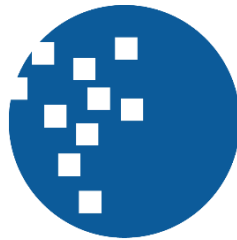


**THE INFLUENCE OF ARGUMENT QUALITY, SOURCE
CREDIBILITY, AND HEALTH CONSCIOUSNESS, ON
SATISFACTION, USE INTENTION,
AND LOYALTY ON MOBILE HEALTH ALODOKTER**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

Safira Anjani

00000045560

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2024**

**THE INFLUENCE OF ARGUMENT QUALITY, SOURCE
CREDIBILITY, AND HEALTH CONSCIOUSNESS, ON
SATISFACTION, USE INTENTION,
AND LOYALTY ON MOBILE HEALTH ALODOKTER**



SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen

Safira Anjani

00000045560

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2024

i

The Influence of, Safira Anjani, Universitas Multimedia Nusantara

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Safira Anjani
NIM 00000045560
Program studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi saya yang berjudul:

**” The Influence Of Argument Quality, Source Credibility,
And Health Consciousness, On Satisfacaction, Use Intention,
And Loyalty On Mobile Health Alodokter”**

merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiat, dan tidak pula dituliskan oleh orang lain; Semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya cantumkan dan nyatakan dengan benar pada bagian Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan karya ilmiah, saya bersedia menerima konsekuensi untuk dinyatakan TIDAK LULUS. Saya juga bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang berkaitan dengan tindak plagiarisme ini sebagai kesalahan saya pribadi dan bukan tanggung jawab Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 12 Mei 2024



Safira

Safira Anjani

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

**” The Influence Of Argument Quality, Source Credibility,
And Health Consciousness, On Satisfacaction, Use Intention,
And Loyalty On Mobile Health Alodokter”**

Oleh

Nama : Safira Anjani

NIM : 00000045560

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada

Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 12 Mei 2024

Pembimbing



Nosica Rizkalla, S.E., M.Sc.

NIDN 0320089001

Kepala Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M

NIDN 0323047801

iii

The Influence of, Safira Anjani, UniversitasMultimedia Nusantara

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

” The Influence Of Argument Quality, Source Credibility, And Health Consciousness, On Satisfacation, Use Intention, And Loyalty On Mobile Health Alodokter”

Oleh

Nama : Safira Anjani
NIM : 00000045560
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Rabu, 22 Mei 2024

Pukul 14.00 s.d 15.30 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang

Penguji

Purnamaningsih, S.E., M.S.M
NIDN 0323047801

Dr. Wanda Gema Prasadio
Akbar Hidayat, S.M.B., M.M.
NIDN 0705069103

Pembimbing

Nosica Rizkalla, S.E., M.Sc.
NIDN 0320089001

Kepala Program Studi Manajemen

Purnamaningsih, S.E., M.S.M
NIDN 0323047801

iv

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Safira Anjani
NIM : 00000045560
Program Studi : Manajemen
Jenjang : S1
Judul Karya Ilmiah : The Influence Of Argument Quality, Source Credibility, And Health Consciousness, On Satisfacation, Use Intention, And Loyalty On Mobile Health Alodokter

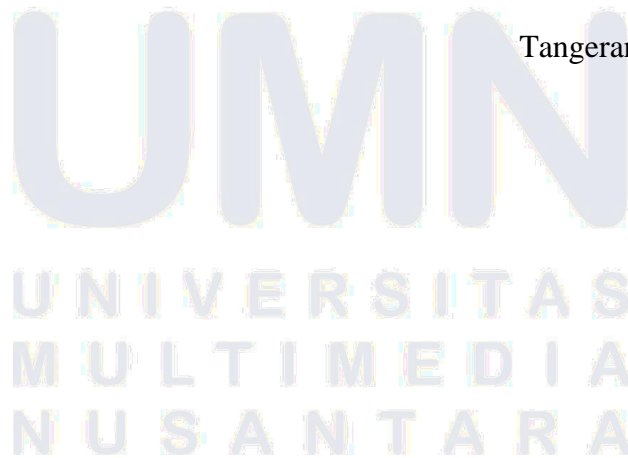
Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia:

- Memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya di repositori Knowledge Center, sehingga dapat diakses oleh Civitas Akademika/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial dan saya juga tidak akan mencabut kembali izin yang telah saya berikan dengan alasan apapun.

Tangerang, 10 Mei 2024



Safira Anjani



KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya sehinggalapulis dapat menyelesaikan laporan skripsi dengan judul *“The Influence Of Argument Quality, Source Credibility, And Health Consciousness, On Satisfacaction, Use Intention, And Loyalty On Mobile Health Alodokter”* dapat diselesaikan dengan baik dan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Penulisan laporan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, arahan, saran, serta bimbingan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasihkepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam proses hingga penyelesaianlaporan skripsi ini, ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Allah SWT atas rahmat dan berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikanlaporan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
2. Bapak Dr. Ninok Leksono, M.A., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Dr. Florentina Kurniasari T, S.Sos., MBA, selaku Dekan Fakultas Universitas Multimedia Nusantara.
4. Ibu Purnamaningsih, S.E., M.S.M, selaku Ketua Program Studi Universitas Multimedia Nusantara.
5. Nosica Rizkalla, S.E., M.Sc., sebagai Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
6. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada seluruh pihak yang disebut telah menemani, menghibur, dan membantu dalam setiap proses pengerjaan Laporan Skripsi sampai dengan selesai. Penulis sadar bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan Laporan Skripsi ini, oleh karena itu penulis menerima setiap kritikan dan saran atas penelitian ini. Akhir kata dari penulis, semoga Laporan Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca mengenai aktivitas yang dilakukan oleh penulis.

Tangerang, 12 Mei 2024



Safira Anjani

**THE INFLUENCE OF ARGUMENT QUALITY, SOURCE CREDIBILITY,
AND HEALTH CONSCIOUSNESS, ON SATISFACTION, USE
INTENTION, AND LOYALTY ON MOBILE HEALTH ALODOKTER**

Safira Anjani

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya aplikasi kesehatan harus dapat menyadarkan pengguna untuk melihat Alodokter sebagai aplikasi penelitian ini memberikan kontribusi praktis kepada penyedia layanan telemedicine, meyakinkan pengguna akan keandalan sumber daya yang disediakan oleh layanan kesehatan, dan mengidentifikasi kebutuhan masyarakat untuk dapat memberikan solusi yang tepat. Penelitian ini bertujuan untuk bagaimana pengaruh kualitas argumen, kredibilitas sumber, dan kesadaran kesehatan, terhadap kepuasan, niat penggunaan, dan loyalitas terhadap Alodokter Kesehatan. Dalam menjalankan penelitian ini menggunakan dua jenis penelitian yakni exploratory research design dan conclusive research design.

Target populasi ini dijelaskan dalam 4 aspek yaitu element, sampling unit, extent dan time. Sampel unit yang di lakukan pada peneltian ini adalah Pria dan Wanita dengan rentang usia 18 sampai dengan lebih dari 40 tahun. yang mengetahui aplikasi Kesehatan Alodokter, pernah menggunakan aplikasi kesehatan Alodokter, dan tidak menggunakan layanan kesehatan Alodokter serta terakhir menggunakan aplikasi Kesehatan Alodokter kurang dari 6 bulan yang lalu. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah menggunakan teknik judgemental sampling. Hasil penelitian menyampaikan bahwa Information Quality berpengaruh positif terhadap Satisfaction pada Aplikasi Alodokter. Health Conciousness tidak berpengaruh positif terhadap Continuous Use Intention pada Aplikasi Alodokter. Satisfaction berpengaruh positif terhadap Continuous Use Intention pada Aplikasi Alodokter. ontinuous Use Intention berpengaruh positif terhadap Loyalty pada Aplikasi Alodokter.

Kata kunci: Information Quality, Loyalty, Satisfaction, Continuous Use Intention.

**THE INFLUENCE OF ARGUMENT QUALITY, SOURCE CREDIBILITY,
AND HEALTH CONSCIOUSNESS, ON SATISFACTION, USE
INTENTION, AND LOYALTY ON MOBILE HEALTH ALODOKTER**

Safira Anjani

ABSTRACT (English)

This research is motivated by the existence of health applications must be able to make users aware to see Alodokter as an application This research makes a practical contribution to telemedicine service providers, convinces users of the reliability of resources provided by health services, and identifies community needs to be able to provide appropriate solutions. This study aims to influence the quality of arguments, credibility of sources, and health awareness, on satisfaction, intention of use, and loyalty to Alodokter Kesehatan. In carrying out this research using two types of research, namely exploratory research design and conclusive research design. This target population is described in 4 aspects, namely element, sampling unit, extent and time. The sample units carried out in this study were men and women with an age range of 18 to more than 40 years. who know the Alodokter Health application, have used the Alodokter health application, and do not use Alodokter health services and last used the Alodokter Health application less than 6 months ago. The data collection technique used is using judgemental sampling techniques. The results of the study said that Information Quality had a positive effect on Satisfaction in the Alodokter Application. Health Conciousness does not have a positive effect on Continuous Use Intention on the Alodokter Application. Satisfaction has a positive effect on Continuous Use Intention on the Alodokter Application. Continuous Use Intention has a positive effect on Loyaltyon the Alodokter Application.

Keywords: Information Quality, Loyalty, Satisfaction, Continous Use Intention

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT (English)</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian.....	26
1.4 Manfaat Penelitian	29
1.5 Batasan Penelitian	30
1.6 Sistematika Penulisan	31
BAB II LANDASAN TEORI	32
2.1 Tinjauan Teori.....	33
2.1.1 <i>Argument Quality</i>	33
2.2 Pengembangan Hipotesis	48
2.2.1 Pengaruh <i>Argument Quality terhadap User Satisfaction</i>	48
2.2.2 Pengaruh <i>Source Credibility terhadap User Satisfaction</i>	49
2.2.3 Pengaruh <i>Conciuousness terhadap Routine Use Intention</i>	50
2.2.4 Pengaruh <i>User Satisfaction terhadap Routine Use Intention</i>	51
2.2.5 Pengaruh <i>Routine Use Intention terhadap User Loyalty</i>	51
2.3 Penelitian Terdahulu.....	52
2.4 Penelitian Terdahulu.....	56
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	57

3.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	57
3.2	Desain Penelitian	61
3.2.1	Jenis Penelitian	62
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	65
3.3.1	Populasi.....	65
3.3.2	Sampel.....	67
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	67
3.5	Operasionalisasi Variabel.....	70
3.6	Teknik Analisis Data	75
3.6.1	Uji Data <i>Pre-Test</i>	75
3.6.2	Uji Validitas.....	76
3.6.3	Uji Reliabilitas.....	78
3.6.4	Analisis Data Penelitian.....	79
3.6.5	<i>Testing Structural Relationship</i>	88
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	89
4.1	Deskripsi Hasil Penelitian.....	89
4.2	Karakteristik Responden Main-Test.....	89
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Gender.....	89
4.2.2	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	90
4.2.3	Profil Responden Berdasarkan Profesi	91
4.2.4	Profil Responden Berdasarkan Domisili.....	92
4.2.5	Profil Responden Berdasarkan Anggaran Pendapatan pebulan	92
4.3	Analisis Deskriptif	96

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

4.4	Uji Instrumen <i>Pre-Test</i>	103
4.5	Uji Instrumen <i>Main Test</i>	107
4.5.2	Uji Reliabilitas <i>Main-Test</i>	110
4.6	Uji Hipotesis.....	110
4.6.1	Uji R Square.....	113
4.7	Interpretasi Hasil Penelitian	114
4.7.1	Pengaruh Information Quality terhadap Satisfaction	114
4.7.2	Pengaruh Professionalism terhadap Satisfaction.....	115
4.7.3	Pengaruh Health Conciousness terhadap Continous Use Intention 117	
4.7.4	Pengaruh Satisfaction terhadap Continous Use Intention.....	118
4.7.5	Pengaruh Continous Use Intention terhadap Loyalty	120
4.8	Implikasi Manajerial	121
4.8.1	Upaya dalam menguatkan pengaruh Information Quality terhadap Satisfaction.....	121
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		127
5.1	Simpulan.....	127
5.2	Saran.....	128
5.2.1	Saran untuk Perusahaan Alodokter	128
5.2.2	Saran untuk Peneliti Selanjutnya	129
DAFTAR PUSTAKA		130
LAMPIRAN.....		136


 UNIVERSITAS
 MULTIMEDIA
 NUSANTARA

DAFTAR TABEL

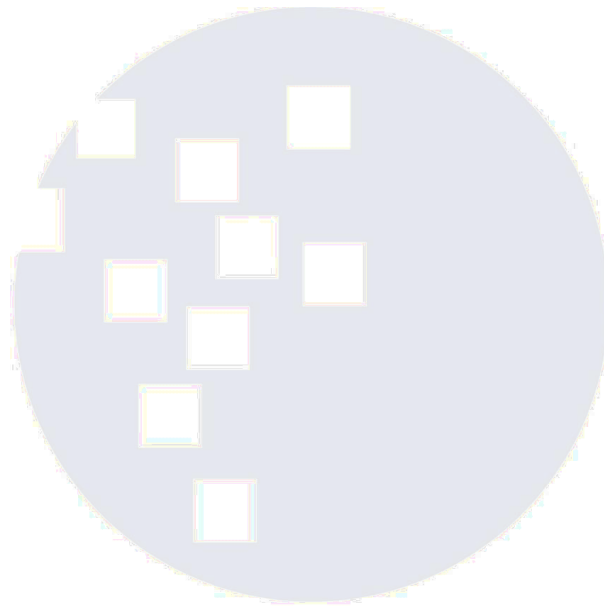
Table 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	55
Table 3. 1 Tabel Operasionalisasi Variabel	75
Table 3. 2 Tabel Syarat Uji Validitas	78
Table 3. 3 Tabel Pengukuran Uji Validitas.....	82
Table 3. 4 Tabel Structural Model Result.....	83
Table 4. 1 Keterangan Skala Interval.....	97
Table 4. 2 Analisis Deskriptif Information Quality.....	97
Table 4. 3 Analisis Deskriptif Source Credibility	98
Table 4. 4 Analisis Deskriptif Source Credibility	99
Table 4. 5 Analisis Deskriptif Health Consciousness	100
Table 4. 6 Analisis Deskriptif Routine Use Intention	101
Table 4. 7 Analisis Deskriptif Loyalty	102
Table 4. 8 Uji Validitas Pre-Test	105
Table 4. 9 Uji Realiditas Pre-Test	107
Table 4. 10 Hasil Uji Validitas Main-Test.....	109
Table 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Main-Test.....	110
Table 4. 12 Uji Hipotesis	111

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Hootsuite 2023.....	1
Gambar 1. 2 Penggunaan Layanan Telemedicine	6
Gambar 1. 3 Fitur Aplikasi Alodokter	10
Gambar 1. 4 Data Aplikasi Kesehatan Beserta Investor	11
Gambar 1. 5 Alodokter.com Traffic & Engagement Analysis.....	12
Gambar 1. 6 Aplikasi Alodokter pada App Store & Google Play Store	14
Gambar 1. 7 User Interface Aplikasi Alodokter	15
Gambar 1. 8 User Interface Aplikasi Halodoc	18
Gambar 1. 9 Aplikasi Halodoc pada AppStore & Google Play Store	19
Gambar 1. 10 User Interface Klik Dokter	21
Gambar 1. 11 Aplikasi KlikDokter pada AppStore & Google Play Store	22
Gambar 1. 12 Harga Konsultasi	24
Gambar 2. 1 Model Penelitian	56
Gambar 3. 1 Logo Alodokter	57
Gambar 3. 2 Instagram Alodokter	60
Gambar 3. 3 Klasifikasi Research Design.....	62
Gambar 4. 1 Data Gender Responden	89
Gambar 4. 2 Data Usia Responden.....	90
Gambar 4. 3 Data Responden	91
Gambar 4. 4 Data Domisili Responden	92
Gambar 4. 5 Data Anggaran Pendapatan Perbulan Responden.....	92
Gambar 4. 6 Data Responden Mengetahui Aplikasi Alodokter	93
Gambar 4. 7 Data Responden Pernah Menggunakan Aplikasi Alodokter	94
Gambar 4. 8 Data Responden Pernah Menggunakan Aplikasi Alodokter	95
Gambar 4. 9 Data Responden Yang Terakhir Kali Menggunakan Alodokter	95
Gambar 4. 10 Uji Instrumen Main Test.....	107

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jurnal Utama	140
Lampiran 2 Turnitin	141
Lampiran 3 Receipt Turnitin	142
Lampiran 4 Kuesioner Google Form	143
Lampiran 5 Olah Data SmartPLS	150
Lampiran 6 Hasil Olah Data Pre-Test	153
Lampiran 7 Pengumpulan Data Responden Offline	160
Lampiran 8 Pengumpulan Data Responden Online.....	161
Lampiran 9 Formulir Konsultasi Skripsi Prodi Manajemen.....	163



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA