estimasi jalur. SmartPLS digunakan ketika variabel yang dianalisa bercabang dan terikat lebih dari satu. Hal tersebut mampu mengatasi keterbatasan uji regresi linier berganda. Dalam SmartPLS terdapat beberapa istilah :

1. Konstruk eksogen, yaitu variabel independen yang tidak dipengaruhi variabel lainnya dalam satu model.
2. Konstruk Endogen, yaitu variabel dependen oleh satu atau beberapa konstruk.
3. *Latent Variable*, adalah variabel yang tidak dapat diukur secara langsung.
4. *Observed Variable* yaitu variabel yang nilainya dapat diketahui secara langsung.

2.3 Integrasi Keilmuan

Penentuan integrasi keilmuan pada penelitian ini berdasarkan hasil wawancara bersama Ibu Wiwin Luqna Hunaida, M. Pd. I selaku dosen di UIN Sunan Ampel Surabaya pada tanggal 03 Maret 2023 via telepon. Hasil dari wawancaranya ialah narasumber memberikan beberapa ayat Al-Qur'an dan hadist yang berhubungan dengan kemudahan dan niat keberlanjutan penggunaan aplikasi kesehatan. Seperti halnya RS Semen Gresik yang berupaya memberi kemudahan kepada pasien, salah satunya yaitu dengan adanya RSSG Mobile Apps sehingga pasien yang hendak rawat jalan ataupun medical checkup tidak perlu antre pendaftaran diloket. Hal tersebut dapat mengefisiensi waktu pasien. Sesuai dengan QS. Al-Baqaroh ayat 185 :

بِكُمْ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ...
...يُرِيدُ اللَّهُ

Artinya : “Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu.”

RS Semen Gresik terus berupaya mengoptimalkan pelayanannya, salah satunya yaitu dengan terus melakukan upgrade RSSG Mobile Apps sehingga pengguna lebih mudah mengoperasikannya dan berniat untuk terus menggunakan RSSG Mobile Apps dalam jangka waktu panjang. Dalam hal tersebut sesuai dengan QS. Al-Insyirah ayat 7:

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

Artinya : “Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.”

RS Semen Gresik berupaya memberikan pelayanan semaksimal mungkin, salah satunya yaitu dengan menciptakan dan terus mengupgrade RSSG Mobile Apps sehingga lebih mudah ketika digunakan dan tidak lagi terjadi bug/eror. Seperti pada Hadist Abu Hurairah ra :

مَنْ نَفَسَ عَنْ مُؤٍ مِنْ كُرْبَةٍ مِنْ كُرْبِ
الدُّنْيَا نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ
يَوْمِ الْقِيَامَةِ

Artinya : Barangsiapa yang melapangkan satu kesusahan dunia dari seorang mukmin, maka Allah melapangkan darinya satu kesusahan diakhirat.

Dengan menggunakan aplikasi kesehatan dalam hal ini RSSG Mobile Apps maka akan sangat bermanfaat bagi seseorang untuk terus memperhatikan dan menjaga kesehatannya. Salah satunya yaitu dengan rutin melakukan check up dan menjaga pola hidup sehat. Seperti pada hadist yang telah diriwayatkan oleh Ibnu Abbas, Rasulullah SAW bersabda:

اِغْتَنِمْ خَمْسًا قَبْلَ خَمْسٍ : شَبَابًا بَكَ
قَبْلَ هَرَمٍ مَكَ وَ صِحَّتَكَ قَبْلَ سَقَمِكَ وَ
غِنَاكَ قَبْلَ فَقْرِكَ وَ فَرَاغَكَ قَبْلَ شُغْلِكَ
وَحَيَاتَكَ قَبْلَ مَوْتِكَ

Artinya : Jagalah lima hal sebelum lima hal (1) masa mudamu sebelum masa tuamu, (2) sehatmu sebelum sakitmu, (3) kayamu sebelum miskinmu, (4) waktu luangmu sebelum waktu sibukmu, (5) hidupmu sebelum matimu.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif (terstruktur) yang menitikberatkan pada pengukuran dan analisis hubungan kausalitas antar variabel guna membuktikan teori atau kebenaran faktanya (Priadana & Sunarsi, 2021). Penelitian kuantitatif terbagi menjadi dua macam antara lain penelitian deskriptif dan penelitian eksperimental. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang mendeskripsikan fakta berdasarkan apa yang dilihat dan dirasakan. Sedangkan penelitian eksperimental ialah penelitian yang bertujuan untuk menguji perlakuan individu terhadap gejala suatu kelompok tertentu.

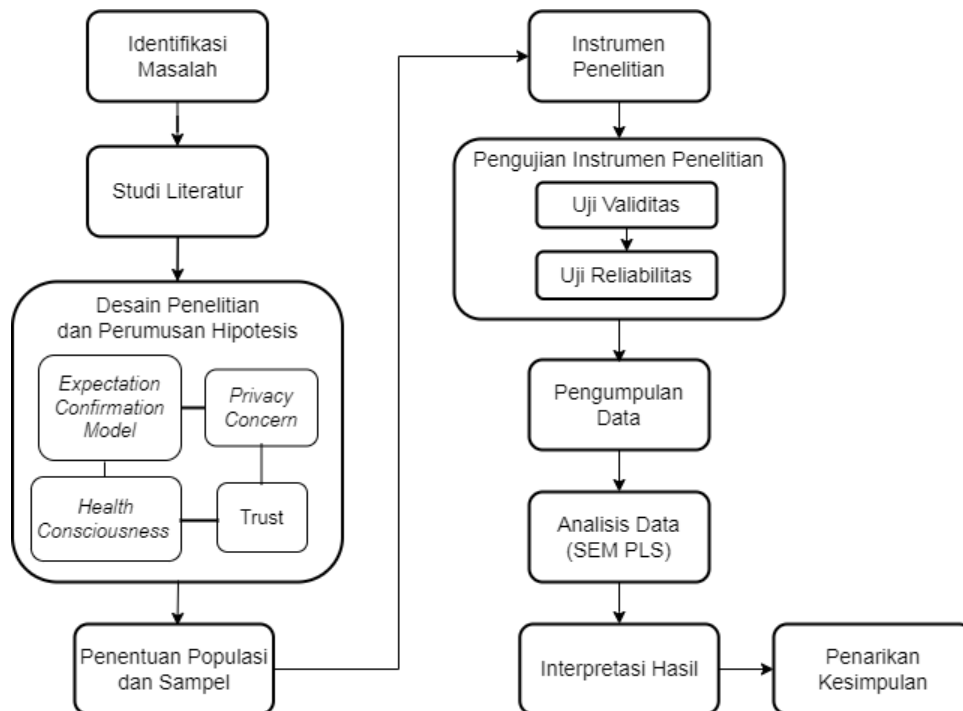
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian mengenai “**Pengaruh *Expectation Confirmation Model (ECM)*, *Health Consciousness*, *Privacy Concerns* dan *Trust Terhadap Continuance Intention Penggunaan RSSG Mobile Apps***” dilakukan di RS Semen Gresik yang beralamat di Jalan R.A. Kartini No. 280, Kab. Gresik, Jawa Timur 61122. Telepon. [\(031\) 3987841](tel:0313987841). Dengan perkiraan waktu penelitian selama 3 bulan terhitung mulai bulan Maret – Juni 2023.

3.3 Alur penelitian

Alur penelitian bertujuan untuk penelitian dapat berjalan sesuai waktu yang ditetapkan.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A



Gambar 3. 1 Alur Penelitian

Berikut merupakan pemaparan alur penelitian yang sesuai dengan Gambar 3.1 :

3.3.1 Identifikasi Masalah

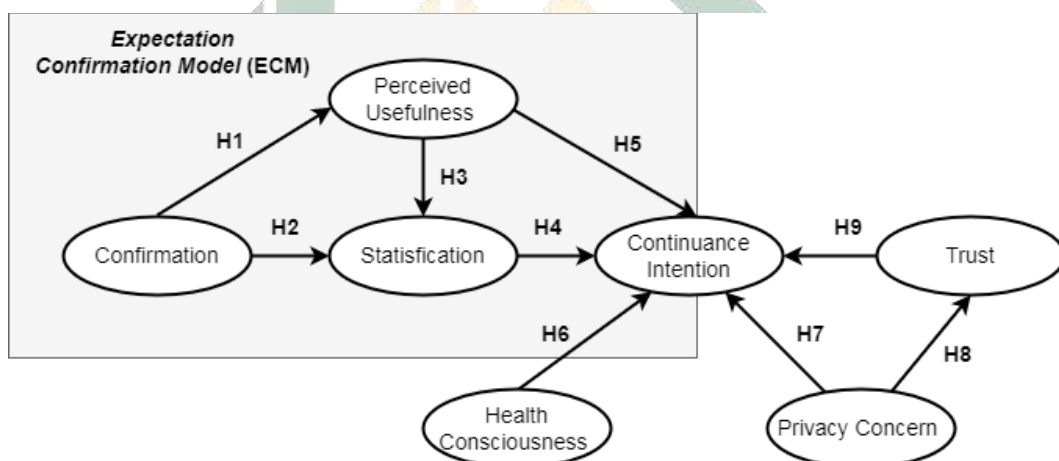
Langkah awal yaitu merumuskan inti permasalahan dalam penelitian ini. Inti permasalahan pada penelitian ini yaitu banyaknya *feedback* kurang positif pada RSSG Mobile Apps di Google Play Store seperti pengguna mengeluhkan terjadinya kendala ataupun eror saat mengakses aplikasi sehingga membuat pengguna berniat menghentikan penggunaan RSSG Mobile Apps. Selain itu kurangnya *branding* terkait RSSG Mobile Apps membuat banyak pasien yang tidak mengetahui adanya aplikasi tersebut.

3.3.2 Studi Literatur

Pada tahapan ini yaitu melakukan pencarian referensi dari berbagai jurnal, buku, artikel, ataupun skripsi sejenis serta melakukan observasi pada *feedback* RSSG Mobile Apps di Google Play Store.

3.3.3 Desain Penelitian

Studi pada penelitian ini mengadopsi *Expectation Confirmation Model* (ECM), *health consciousness*, *privacy concern*, dan *trust* sebagai landasan teori untuk mengeksplorasi *continuance intention* dalam menggunakan aplikasi kesehatan. Kesadaran akan kesehatan, membuat pengguna mengunduh aplikasi *mobile health*. Akan tetapi sebelum mengunduh aplikasi *mobile health*, pengguna dapat membentuk ekspektasi tentang aplikasi berdasarkan informasi yang dirinci oleh penyedia aplikasi serta rating dan *feedback* dari pengguna lain. Setelah menggunakan aplikasi, pengguna mendapatkan pengalaman dan menilai kinerja aplikasi tersebut. Kepuasan pengguna terhadap aplikasi diprediksi oleh konfirmasi ini. Niat keberlanjutan penggunaan aplikasi didukung oleh kesadaran pengguna akan kesehatan serta kepercayaan pengguna pada penyedia layanan. Sebab masalah privasi dan kepercayaan sangat berdampak pada penggunaan jangka panjang suatu aplikasi.



Gambar 3. 2 Desain Penelitian
Adapun penyusunan hipotesis sebagai berikut :

- H1 : *Confirmation* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness* pada RSSG Mobile Apps.
- H2 : *Confirmation* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *satisfaction* pada RSSG Mobile Apps.
- H3 : *Perceived usefulness* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *satisfaction* pada RSSG Mobile Apps.
- H4 : *Satisfaction* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *continuance intention* pada RSSG Mobile Apps.

H5 : *Perceived usefulness* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *continuance intention* pada RSSG Mobile Apps.

H6 : *Health consciousness* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *continuance intention* pada RSSG Mobile Apps.

H7 : *Privacy concern* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *continuance intention* RSSG Mobile Apps.

H8 : *Privacy concern* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *trust* pada RSSG Mobile Apps.

H9 : *Trust* berpengaruh secara positif terhadap dan signifikan *continuance intention* pada RSSG Mobile Apps.

3.3.4 Penentuan Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini yaitu pengguna RSSG Mobile Apps dengan mengacu unduhan RSSG Mobile Apps pada Google Playstore sebanyak 10000 unduhan. Sehingga penentuan jumlah sampel mengacu pada rumus slovin sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\ &= \frac{10000}{1 + 10000(7\%)^2} \\ &= \frac{10000}{1 + 10000(0.0049)} \\ &= \frac{10000}{1 + 49} \\ &= 200 \end{aligned}$$

Margin eror yang digunakan sebesar 7%, sehingga jumlah sampel yang harus diperoleh minimal sebanyak 200 responden. Teknik *purposive sampling* dipilih untuk pengambilan sampel dengan kriteria responden merupakan pengguna RSSG Mobile Apps yang memiliki minimal 3 *reward point*.

3.3.5 Instrumen Penelitian

Setelah merumuskan hipotesis, langkah selanjutnya ialah membuat instrumen penelitian yang sesuai dengan indikator pada model *Expectation Confirmation Model* (ECM), *health consciousness*, *privacy concern*, dan *trust*. Tujuan pembuatan instrumen penelitian yaitu guna memperoleh data yang dibutuhkan

dalam penelitian. Skala likert digunakan sebagai tolak ukur untuk butir-butir pernyataan.

Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian

No	Variabel	Kode	Pernyataan	Skala				
				1	2	3	4	5
1.	<i>Confirmation (C)</i> (Chiu et al., 2020)	C1	Saya merasa RSSG Mobile Apps lebih baik dari yang saya harapkan.					
		C2	Saya merasa fungsionalitas RSSG Mobile Apps lebih baik dari harapan saya.					
		C3	Secara keseluruhan ekspektasi saya terhadap RSSG Mobile Apps sesuai dengan realita.					
2.	<i>Perceived Usefulness (PU)</i> (Yan et al., 2021)	PU1	Saya merasa RSSG Mobile Apps sangat mudah digunakan.					
		PU2	Saya merasa RSSG Mobile Apps sangat efektif digunakan.					
		PU3	Saya merasa RSSG Mobile Apps sangat efisien.					
		PU4	Saya merasa RSSG Mobile Apps sangat bermanfaat.					
3.	<i>Satisfaction (S)</i> (Tian & Wu, 2022)	S1	Saya merasa puas ketika menggunakan RSSG Mobile Apps.					
		S2	Saya merasa senang ketika menggunakan RSSG Mobile Apps.					
		S3	Secara keseluruhan saya merasa sangat puas dengan kinerja RSSG Mobile Apps.					
		S4	Saya merasa menggunakan RSSG Mobile Apps adalah pilihan yang tepat.					
4.	<i>Continuance Intention (CI)</i> (Tian & Wu, 2022)	CI1	Saya berniat untuk terus menggunakan RSSG Mobile Apps daripada menghentikan penggunaannya.					
		CI2	Saya berniat untuk terus menggunakan RSSG Mobile Apps daripada menggunakan aplikasi kesehatan lainnya.					
		CI3	Saya berniat untuk terus mempertahankan frekuensi penggunaan RSSG Mobile					

			Apps.						
		CI4	Saya akan merekomendasikan RSSG Mobile Apps kepada orang lain.						
5	<i>Health Consciousness (HC)</i> (Yan et al., 2021)	HC1	Saya memiliki kesadaran tinggi akan kesehatan saya.						
		HC2	Saya merasa khawatir terhadap perubahan kesehatan saya.						
		HC3	Saya merasa bertanggung jawab atas kondisi kesehatan saya.						
6	<i>Privac Concern (PC)</i> (Chin et al., 2018) (Dhagarra et al., 2020)	PC1	Saya merasa khawatir karena RSSG Mobile Apps meminta terlalu banyak informasi pribadi saya.						
		PC2	Saya merasa RSSG Mobile Apps menggunakan informasi pribadi saya tanpa seizin saya.						
		PC3	Saya merasa khawatir RSSG Mobile Apps tidak menyimpan informasi saya dengan aman.						
		PC4	Saya merasa khawatir ketika memberikan informasi pribadi saya kepada RSSG Mobile Apps.						
7	<i>Trust (T)</i> (Chin et al., 2018)	T1	Saya merasa RSSG Mobile Apps dapat dipercaya.						
		T2	Saya merasa RSSG Mobile Apps mengutamakan kepentingan saya.						
		T3	Saya merasa RSSG Mobile Apps memiliki integritas tinggi.						

3.3.6 Pengujian Instrumen Penelitian

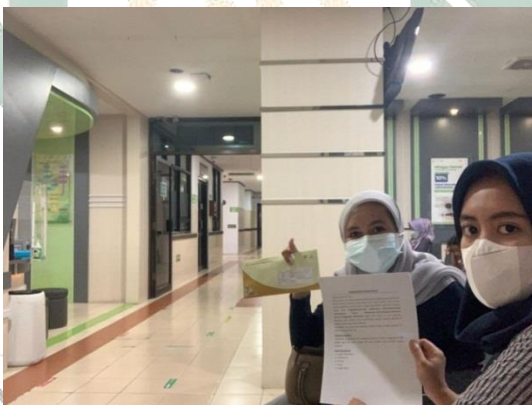
Tahap selanjutnya yaitu penyebaran kuesioner terbatas dengan jumlah minimal 30 responden, dilakukan guna menguji validitas dan reliabilitas instrument penelitian. Berdasarkan uji *measurement model* pada SEM PLS, uji validitas dibagi menjadi 2 macam diantaranya *convergent validity* dan *discriminant validity*. Indikator kuesioner penelitian pada uji *convergent validity* dapat dikatakan valid apabila nilai *standardized loading factor* > 0.7. Pengukuran juga dapat menggunakan nilai *Average Variance Extracted (AVE)*. AVE memiliki nilai ambang batas sebesar 0.5. Sehingga variabel dikatakan valid apabila nilai *AVE* > 0.5. *Discriminant validity* dilakukan berdasarkan *fornell larcker criterion* dan *cross loading*. *Fornell larcker criterion* yaitu mengevaluasi validitas

diskriminan pada tingkat variabel. Sedangkan *cross loading* yaitu membandingkan nilai indikator dari tiap variabel dengan nilai indikator variabel lainnya. Jika nilai indikator dari tiap variabel lebih tinggi daripada nilai indikator pada variabel lainnya, maka indikator tersebut dapat dikatakan valid.

Berdasarkan uji *measurement model* pada SEM PLS, uji reliabilitas dapat dilakukan berdasarkan rumus *composite reliability*. Variabel bersifat reliabel jika memiliki *composite reliability* sebesar 0.6-0.7. Jika nilai sebesar 0.7-0.9 berarti hasilnya sangat memuaskan. Namun apabila nilai > 0.9 maka indikatornya dianggap bermasalah, karena terlalu berlebihan (Hair Jr. et al., 2023).

3.3.7 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara langsung di RS Semen Gresik seperti pada Gambar 3. 3, maupun penyebaran melalui sosial media (instagram dan whatsapp) dengan cara mengisi google form pada link berikut https://bit.ly/CI_RSSGMobileApps seperti yang tertera pada Lampiran 1.



Gambar 3. 3 Penyebaran Kuesioner Secara Langsung

3.3.8 Analisis Data

Analisis data ialah proses mengelola data sehingga menjadi informasi baru. Analisis data dapat dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, kualitatif serta campuran. Teknik analisis kuantitatif dikelompokkan kedalam dua macam, yaitu analisis deskriptif dan analisis inferensial. Analisis deskriptif bertujuan mendeskripsikan, menunjukkan atau meringkas data dengan cara yang konstruktif. Sedangkan analisis inferensial digunakan untuk memprediksi data. Penelitian ini menggunakan teknik analisis inferensial dengan pendekatan SEM

PLS yang melalui dua tahapan diantaranya *measurement model* dan *structural model*.

3.3.9 Interpretasi Hasil

Pada tahap ini dilakukan interpretasi hasil dari data-data yang sudah didapatkan dan dianalisis serta menarik kesimpulan yang relevan.

3.3.10 Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir dari penelitian ini ialah penarikan kesimpulan dari data-data yang sudah didapatkan dan dianalisis



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

RSSG Mobile Apps merupakan aplikasi *mobile* yang dirancang RS Semen Gresik untuk memudahkan pasien dalam mendapatkan informasi yang akurat dan mempercepat proses pelayanan karena tidak perlu antri untuk mendaftar di loket. RSSG Mobile Apps pertama kali dirilis pada tahun 2020, kemudian dikembangkan lagi oleh dev@rssemengresik.co.id hingga menjadi versi 1.2.7 (versi saat ini), yang dipublikasikan pada 20 Desember 2022.



Gambar 4. 1 Logo RSSG Mobile Apps

RSSG *Mobile Apps* ini diperuntukkan bagi pasien yang hendak rawat jalan atau melakukan *medical check up* di RS Semen Gresik. Terdapat beberapa fitur pada RSSG Mobile Apps seperti, pendaftaran pasien rawat jalan, pendaftaran swab, *homecare*, *medical check up*, pendaftaran poli gigi, *call center* RSSG, riwayat pemeriksaan, *live* antrian, serta jadwal dokter. RSSG Mobile Apps dapat diunduh secara *free* melalui Google Play Store yang terdapat pada *mobile phone* pengguna.

4.2 Analisis Deskripsi Data

4.2.1 Data Responden

Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner secara langsung di RS Semen Gresik maupun penyebaran melalui sosial media (instagram dan whatsapp) dengan cara mengisi google form pada link berikut https://bit.ly/CI_RSSGMobileApps seperti yang tertera pada Lampiran 1.

Kuesioner disebarkan kepada pasien yang merupakan pengguna RSSG Mobile Apps yang memiliki minimal 3 *reward point*. Untuk memvalidasi responden maka di halaman pertama kuesioner dilengkapi dengan upload bukti

tampilan awal RSSG Mobile Apps yang tertera total kunjungan dan *reward point*, seperti pada Gambar 4. 2 berikut.

Upload bukti dengan menampilkan halaman utama (home) RSSG Mobile Apps *

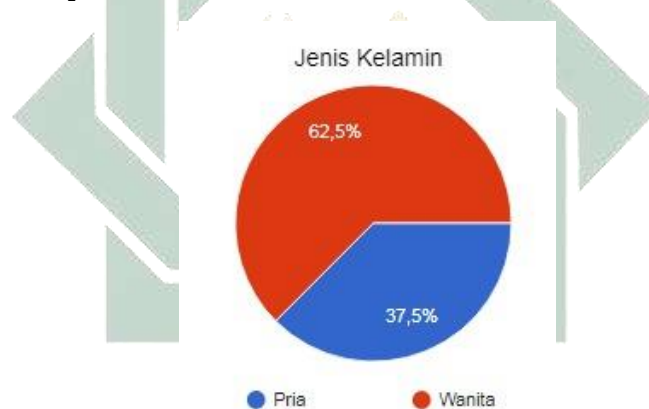
📎 Tambahkan file

Gambar 4. 2 Validasi Responden

Berdasarkan hasil sebaran kuesioner yang dilakukan selama +/- 3 bulan di RS Semen Gresik maupun penyebaran melalui google form, diperoleh data sebanyak 200 responden. Berikut merupakan hasil klasifikasi data responden :

4.2.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan Gambar 4. 3 dapat diketahui bahwa pengguna RSSG Mobile Apps dominan berjenis kelamin wanita dengan total presentase sebesar 62.5% atau 125 responden. Sedangkan total presentase responden laki-laki sebesar 37.5% atau 75 responden.



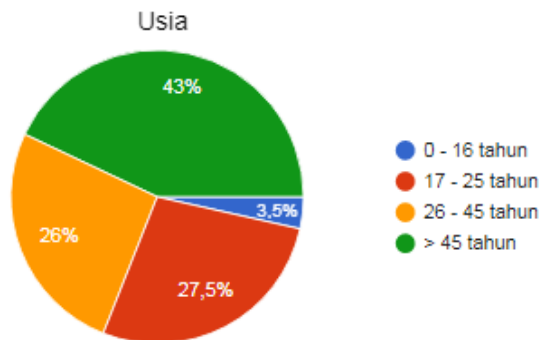
Gambar 4. 3 Demografi Jenis Kelamin Responden

4.2.1.2 Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan Gambar 4. 4 dapat diketahui bahwa rentang usia pengguna RSSG Mobile Apps sebagai berikut :

1. Presentase responden dengan rentang usia 0-16 sebesar 3.5% atau berjumlah 7 orang.
2. Presentase responden dengan rentang usia 17-25 sebesar 27.5% atau berjumlah 55 orang.
3. Presentase responden dengan rentang usia 25-46 sebesar 26% atau berjumlah 52 orang.

4. Presentase responden dengan rentang usia > 45 sebesar 43% atau berjumlah 86 orang.

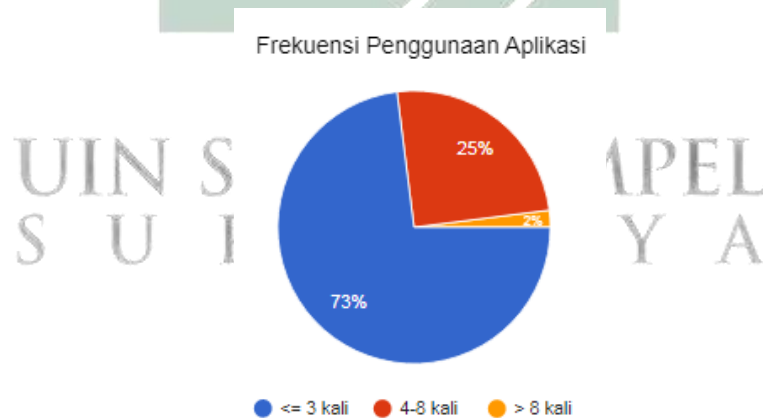


Gambar 4. 4 Demografi Usia Responden

4.2.1.3 Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Aplikasi

Berdasarkan Gambar 4. 5 dapat diketahui bahwa frekuensi penggunaan RSSG Mobile Apps dalam satu bulan sebagai berikut :

1. Frekuensi penggunaan RSSG Mobile Apps kurang dari sama dengan 3 kali ($\leq 3x$) dalam kurun waktu satu bulan yaitu sebanyak 146 orang (73%).
2. Frekuensi penggunaan RSSG Mobile Apps antara 4-8 kali ($4-8x$) dalam kurun waktu satu bulan yaitu sebanyak 50 orang (25%).
3. Frekuensi penggunaan RSSG Mobile Apps lebih dari sama dengan 8 kali ($>8x$) dalam kurun waktu satu bulan yaitu sebanyak 4 orang (2%).



Gambar 4. 5 Demografi Frekuensi Penggunaan Aplikasi Responden

4.2.1.4 Responden Berdasarkan Total Reward Point

Berdasarkan Gambar 4. 6 dapat diketahui bahwa data perolehan *reward point* pengguna RSSG Mobile Apps sebagai berikut :

1. Perolehan antara 1-5 *reward point* yaitu sebanyak 64 orang (32%).

2. Perolehan antara 6-10 *reward point* yaitu sebanyak 80 orang (40%).
3. Perolehan lebih dari 10 (> 10) *reward point* yaitu sebanyak 56 orang (28%).



Gambar 4. 6 Demografi Total *Reward Point* Responden

4.3 Distribusi Data

Distribusi Data bertujuan untuk menggambarkan hasil perhitungan rata-rata data responden berdasarkan masing-masing variabel. Skala interval kelas digunakan dalam distribusi data variabel penelitian. Skala interval kelas berfungsi untuk menampilkan hasil perhitungan seluruh tanggapan responden berdasarkan kategori yang telah disajikan. Rumus untuk menghitung interval kelas sebagai berikut :

$$\text{Interval Kelas} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

$$= \frac{5 - 1}{3} = 1,33$$

Berikut merupakan skala interval kelas yang berdasarkan perhitungan tersebut:

Tabel 4. 1 Skala Interval Kelas

Skala Interval Kelas	Kategori
100 – 2.33	Rendah
2.34 – 3.67	Sedang
3.68 – 5.00	Tinggi

4.3.1 Variabel *Confirmation*

Tabel 4. 2 Distribusi Data Variabel *Confirmation*

Variabel	Kode	Mean	Kategori
<i>Confirmation (C)</i>	C1	4.26	Tinggi
	C2	4.42	Tinggi
	C3	4.35	Tinggi
Total		4.34	Tinggi

Berdasarkan Tabel 4.2 diketahui bahwa dari 3 indikator pada variabel *confirmation (C)*, indikator C2 merupakan indikator dengan nilai *mean* tertinggi yaitu sebesar 4.42, sedangkan indikator C1 merupakan indikator dengan nilai *mean* terendah yaitu sebesar 4.26. Secara keseluruhan indikator pada variabel *confirmation (C)* termasuk dalam kategori tinggi dengan nilai mean sebesar 4.34.

4.3.2 Variabel *Perceived Usefulness*

Tabel 4. 3 Distribusi Data Variabel *Perceived Usefulness*

Variabel	Kode	Mean	Kategori
<i>Perceived Usefulness (PU)</i>	PU1	4.44	Tinggi
	PU2	4.34	Tinggi
	PU3	4.38	Tinggi
	PU4	4.38	Tinggi
Total		4.38	Tinggi

Berdasarkan Tabel 4.3 diketahui bahwa dari 4 indikator pada variabel *perceived usefulness (PU)*, indikator PU1 merupakan indikator dengan nilai *mean* tertinggi yaitu sebesar 4.44, sedangkan indikator PU2 merupakan indikator dengan nilai *mean* terendah yaitu sebesar 4.34. Secara keseluruhan indikator pada variabel *perceived usefulness (PU)* termasuk dalam kategori tinggi dengan nilai mean sebesar 4.38.

4.3.3 Variabel *Satisfaction*

Tabel 4. 4 Distribusi Data Variabel *Satisfaction*

Variabel	Kode	Mean	Kategori
<i>Satisfaction (S)</i>	S1	4.19	Tinggi
	S2	4.17	Tinggi
	S3	4.06	Tinggi
	S4	4.32	Tinggi
Total		4.18	Tinggi

Berdasarkan Tabel 4.4 diketahui bahwa dari 4 indikator pada variabel *satisfaction (S)*, indikator S4 merupakan indikator dengan nilai *mean* tertinggi yaitu sebesar 4.32, sedangkan indikator S3 merupakan indikator dengan nilai

mean terendah yaitu sebesar 4.06. Secara keseluruhan indikator pada variabel *satisfaction* (S) termasuk dalam kategori tinggi dengan nilai mean sebesar 4.18.

4.3.4 Variabel *Continuance Intention*

Tabel 4. 5 Distribusi Data Variabel *Continuance Intention*

Variabel	Kode	Mean	Kategori
<i>Continuance Intention</i> (CI)	CI1	4.34	Tinggi
	CI2	4.43	Tinggi
	CI3	4.42	Tinggi
	CI4	4.36	Tinggi
Total		4.39	Tinggi

Berdasarkan Tabel 4.5 diketahui bahwa dari 4 indikator pada variabel *continuance intention* (CI), indikator CI2 merupakan indikator dengan nilai *mean* tertinggi yaitu sebesar 4.43, sedangkan indikator CI1 merupakan indikator dengan nilai *mean* terendah yaitu sebesar 4.34. Secara keseluruhan indikator pada variabel *continuance intention* (CI) termasuk dalam kategori tinggi dengan nilai mean sebesar 4.39.

4.3.5 Variabel *Health Consciousness*

Tabel 4. 6 Distribusi Data Variabel *Health Consciousness*

Variabel	Kode	Mean	Kategori
<i>Health Consciousness</i> (HC)	HC1	4.26	Tinggi
	HC2	4.40	Tinggi
	HC3	4.35	Tinggi
Total		4.34	Tinggi

Berdasarkan Tabel 4.6 diketahui bahwa dari 3 indikator pada variabel *health consciousness* (HC), indikator HC2 merupakan indikator dengan nilai *mean* tertinggi yaitu sebesar 4.40, sedangkan indikator HC1 merupakan indikator dengan nilai *mean* terendah yaitu sebesar 4.26. Secara keseluruhan nilai *mean* pada variabel *health consciousness* (HC) termasuk dalam kategori tinggi dengan nilai mean sebesar 4.34.

4.3.6 Variabel *Privacy Concern*

Tabel 4. 7 Distribusi Data Variabel *Privacy Concern*

Variabel	Kode	Mean	Kategori
<i>Privacy Concern</i> (PC)	PC1	3.84	Tinggi
	PC2	3.60	Tinggi
	PC3	3.65	Tinggi
	PC4	3.71	Tinggi
Total		3.70	Tinggi

Berdasarkan Tabel 4.7 diketahui bahwa dari 4 indikator pada variabel *privacy concern* (PC), indikator PC1 merupakan indikator dengan nilai *mean* tertinggi yaitu sebesar 3.84, sedangkan indikator PC2 merupakan indikator dengan nilai *mean* terendah yaitu sebesar 3.60. Secara keseluruhan nilai *mean* pada variabel *privacy concern* (PC) termasuk dalam kategori tinggi dengan nilai *mean* sebesar 3.70.

4.3.7 Variabel Trust

Tabel 4. 8 Distribusi Data Variabel Trust

Variabel	Kode	Mean	Kategori
Trust (T)	T1	4.29	Tinggi
	T2	4.31	Tinggi
	T3	4.30	Tinggi
Total		4.30	Tinggi

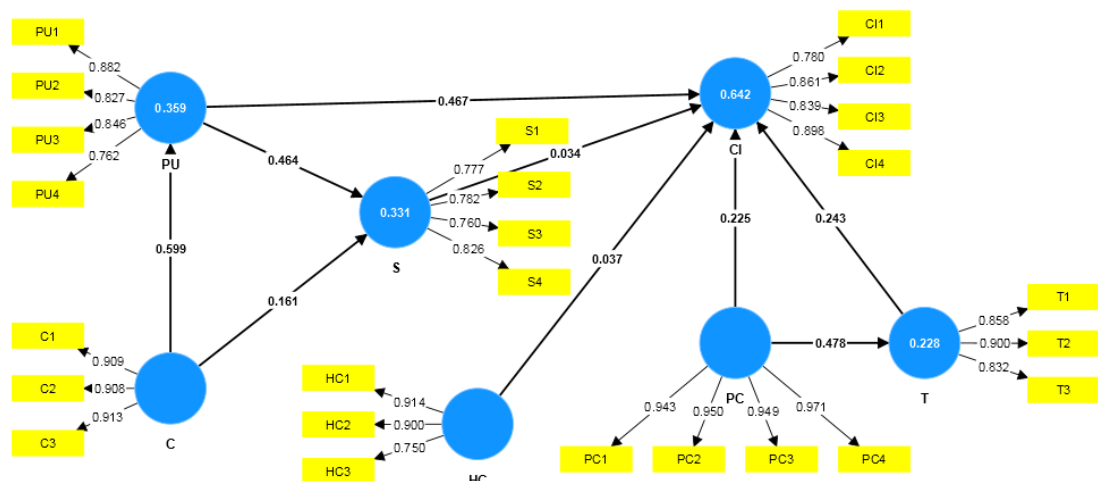
Berdasarkan Tabel 4.8 diketahui bahwa dari 3 indikator pada variabel *trust* (T), indikator T2 merupakan indikator dengan nilai *mean* tertinggi yaitu sebesar 4.31, sedangkan indikator T1 merupakan indikator dengan nilai *mean* terendah yaitu sebesar 4.29. Secara keseluruhan nilai *mean* pada variabel *trust* (T) termasuk dalam kategori tinggi dengan nilai *mean* sebesar 4.30.

4.4 Analisis SEM PLS

4.4.1 Measurement model (outer model)

Measurement model (outer model) berfungsi untuk menguji validitas dan reliabilitas masing-masing indikator pada instrumen penelitian. *Measurement model* dimulai dari tahapan uji *convergent validity* dengan memperhatikan nilai *loading factor* dan AVE, selanjutnya uji *discriminant validity* dengan memperhatikan nilai *forrell larcker criterion* dan *cross loading*. Setelah itu, dilakukan uji reliabilitas dengan memperhatikan *composite reliability*. Pada tahapan ini, dilakukan penyebaran kuesioner terbatas kepada 36 responden dengan total 7 variabel dan 25 indikator pernyataan.

Pada tahap ini pengujian dilakukan dengan menggunakan prosedur *path algorithm* pada *software* SmartPLS.



Gambar 4. 7 Hasil *Measurement Model*

4.4.1.1 Convergent Validity

Indikator kuesioner penelitian pada uji *convergent validity* dapat dikatakan valid apabila nilai *standardized loading factor* > 0.7. Pengukuran juga dapat menggunakan nilai *Average Variance Extracted (AVE)*. *AVE* memiliki nilai ambang batas sebesar 0.5. Sehingga indikator dikatakan valid apabila memiliki nilai *AVE* > 0.5.

Tabel 4. 9 Hasil Uji *Convergent Validity*

Variabel	Kode	Loading factor	AVE	Status
Confirmation (C)	C1	0.909	0.828	Valid
	C2	0.908		Valid
	C3	0.913		Valid
Perceived Usefulness (PU)	PU1	0.882	0.690	Valid
	PU2	0.827		Valid
	PU3	0.864		Valid
	PU4	0.762		Valid
Satisfaction (S)	S1	0.777	0.619	Valid
	S2	0.782		Valid
	S3	0.760		Valid
	S4	0.826		Valid
Continuance Intention (CI)	CI1	0.780	0.715	Valid
	CI2	0.861		Valid
	CI3	0.839		Valid
	CI4	0.898		Valid
Health Consciousness (HC)	HC1	0.914	0.736	Valid
	HC2	0.900		Valid
	HC3	0.750		Valid
Privacy Concern (PC)	PC1	0.943	0.909	Valid
	PC2	0.950		Valid
	PC3	0.949		Valid
	PC4	0.971		Valid
Trust (T)	T1	0.858	0.746	Valid

	T2	0.900		Valid
	T3	0.832		Valid

Berdasarkan hasil uji *convergent validity* pada Tabel 4.9, seluruh *item* pertanyaan memiliki nilai *standardized loading factor* > 0.7 dan seluruh variabel memiliki nilai *AVE* > 0.5. Sehingga seluruh *item* pertanyaan dan variabel dapat dinyatakan bersifat “valid”.

4.4.1.2 Discriminant validity

Discriminant validity dilakukan berdasarkan *fornell larcker criterion* dan *cross loading*.

a. Fornell larcker criterion

Uji berdasarkan *fornell larcker criterion* bertujuan untuk membandingkan nilai korelasi pada suatu variabel tertentu dengan variabel lainnya. Jika nilai suatu variabel tertentu lebih tinggi daripada variabel lainnya maka variabel tersebut dapat dikatakan “valid”.

Tabel 4. 10 Hasil Uji *Fornell Larcker Criterion*

Variabel laten	C	CI	HC	PC	PU	S	T
C	0.910						
CI	0.827	0.846					
HC	0.354	0.252	0.858				
PC	0.512	0.556	0.122	0.953			
PU	0.599	0.729	0.273	0.433	0.830		
S	0.440	0.415	0.138	0.235	0.561	0.787	
T	0.615	0.628	0.227	0.478	0.557	0.252	0.864

Berdasarkan hasil uji *discriminant validity* menggunakan *fornell larcker criterion* seperti pada Tabel 4.10, dapat diketahui bahwa semua nilai pada variabel laten tertentu lebih tinggi daripada nilai pada variabel laten lainnya. Sehingga secara keseluruhan dapat dinyatakan bahwa seluruh variabel bersifat valid.

b. Cross loading.

Cross loading yaitu membandingkan nilai indikator dari tiap variabel dengan nilai indikator pada variabel lainnya. Jika nilai indikator dari tiap variabel lebih tinggi daripada nilai indikator pada variabel lainnya maka indikator tersebut dapat dikatakan “valid”.

Tabel 4. 11 Hasil Uji *Discriminant Validity*

Variabel laten	C	CI	HC	PC	PU	S	T
C1	0.909	0.779	0.154	0.513	0.523	0.310	0.579
C2	0.908	0.677	0.373	0.499	0.479	0.398	0.555
C3	0.913	0.792	0.411	0.403	0.622	0.473	0.549
CI1	0.556	0.780	0.154	0.404	0.665	0.378	0.293
CI2	0.858	0.861	0.278	0.546	0.624	0.318	0.532
CI3	0.679	0.839	0.226	0.470	0.556	0.273	0.701
CI4	0.688	0.898	0.188	0.453	0.638	0.441	0.573
HC1	0.412	0.253	0.914	0.137	0.195	0.181	0.134
HC2	0.248	0.229	0.900	0.176	0.243	0.067	0.257
HC3	0.221	0.145	0.750	-0.057	0.317	0.097	0.215
PC1	0.493	0.514	0.088	0.943	0.421	0.279	0.451
PC2	0.512	0.574	0.117	0.950	0.456	0.242	0.424
PC3	0.467	0.533	0.129	0.949	0.369	0.146	0.466
PC4	0.478	0.496	0.130	0.971	0.329	0.229	0.480
PU1	0.569	0.690	0.341	0.415	0.882	0.532	0.654
PU2	0.606	0.624	0.195	0.270	0.827	0.424	0.388
PU3	0.479	0.632	0.170	0.475	0.846	0.407	0.532
PU4	0.318	0.476	0.201	0.198	0.762	0.508	0.246
S1	0.295	0.305	0.010	0.340	0.424	0.777	0.279
S2	0.330	0.330	0.105	0.233	0.501	0.782	0.196
S3	0.258	0.253	0.167	0.037	0.427	0.760	0.123
S4	0.478	0.404	0.150	0.123	0.404	0.826	0.192
T1	0.481	0.533	0.184	0.343	0.513	0.133	0.858
T2	0.485	0.608	0.135	0.483	0.507	0.185	0.900
T3	0.646	0.472	0.287	0.398	0.429	0.346	0.832

Berdasarkan hasil uji *discriminant validity* menggunakan *cross loading* seperti pada Tabel 4.11, dapat diketahui bahwa semua nilai indikator dari tiap variabel lebih tinggi daripada nilai indikator pada variabel lainnya. Sehingga secara keseluruhan dapat dinyatakan bahwa seluruh indikator bersifat valid.

4.4.1.3 Composite Reliability

Uji reliabilitas dilakukan berdasarkan rumus *composite reliability*. Indikator bersifat reliabel jika memiliki *composite reliability* berkisar 0.6-0.7. Jika nilai berkisar 0.7-0.9 berarti hasilnya sangat memuaskan. Namun apabila nilai > 0.9 maka indikatornya dianggap bermasalah, karena terlalu berlebihan (Hair Jr. et al., 2023).

Tabel 4. 12 Hasil Uji Composite Reliability

Variabel	Composite Reliability	Status
Confirmation (C)	0.935	Reliabel
Perceived Usefulness (PU)	0.899	Reliabel
Satisfaction (S)	0.867	Reliabel
Continuance Intention (CI)	0.909	Reliabel
Health Consciousness (HC)	0.892	Reliabel
Privacy Concern (PC)	0.975	Reliabel
Trust (T)	0.898	Reliabel

Berdasarkan Tabel 4.12 disimpulkan bahwa nilai *composite reliability* variabel *confirmation* ialah 0.935. Nilai *composite reliability* variabel *perceived usefulness* ialah 0.902. Nilai *composite reliability* variabel *satisfaction* ialah 0.867. Nilai *composite reliability* variabel *continuance intention* ialah 0.909. Nilai *composite reliability* variabel *health consciousness* ialah 0.892. Nilai *composite reliability* variabel *privacy concern* ialah 0.975. Nilai *composite reliability* variabel *trust* ialah 0.898. Sehingga dari hasil perhitungan tersebut dapat dinyatakan bahwa seluruh variabel bersifat “reliabel”.

4.4.2 Structural model (inner model)

Structural model (inner model) ialah uji hubungan kausalitas antar variabel laten. Terdapat beberapa uji *structural model* yaitu seperti uji *Path Coefficient* (β), *Coefficient Of Determination* (R^2), *Effect Size* (f^2), *Predictive Relevance* (Q^2) dan *Goodness of Fit* (GoF).

4.4.2.1 Path Coefficient (β)

Path coefficients berguna untuk menunjukkan pengaruh hubungan antar variabel dengan nilai ambang batas diatas 0.1.

Tabel 4. 13 Hasil Uji Path Coefficient

Hipotesis	Path Coefficient
C -> PU	0.677
C -> S	0.219
PU -> S	0.166
S -> CI	0.209
PU -> CI	0.295
HC -> CI	0.476
PC -> CI	0.116
PC -> T	0.166
T -> CI	0.088

Berdasarkan Tabel 4.13 diketahui bahwa hasil uji *path coefficient* pada 9 hipotesis, terdapat 8 hipotesis diantaranya C -> PU , C -> S, PU -> S, S -> CI, PU -> CI, HC -> CI, PC -> CI dan PC -> T berpengaruh positif karena memiliki nilai *path coefficient* diatas 0.1. Sedangkan hipotesis yang berpengaruh negatif ialah T -> CI sebesar 0.088 karena memiliki nilai sebesar 0.088.

4.4.2.2 Uji Coefficient Determinant (R^2)

Coefficient Determinant (R^2) berguna untuk mengukur tingkat variasi atau perubahan pada variabel dependen. Variabel dependen dikatakan kuat apabila nilai R^2 sebesar 0.75, selanjutnya variabel dependen dikatakan moderat apabila nilai R^2 sebesar 0.50, dan variabel dependen dikatakan lemah apabila memiliki nilai $R^2 < 0,25$.

Tabel 4. 14 Hasil Uji *Coefficient Determinant* (R^2)

Variabel Dependen	R^2	Kategori
CI	0.694	Sedang
PU	0.458	Lemah
S	0.125	Lemah
T	0.028	Lemah

Berdasarkan Tabel 4.14 diketahui bahwa hasil uji *coefficient determinant* (R^2) pada 4 variabel dependen, variabel yang termasuk dalam kategori sedang ialah variabel *continuance intention* (CI) dengan nilai R^2 sebesar 0.694. Sedangkan variabel yang termasuk dalam kategori lemah ialah variabel *perceived usefulness* (PU), *satisfaction* (S) dan *trust* (T) dengan nilai R^2 sebesar 0.458, 0.125, 0.028.

4.4.2.3 Uji Effect Size (f^2)

Effect Size (f^2) berguna untuk menunjukkan pengaruh suatu variabel tertentu terhadap variabel lainnya dalam level struktural. Variabel dikatakan berpengaruh kuat ketika nilai ambang batas sebesar 0.35. Selanjutnya model dikatakan berpengaruh sedang ketika nilai ambang batas sebesar 0.15. Lalu model dikatakan berpengaruh lemah ketika nilai ambang batas sebesar 0.02.

Tabel 4. 15 Hasil Uji *Effect Size* (f^2)

V. Independen \ V. Dependen	CI	PU	S	T
C		0.846	0.030	
HC	0.486			
PC	0.042			0.028
PU	0.171		0.017	
S	0.126			
T	0.022			

Berdasarkan hasil uji *effect size* (f^2) pada Tabel 4.15 diketahui bahwa :

1. Variabel *confirmation* (C) berpengaruh kuat terhadap *perceived usefulness* (PU) karena memiliki nilai f^2 sebesar 0.846.
2. Variabel *confirmation* (C) berpengaruh lemah terhadap *satisfaction* (S) karena memiliki nilai f^2 sebesar 0.030.
3. Variabel *health consciousness* (HC) berpengaruh kuat terhadap *continuance intention* (CI) karena memiliki nilai f^2 sebesar 0.486.
4. Variabel *privacy concern* (PC) berpengaruh lemah terhadap *continuance intention* (CI) karena memiliki nilai f^2 sebesar 0.042.
5. Variabel *privacy concern* (PC) berpengaruh lemah terhadap *trust* (T) karena memiliki nilai f^2 sebesar 0.028.
6. Variabel *perceived usefulness* (PU) berpengaruh sedang terhadap *continuance intention* (CI) karena memiliki nilai f^2 sebesar 0.171.
7. Variabel *perceived usefulness* (PU) berpengaruh sangat lemah terhadap *satisfaction* (S) karena memiliki nilai f^2 sebesar 0.017.
8. Variabel *satisfaction* (S) berpengaruh lemah terhadap *continuance intention* (CI) karena memiliki nilai f^2 sebesar 0.126.
9. Variabel *trust* (T) berpengaruh lemah terhadap *continuance intention* (CI) karena memiliki nilai f^2 sebesar 0.022.

4.4.2.4 Predictive Relevance (Q^2)

Predictive Relevance (Q^2) dilakukan untuk menunjukkan keterkaitan prediktif model struktural terhadap observasi variabel dependen. *Predictive Relevance* (Q^2) memiliki rentang nilai $0 < Q^2 < 1$, artinya semakin nilai Q^2 mendekati 1 maka model dapat dikatakan sangat baik. Sedangkan nilai $Q^2 < 0$ maka model dapat dikatakan buruk.

Tabel 4. 16 Hasil Uji *Predictive Relevance* (Q^2)

Variabel Dependen	Q^2
CI	0.641
PU	0.447
S	0.091
T	0.009

Berdasarkan Tabel 4.16 diketahui bahwa seluruh variabel endogen memiliki *predictive relevance* yang sangat baik karena nilai $Q^2 > 0$.

4.4.2.5 *Goodness of Fit (GoF)*

Goodness of Fit (GoF) bertujuan untuk memvalidasi kelayakan model secara keseluruhan. *GoF* memiliki 3 kategori penilaian diantaranya rendah, sedang dan tinggi dengan masing-masing nilai 0.1, 0.25 dan 0.36. Berikut rumus menghitung *GoF*:

$$\begin{aligned}
 GoF &= \sqrt{AVE \times R^2} \\
 &= \sqrt{0.490 \times 0.326} \\
 &= \sqrt{0.160} \\
 &= 0.4
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, diketahui bahwa *GoF* memiliki nilai sebesar 0.4 yang tergolong tinggi. Hal tersebut menunjukkan bahwa model penelitian layak untuk digunakan.

4.5 Uji hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk membuktikan kebenaran dari hipotesis yang telah dibuat sebelumnya. Uji hipotesis dapat ditentukan berdasarkan *nilai path coefficients*, *T-statistics* dan *P-values*. *Path coefficients* berguna untuk menunjukkan pengaruh hubungan antar variabel dengan nilai ambang batas diatas 0.1. *P-values* berguna untuk menunjukkan signifikansi hubungan antar variabel dengan nilai ambang batas dibawah 0.05. *T-statistic* dilakukan menggunakan prosedur *bootstrapping* dengan tingkat signifikansi sebesar 5%. Tujuan *T-statistic* ialah mengetahui diterima atau tidaknya suatu hipotesis. Hipotesis dapat diterima jika nilai *T-statistics* $> 1,96$. Namun jika nilai *T-statistic* < 1.96 maka hipotesis ditolak.

Tabel 4. 17 Hasil Uji Hipotesis

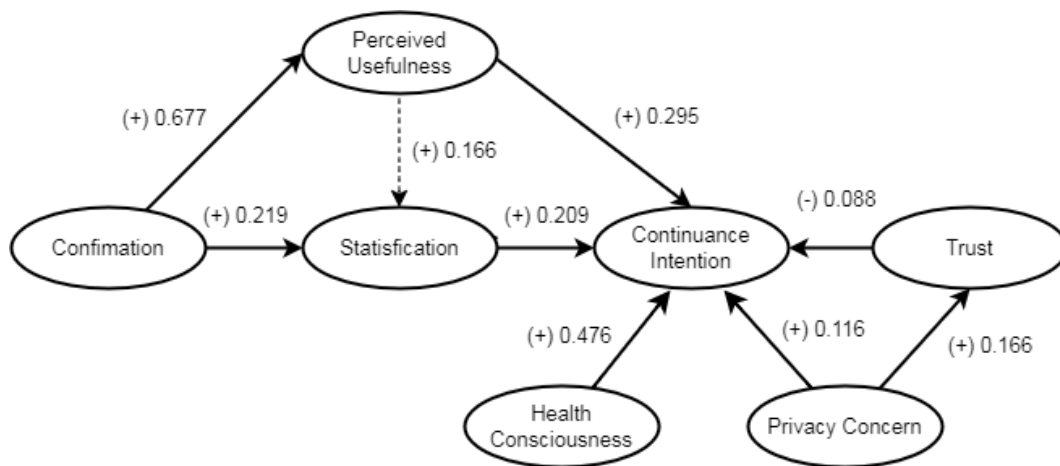
Hipotesis	<i>Path Coefficient</i>	<i>T-Statistic</i>	<i>P Values</i>	Keterangan
C -> PU	0.677	17.196	0.000	Diterima
C -> S	0.219	2.089	0.037	Diterima
PU -> S	0.166	1.595	0.111	Ditolak
S -> CI	0.209	2.699	0.007	Diterima
PU -> CI	0.295	4.788	0.000	Diterima
HC -> CI	0.476	6.889	0.000	Diterima
PC -> CI	0.116	2.119	0.035	Diterima
PC -> T	0.166	2.203	0.028	Diterima
T -> CI	0.088	2.223	0.027	Diterima

Hasil analisis uji hipotesis pada penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Chiu (Chiu et al., 2020) bahwa *confirmation* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness* dan *satisfaction*, *satisfaction* dan *perceived usefulness* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *continuance intention*. Selanjutnya, *health consciousness* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *continuance intention*, hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Handayani (Handayani et al., 2020).

Namun hasil analisis pada penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kim (Kim et al., 2019) bahwa *privacy concern* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *continuance intention*, kemudian *privacy concern* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *trust*, hal tersebut bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Liu (Liu et al., 2023). Berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa masalah privasi merupakan faktor penunjang kepercayaan dan niat keberlanjutan penggunaan aplikasi (Dhagarra et al., 2020).

Hasil analisis pada penelitian ini juga bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Liu (Yan et al., 2021) bahwa *perceived usefulness* berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap *satisfaction*. Selain itu *trust* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *continuance intention*, hal tersebut bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Liu (Liu et al., 2023). Temuan ini memberikan bukti baru bahwa tinggi atau tidaknya nilai *path coefficient* tidak akan berdampak terhadap tingkat signifikansi pengguna.

Gambar 4.7 berikut merupakan pemaparan visualisasi hasil analisis pada penelitian ini :



Gambar 4. 8 Visualisasi Hasil Analisis

Keterangan :

(+) berpengaruh positif

(-) berpengaruh negatif

—> berpengaruh signifikan

- -> berpengaruh tidak signifikan

4.6 Interpretasi Hasil

Berdasarkan proses analisis SEM PLS dan analisis hipotesis didapatkan hasil bahwa, dari 9 hipotesis yang telah di uji, terdapat 6 hipotesis yang berpengaruh secara positif dan signifikan. Sedangkan 1 hipotesis berpengaruh secara positif dan tidak signifikan. Serta 1 hipotesis berpengaruh secara negatif dan signifikan. Berikut ini merupakan pemaparan terkait hasil penelitian :

4.6.1 Confirmation terhadap perceived usefulness

Hipotesis 1 (H1) menyatakan bahwa variabel *confirmation* (C) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness* (PU). Setelah proses analisis data, didapatkan hasil bahwa *confirmation* (C) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness* (PU), hal tersebut ditandai dengan nilai *path coefficients* sebesar 0.677 yang berarti positif dan nilai *P-values* sebesar 0.000 yang berarti signifikan. Nilai *T-statistics* pada H1 sebesar 17.196, sehingga H1 diterima.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian Chiu (Chiu et al., 2020) yang menyatakan bahwa variabel *confirmation* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness*, yang ditandai dengan adanya kesesuaian

antara ekspektasi awal pengguna terhadap aplikasi dengan kegunaan aplikasi yang dirasakan pengguna. Semakin terpenuhi ekspektasi pengguna terhadap aplikasi maka akan semakin besar pula manfaat yang diperoleh pengguna.

4.6.2 Confirmation terhadap satisfaction.

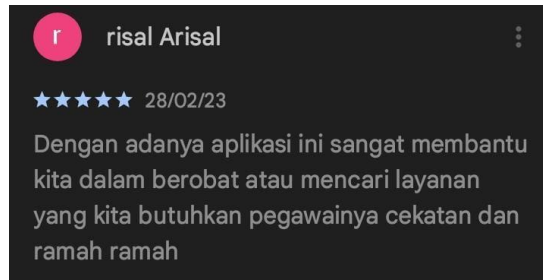
Hipotesis 2 (H2) menyatakan bahwa variabel *confirmation* (C) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *satisfaction* (S). Setelah proses analisis data, didapatkan hasil bahwa variabel *confirmation* (C) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *satisfaction* (S) hal tersebut ditandai dengan nilai *path coefficients* sebesar 0.219 yang berarti positif dan nilai *P-values* sebesar 0.037 yang berarti signifikan. Nilai *T-statistics* pada H2 sebesar 2.089, sehingga H2 dapat diterima.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian Chiu (Chiu et al., 2020) yang menyatakan bahwa variabel *confirmation* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness*, yang ditandai dengan adanya kesesuaian antara ekspektasi awal pengguna terhadap aplikasi dengan kepuasan dirasakan setelah menggunakan aplikasi. Semakin terpenuhi ekspektasi pengguna terhadap aplikasi maka akan semakin besar pula kepuasan yang diperoleh pengguna.

4.6.3 Perceived usefulness terhadap satisfaction.

Hipotesis 3 (H3) menyatakan bahwa variabel *perceived usefulness* (PU) berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap *satisfaction* (S). Berdasarkan proses analisis data yang telah dilakukan, didapatkan hasil bahwa variabel *perceived usefulness* (PU) berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap *satisfaction* (S), hal tersebut ditandai dengan nilai *path coefficients* sebesar 0.166 yang berarti positif dan nilai *P-values* sebesar 0.111 yang berarti tidak signifikan. Nilai *T-statistics* pada H3 sebesar 1.595, sehingga H3 ditolak.

Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian Yan (Yan et al., 2021) yang menyatakan bahwa variabel *perceived usefulness* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *satisfaction*. Ditinjau dari segi *feedback* RSSG Mobile Apps pada Google PlayStore, terdapat beberapa *feedback* yang positif dan negatif seperti pada Gambar 4.9 dan 4.10 berikut:



Gambar 4. 9 *Feedback* Positif RSSG Mobile Apps Pada Google PlayStore



Gambar 4. 10 *Feedback* Negatif RSSG Mobile Apps Pada Google PlayStore

Hal ini menunjukkan bahwa tinggi atau rendahnya tingkat manfaat yang dirasakan pengguna terhadap RSSG Mobile Apps tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna terhadap RSSG Mobile Apps.

4.6.4 *Satisfaction terhadap continuance intention.*

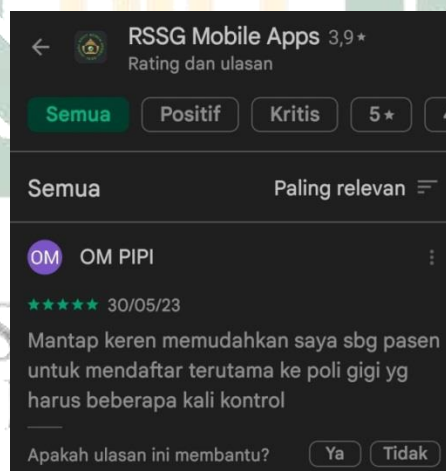
Hipotesis 4 (H4) menyatakan bahwa variabel *satisfaction* (S) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *continuance intention* (CI). Setelah proses analisis data, didapatkan hasil bahwa variabel *satisfaction* (S) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *continuance intention* (CI), hal tersebut ditandai dengan nilai *path coefficients* sebesar 0.209 yang berarti positif dan nilai *P-values* sebesar 0.007 yang berarti signifikan. Nilai *T-statistics* pada H4 sebesar 2.699, sehingga H4 diterima.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian Chiu (Chiu et al., 2020) yang menyatakan bahwa variabel *satisfaction* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention*. Hal tersebut ditandai dengan kepuasan pengguna ketika menggunakan aplikasi, karena kepuasan pengguna menentukan niat keberlanjutan penggunaan aplikasi. Semakin puas pengguna, maka semakin sering pengguna menggunakan aplikasi tersebut.

4.6.5 *Perceived usefulness terhadap continuance intention.*

Hipotesis 5 (H5) menyatakan bahwa variabel *perceived usefulness* (PU) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *continuance intention* (CI). Setelah proses analisis data, didapatkan hasil bahwa variabel *perceived usefulness* (PU) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *continuance intention* (CI), hal tersebut ditandai dengan nilai *path coefficients* sebesar 0.295 yang berarti positif dan nilai *P-values* sebesar 0.000 yang berarti signifikan. Nilai *T-statistics* pada H5 sebesar 4.788, sehingga H5 dapat diterima.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian Chiu (Chiu et al., 2020) yang menyatakan bahwa variabel *perceived usefulness* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention*, yang ditandai dengan manfaat yang diperoleh pengguna ketika menggunakan aplikasi, karena apa yang dirasakan pengguna akan mempengaruhi niat keberlanjutan penggunaan aplikasi. Semakin besar manfaat yang diperoleh pengguna, maka akan semakin sering pengguna menggunakan aplikasi tersebut, hal tersebut dibuktikan dengan adanya *feedback* yang baik pada Google PlayStore seperti pada Gambar 4.11 berikut :



Gambar 4. 11 Feedback Positif RSSG Mobile Apps Pada Google PlayStore

4.6.6 *Health consciousness terhadap continuance intention.*

Hipotesis 6 (H6) menyatakan bahwa variabel *health consciousness* (HC) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *continuance intention* (CI). Setelah proses analisis data yang telah dilakukan, didapatkan hasil bahwa variabel *health consciousness* (HC) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *continuance intention* (CI), hal tersebut ditandai dengan nilai *path coefficients*

sebesar 0.476 yang berarti positif dan nilai *P-values* sebesar 0.000 yang berarti signifikan. Nilai *T-statistics* pada H6 sebesar 6.889, sehingga H6 dapat diterima.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian Handayani (Handayani et al., 2020) yang menyatakan bahwa variabel *health consciousness* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention*, yang ditandai dengan kesadaran pengguna akan pentingnya kesehatan yang mendorong pengguna rutin melakukan kontrol kesehatan. Dengan demikian pengguna akan sering menggunakan aplikasi tersebut.

4.6.7 Privacy concern terhadap continuance intention.

Hipotesis 7 (H7) menyatakan bahwa variabel *privacy concern* (PC) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *continuance intention* (CI). Setelah proses analisis data, didapatkan hasil bahwa variabel *privacy concern* (PC) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *continuance intention* (CI), hal tersebut ditandai dengan nilai *path coefficients* sebesar 0.116 yang berarti positif dan nilai *P-values* sebesar 0.035 yang berarti signifikan. Nilai *T-statistics* pada H7 sebesar 2.119, sehingga H7 dapat diterima.

Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian Kim (Kim et al., 2019) yang menyatakan bahwa variabel *privacy concern* (PC) berpengaruh secara negatif dan tidak signifikan terhadap *continuance intention* (CI). Perbedaan hasil dalam penelitian ini dipengaruhi oleh rendahnya tingkat kekhawatiran akan privasi atau data pasien, sangat berdampak pada niat berkelanjutan penggunaan suatu aplikasi.

4.6.8 Privacy concern terhadap trust.

Hipotesis 8 (H8) menyatakan bahwa variabel *privacy concern* (PC) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *trust* (T). Setelah proses analisis data, didapatkan hasil bahwa variabel *privacy concern* (PC) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *trust* (T), hal tersebut ditandai dengan nilai *path coefficients* sebesar 0.166 yang berarti positif dan nilai *P-values* sebesar 0.028 yang berarti signifikan. Nilai *T-statistics* pada H8 sebesar 2.203, sehingga H8 dapat diterima.

Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian Liu (Liu et al., 2023) yang menyatakan bahwa variabel *privacy concern* (PC) berpengaruh secara

negatif dan tidak signifikan terhadap *trust*. Perbedaan hasil pada penelitian dipengaruhi oleh rendahnya kekhawatiran pengguna akan privasi atau data pasien yang kemudian menimbulkan tingginya tingkat kepercayaan pengguna terhadap RSSG Mobile Apps.

4.6.9 Trust terhadap *continuance intention*.

Hipotesis 9 (H9) menyatakan bahwa variabel *trust* (T) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *continuance intention* (CI). Setelah proses analisis data yang telah dilakukan, didapatkan hasil bahwa variabel *trust* (T) berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap *continuance intention* (CI), hal tersebut ditandai dengan nilai *path coefficients* sebesar 0.088 yang berarti negatif dan nilai *P-values* sebesar 0.027 yang berarti signifikan. Nilai *T-statistics* pada H9 sebesar 2.223, sehingga H9 dapat diterima.

Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian Liu (Liu et al., 2023) yang menyatakan bahwa variabel *trust* (T) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *continuance intention* (CI). Berdasarkan penelitian yang dilakukan saat ini diketahui bahwa meskipun tingkat kepercayaan pengguna RSSG Mobile Apps rendah namun niat keberlanjutan penggunaan RSSG Mobile Apps tetap signifikan.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil proses analisis dalam penelitian ini, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi *continuance intention* penggunaan RSSG *Mobile Apps* diantaranya :

1. *Confirmation* berpengaruh terhadap *perceived usefulness* hal tersebut ditandai dengan nilai *path coefficients* sebesar 0.677 yang berarti positif dan nilai *P-values* sebesar 0.000 yang berarti signifikan, serta nilai *T-statistics* pada H1 sebesar 17.196 sehingga H1 diterima.
2. *Confirmation* berpengaruh terhadap *satisfaction* hal tersebut ditandai dengan nilai *path coefficients* sebesar 2.19 yang berarti positif dan nilai *P-values* sebesar 0.037 yang berarti signifikan, serta nilai *T-statistics* pada H1 sebesar 2.089 sehingga H2 diterima.
3. *Satisfaction* berpengaruh terhadap *continuance intention* hal tersebut ditandai dengan nilai *path coefficients* sebesar 0.209 yang berarti positif dan nilai *P-values* sebesar 0.007 yang berarti signifikan, serta nilai *T-statistics* pada H4 sebesar 2.699 sehingga H4 diterima.
4. *Perceived usefulness* berpengaruh terhadap *continuance intention*, hal tersebut ditandai dengan nilai *path coefficients* sebesar 0.295 yang berarti positif dan nilai *P-values* sebesar 0.000 yang berarti signifikan, serta nilai *T-statistics* pada H5 sebesar 4.788 sehingga H5 dapat diterima.
5. *Health consciousness* berpengaruh terhadap *continuance intention*, hal tersebut ditandai dengan nilai *path coefficients* sebesar 0.476 yang berarti positif dan nilai *P-values* sebesar 0.000 yang berarti signifikan, serta nilai *T-statistics* pada H6 sebesar 6.889, sehingga H6 dapat diterima
6. *Privacy concern* berpengaruh terhadap *continuance intention*, hal tersebut ditandai dengan nilai *path coefficients* sebesar 0.116 yang berarti positif dan nilai *P-values* sebesar 0.035 yang berarti signifikan, serta nilai *T-statistics* pada H7 sebesar 2.119, sehingga H7 dapat diterima
7. *Privacy concern* berpengaruh terhadap *trust*, hal tersebut ditandai dengan nilai *path coefficients* sebesar 0.166 yang berarti positif dan nilai *P-values* sebesar

0.028 yang berarti signifikan, serta nilai *T-statistics* pada H7 sebesar 2.203, sehingga H8 dapat diterima

8. *Trust* berpengaruh sangat kecil terhadap *continuance intention*, hal tersebut ditandai dengan nilai *path coefficients* sebesar 0.088 yang berarti negatif dan nilai *P-values* sebesar 0.027 yang berarti signifikan, serta nilai *T-statistics* pada H9 sebesar 2.223 sehingga H9 dapat diterima
9. *Perceived usefulness* tidak berpengaruh terhadap *satisfaction*, hal tersebut ditandai dengan nilai *path coefficients* sebesar 0.219 yang berarti positif dan nilai *P-values* sebesar 0.111 yang berarti tidak signifikan, serta nilai *T-statistics* pada H3 sebesar 1.595 sehingga H3 dapat ditolak.

Adanya beberapa pengaruh tersebut dikarenakan terdapat kesesuaian antara ekspektasi awal pengguna terhadap aplikasi dengan manfaat dan kepuasan dirasakan setelah menggunakan aplikasi. Semakin terpenuhi ekspektasi pengguna terhadap aplikasi maka akan semakin besar pula kepuasan yang diperoleh pengguna. Selain itu kesadaran kesehatan (*health consciousness*) akan mendorong pengguna rutin melakukan kontrol kesehatan. Dengan demikian pengguna akan sering menggunakan aplikasi tersebut. Begitu juga dengan masalah privasi, semakin rendahnya tingkat kekhawatiran akan privasi atau data pasien, sangat berdampak pada niat berkelanjutan penggunaan suatu aplikasi.

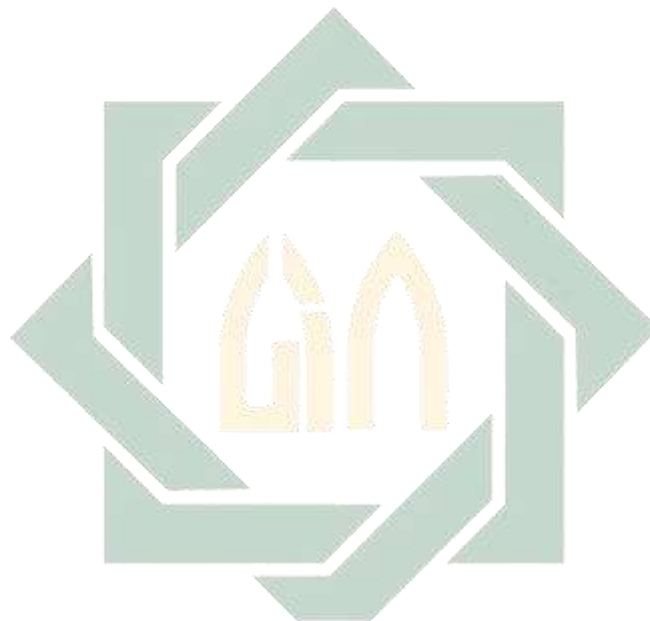
5.2 Saran

Terdapat beberapa saran untuk RS Semen Gresik dan pengembangan penelitian selanjutnya diantaranya:

1. Bagi RS Semen Gresik
 - a. Sebaiknya RS Semen Gresik melakukan update secara berkala terkait RSSG Mobile Apps, sehingga pengguna dapat dengan mudah mengoperasikan dan memperoleh manfaat RSSG Mobile Apps.
 - b. Seharusnya RS Semen Gresik lebih memperhatikan aspek kepercayaan pengguna terhadap aplikasi. Karena rendahnya tingkat kepercayaan pengguna terhadap RSSG Mobile Apps akan mempengaruhi niat keberlanjutan penggunaan RSSG Mobile Apps.

2. Bagi penelitian selanjutnya

- a. Diharapkan penelitian selanjutnya menggunakan *mix method* yang berfokus kepada sudut pandang pengguna dan pengelola aplikasi, sehingga hasil yang didapatkan semakin akurat.
- b. Diharapkan model penelitian ini bisa diuji cobakan untuk *mobile health* yang memiliki tingkat download dan rating tinggi.
- c. Perlu adanya penelitian lebih lanjut terkait moderasi perbedaan umur dan jenis kelamin yang dapat mempengaruhi niat keberlanjutan penggunaan aplikasi



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, H., & Riswaya, A. R. (2014). Aplikasi Pinjaman Pembayaran Secara Kredit Pada Bank Yudha Bhakti. *Jurnal Computech & Bisnis*, 8(2), 61–69.
- Baek, T. H., & Morimoto, M. (2012). Examining the Determinants of Consumer Avoidance of Personalized Advertising. *Journal of Advertising*, 41(1), 59–76. <https://doi.org/10.2753/JOA0091-3367410105>
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model. *MIS Quarterly*, 25(3), 351–370.
- Birkmeyer, S., Wirtz, B. W., & Langer, P. F. (2021). Determinants of mHealth success : An empirical investigation of the user perspective. *International Journal of Information Management*, 59(March), 102351. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102351>
- Chen, M. F. (2009). Attitude toward organic foods among Taiwanese as related to health consciousness, environmental attitudes, and the mediating effects of a healthy lifestyle. *British Food Journal*, 111(2), 165–178. <https://doi.org/10.1108/00070700910931986>
- Chin, A. G., Harris, M. A., & Brookshire, R. (2018). A bidirectional perspective of trust and risk in determining factors that influence mobile app installation. *International Journal of Information Management*, 39(November 2017), 49–59. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.11.010>
- Chiu, W., Cho, H., & Christina G., C. (2020). *Consumers' continuance intention to use fitness and health apps : an integration of the expectation – confirmation model and investment model*. <https://doi.org/10.1108/ITP-09-2019-0463>
- Dhagarra, D., Goswami, M., & Kumar, G. (2020). *Impact of Trust and Privacy Concerns on Technology Acceptance in Healthcare: An Indian Perspective*. January.
- Hair Jr., J. F., Tomas M. Hult, G., M. Ringle, C., Sarstedt, M., P. Danks, N., & Ray, S. (2023). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R: A Workbook. In *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal* (Vol. 30, Issue 1). Springer Nature Switzerland

- AG. <https://doi.org/10.1080/10705511.2022.2108813>
- Handayani, P. W., Gelshirani, N. B., Azzahro, F., Pinem, A. A., & Hidayanto, A. N. (2020). The influence of argument quality, source credibility, and health consciousness on satisfaction, use intention, and loyalty on mobile health application use. *Informatics in Medicine Unlocked*, 20, 100429. <https://doi.org/10.1016/j.imu.2020.100429>
- Handayani, P. W., Indriani, R., & Pinem, A. A. (2021). Mobile health readiness factors: From the perspectives of mobile health users in Indonesia. *Informatics in Medicine Unlocked*, 24(May), 100590. <https://doi.org/10.1016/j.imu.2021.100590>
- Irsan, M. (2015). Rancang Bangun Aplikasi Mobile Notifikasi Berbasis Android Untuk Mendukung Kinerja Di Instansi Pemerintahan. *Jurnal Penelitian Teknik Informatika*, 1(1), 115–120. <http://jurnal.untan.ac.id/index.php/justin/article/view/9984/9752>
- Kim, K. H., Kim, K. J., Lee, D. H., & Kim, M. G. (2019). Identification of critical quality dimensions for continuance intention in mHealth services: Case study of onecare service. *International Journal of Information Management*, 46(December 2018), 187–197. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.12.008>
- Leung, L., & Chen, C. (2019). E-health / m-health adoption and lifestyle improvements : Exploring the roles of technology readiness , the expectation-confirmation model , and health-related information activities. *Telecommunications Policy*, 43(6), 563–575. <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2019.01.005>
- Liu, J., Sun, H. L., & Zheng, J. (2023). Factors affecting users ' intention to use mobile health services of public libraries. *Library and Information Science Research*, 45(1), 101223. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2022.101223>
- Newsom, J. T., McFarland, B. H., Kaplan, M. S., Huguet, N., & Zani, B. (2005). The health consciousness myth: Implications of the near independence of major health behaviors in the North American population. *Social Science and Medicine*, 60(2), 433–437. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2004.05.015>
- Park, E. (2020). User acceptance of smart wearable devices: An expectation-

- confirmation model approach. *Telematics and Informatics*, 47(December 2019). <https://doi.org/10.1016/j.tele.2019.101318>
- Priadana, M. S., & Sunarsi, D. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif. In *Nucl. Phys.* (1st ed., Vol. 13, Issue 1). Pascal Books.
- Standing, S., & Standing, C. (2008). Mobile technology and healthcare: The adoption issues and systemic problems. *International Journal of Electronic Healthcare*, 4(3-4), 221–235. <https://doi.org/10.1504/IJEH.2008.022661>
- Tian, X. F., & Wu, R. Z. (2022). Determinants of the Mobile Health Continuance Intention of Elders with Chronic Diseases: An Integrated Framework of ECM-ISC and UTAUT. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(16). <https://doi.org/10.3390/ijerph19169980>
- Yan, M., Filieri, R., Raguseo, E., & Gorton, M. (2021). Mobile apps for healthy living : Factors influencing continuance intention for health apps. *Technological Forecasting & Social Change*, 166(June 2020), 120644. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.120644>
- Abdurahman, H., & Riswaya, A. R. (2014). Aplikasi Pinjaman Pembayaran Secara Kredit Pada Bank Yudha Bhakti. *Jurnal Computech & Bisnis*, 8(2), 61–69.
- Baek, T. H., & Morimoto, M. (2012). Examining the Determinants of Consumer Avoidance of Personalized Advertising. *Journal of Advertising*, 41(1), 59–76. <https://doi.org/10.2753/JOA0091-3367410105>
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model. *MIS Quarterly*, 25(3), 351–370.
- Birkmeyer, S., Wirtz, B. W., & Langer, P. F. (2021). Determinants of mHealth success : An empirical investigation of the user perspective. *International Journal of Information Management*, 59(March), 102351. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102351>
- Chen, M. F. (2009). Attitude toward organic foods among Taiwanese as related to health consciousness, environmental attitudes, and the mediating effects of a healthy lifestyle. *British Food Journal*, 111(2), 165–178. <https://doi.org/10.1108/00070700910931986>
- Chin, A. G., Harris, M. A., & Brookshire, R. (2018). A bidirectional perspective

- of trust and risk in determining factors that influence mobile app installation. *International Journal of Information Management*, 39(November 2017), 49–59. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.11.010>
- Chiu, W., Cho, H., & Christina G., C. (2020). *Consumers ' continuance intention to use fitness and health apps : an integration of the expectation – confirmation model and investment model*. <https://doi.org/10.1108/ITP-09-2019-0463>
- Dhagarra, D., Goswami, M., & Kumar, G. (2020). *Impact of Trust and Privacy Concerns on Technology Acceptance in Healthcare: An Indian Perspective*. January.
- Hair Jr., J. F., Tomas M. Hult, G., M. Ringle, C., Sarstedt, M., P. Danks, N., & Ray, S. (2023). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R: A Workbook. In *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal* (Vol. 30, Issue 1). Springer Nature Switzerland AG. <https://doi.org/10.1080/10705511.2022.2108813>
- Handayani, P. W., Gelshirani, N. B., Azzahro, F., Pinem, A. A., & Hidayanto, A. N. (2020). The influence of argument quality, source credibility, and health consciousness on satisfaction, use intention, and loyalty on mobile health application use. *Informatics in Medicine Unlocked*, 20, 100429. <https://doi.org/10.1016/j.imu.2020.100429>
- Handayani, P. W., Indriani, R., & Pinem, A. A. (2021). Mobile health readiness factors: From the perspectives of mobile health users in Indonesia. *Informatics in Medicine Unlocked*, 24(May), 100590. <https://doi.org/10.1016/j.imu.2021.100590>
- Irsan, M. (2015). Rancang Bangun Aplikasi Mobile Notifikasi Berbasis Android Untuk Mendukung Kinerja Di Instansi Pemerintahan. *Jurnal Penelitian Teknik Informatika*, 1(1), 115–120. <http://jurnal.untan.ac.id/index.php/justin/article/view/9984/9752>
- Kim, K. H., Kim, K. J., Lee, D. H., & Kim, M. G. (2019). Identification of critical quality dimensions for continuance intention in mHealth services: Case study of onecare service. *International Journal of Information Management*, 46(December 2018), 187–197.

<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.12.008>

- Leung, L., & Chen, C. (2019). E-health / m-health adoption and lifestyle improvements : Exploring the roles of technology readiness , the expectation-confirmation model , and health-related information activities. *Telecommunications Policy*, 43(6), 563–575.
<https://doi.org/10.1016/j.telpol.2019.01.005>
- Liu, J., Sun, H. L., & Zheng, J. (2023). Factors affecting users ' intention to use mobile health services of public libraries. *Library and Information Science Research*, 45(1), 101223. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2022.101223>
- Newsom, J. T., McFarland, B. H., Kaplan, M. S., Huguet, N., & Zani, B. (2005). The health consciousness myth: Implications of the near independence of major health behaviors in the North American population. *Social Science and Medicine*, 60(2), 433–437. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2004.05.015>
- Park, E. (2020). User acceptance of smart wearable devices: An expectation-confirmation model approach. *Telematics and Informatics*, 47(December 2019). <https://doi.org/10.1016/j.tele.2019.101318>
- Priadana, M. S., & Sunarsi, D. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif. In *Nucl. Phys.* (1st ed., Vol. 13, Issue 1). Pascal Books.
- Standing, S., & Standing, C. (2008). Mobile technology and healthcare: The adoption issues and systemic problems. *International Journal of Electronic Healthcare*, 4(3-4), 221–235. <https://doi.org/10.1504/IJEH.2008.022661>
- Tian, X. F., & Wu, R. Z. (2022). Determinants of the Mobile Health Continuance Intention of Elders with Chronic Diseases: An Integrated Framework of ECM-ISC and UTAUT. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(16). <https://doi.org/10.3390/ijerph19169980>
- Yan, M., Filieri, R., Raguseo, E., & Gorton, M. (2021). Mobile apps for healthy living : Factors influencing continuance intention for health apps. *Technological Forecasting & Social Change*, 166(June 2020), 120644. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.120644>