

Pengaruh UTAUT2, Perceived Privacy, dan Perceived Security terhadap E-satisfaction dan Continuance Intention to Use pada Aplikasi Telemedicine = The Effect of UTAUT2, Perceived Privacy, and Perceived Security on E-satisfaction and Continuance Intention to Use in Telemedicine Applications

Sihotang, Elizabeth Stefani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20522312&lokasi=lokal>

Abstrak

Aplikasi telemedicine telah dikenal luas sebagai inovasi disruptif berbasis digital di bidang kesehatan yang diyakini sangat bermanfaat karena masyarakat memiliki akses ke berbagai pilihan perawatan kesehatan yang disediakan melalui penggunaan teknologi nirkabel. Terdapat pertanyaan penting mengenai dampak penerapan aplikasi telemedicine pada kepuasan pelanggan dan niat pelanggan untuk menggunakan kembali aplikasi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor utama yang memprediksi kepuasan dengan aplikasi telemedicine dan niat pelanggan untuk menggunakan kembali aplikasi tersebut di Indonesia. Untuk mencapai tujuan ini, survei dibangun menggunakan konstruksi khusus untuk mengukur persepsi aplikasi telemedicine yaitu UTAUT2 yang dikombinasikan dengan perceived privacy, perceived security, dan trust. Sampel terdiri dari 265 populasi yang telah menggunakan aplikasi telemedicine dan data dianalisis menggunakan pendekatan Partial Least. Hasilnya, trust ditemukan sebagai pendorong paling signifikan dari e-satisfaction juga habit dan e-satisfaction diidentifikasi sebagai prediktor terkuat dari continuance intention. Lebih jauh, terdapat peran mediasi parsial terkuat dari habit terhadap hubungan antara e-satisfaction dan continuance intention dan peran mediasi penuh terkuat dari e-satisfaction > dan continuance intention.Telemedicine application has been widely known as a digital-based disruptive innovation in the health sector which is believed to be very useful because people have access to various health care options provided through the use of wireless technology. There are important questions regarding the impact of implementing telemedicine application on customer satisfaction and customer intention to reuse the application. This study aims to identify the main factors that predict satisfaction with telemedicine application and customer intention to reuse these application in Indonesia. To achieve this goal, a survey was built using a special construct to measure perception of telemedicine application, namely UTAUT2 combined with perceived privacy, perceived security, and trust. The sample consists of 265 populations who have used telemedicine applications and the data were analyzed using the Partial Least approach. As a result, trust was found to be the most significant driver of e-satisfaction also habit and e-satisfaction were identified as the strongest predictors of continuance intention. Furthermore, there is the strongest partial mediating role of habit on the relationship between e-satisfaction and continuance intention and the strongest full mediating role of e-satisfaction on the relationship between hedonic motivation and continuance intention.