

TESIS

**ANTESEDEN NIAT PENGGUNAAN  
BERKELANJUTAN APLIKASI *mHEALTH*:  
STUDI PADA APLIKASI MySiloam**



CLARA HENI RIYANTI

No. Mhs : 215026578

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
2022



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

---

PERSETUJUAN TESIS

Nama : Clara Heni Riyanti  
Nomor Mahasiswa : 215026578  
Konsentrasi : E-Bisnis  
Judul Tesis : Anteseden Niat Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi  
*mHealth*: Studi pada Aplikasi MySiloam

Nama Pembimbing Tanggal Tanda tangan

**Dr. Dra. Jeanne Ellyawati, M.M.** ..... ..



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PENGESAHAN TESIS

Nama : Clara Heni Riyanti  
Nomor Mahasiswa : 215026578  
Konsentrasi : E-Bisnis  
Judul Tesis : Anteseden Niat Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi  
*mHealth*: Studi pada Aplikasi MySiloam

Nama Penguji	Tanggal	Tanda tangan
Dr. Dra. Jeanne Ellyawati, M.M.	22 Juni 2023	
Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.	22 Juni 2023	
Dr. C. Handoyo Wibisono, MM., CSA.	.....	

Ketua Program Studi

Dr. Dra. Jeanne Ellyawati, M.M.

## **PERNYATAAN KEASLIAN TESIS**

Dengan ini saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang berjudul:

### **ANTESEDEN NIAT PENGGUNAAN BERKELANJUTAN APLIKASI *mHEALTH*: STUDI PADA APLIKASI MySiloam**

Benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain. Pernyataan, ide, maupun data hasil penelitian yang bersumber dari tulisan atau karya orang lain telah disebutkan dalam kutipan dan daftar pustaka, sebagaimana layaknya penulisan karya ilmiah.

Yogyakarta, Juni 2023

Clara Heni Riyanti

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat rahmat dan karunia-Nya Penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis yang berjudul “Anteseden Niat Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi *mHealth*: Studi pada Aplikasi MySiloam”. Penulisan tesis ini merupakan salah satu syarat dalam memperoleh gelar Magister Manajemen (MM) pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Terselesaikannya tesis ini tentu karena penyertaan dari Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria, serta dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam lembar ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat dan membantu dalam proses penyelesaian penulisan tesis ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Dra. Jeanne Ellyawati, M.M selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan memberikan banyak sekali masukan serta meluangkan waktu sampai terselesaikannya tesis ini.
2. Ibu Lucia Murniyati, suami Yohanes Sulistiyanto dan kedua buah hati terkasih Abiel & Elshalem yang selalu memberikan doa, motivasi dan dukungan selama penyusunan dan sampai terselesaikannya tesis ini.
3. Rekan-rekan kerja di Siloam Hospitals Group dan terkhusus di Siloam Hospitals Yogyakarta, serta teman-teman seperjuangan MM angkatan 2022, cinta dan dukungan kalian sangat berarti buat saya.

Yogyakarta 16 Juni 2023

Clara Heni Riyanti

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Batasan Masalah .....	3
1.4. Tujuan Penelitian.....	4
1.5. Manfaat Penelitian .....	4
1.6. Ruang Lingkup Penelitian .....	5
1.7. Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1. Landasan Teori .....	7
2.1.1. <i>Mobile health (mHealth)</i> .....	7
2.1.2. <i>Unified Theory of Acceptance and Use Technology 2 (UTAUT2)</i> .....	7
2.1.3. <i>The D&amp;M IS success model</i> .....	9
2.1.4. <i>Internet customer trust model</i> .....	10
2.1.5. Niat penggunaan berkelanjutan .....	11
2.2. Penelitian Terdahulu .....	12
2.3. Pengembangan Hipotesis.....	20
2.3.1. Pengaruh ekspektasi kinerja pada NPB .....	20
2.3.2. Pengaruh ekspektasi upaya pada NPB.....	20

2.3.3. Pengaruh kondisi yang memfasilitasi pada NPB .....	21
2.3.4. Pengaruh kepercayaan pada NPB .....	22
2.3.5. Pengaruh nilai harga pada NPB .....	23
2.3.6. Pengaruh kualitas layanan pada NPB .....	23
2.3.7. Pengaruh kualitas informasi pada NPB .....	24
2.3.8. Pengaruh kualitas sistem pada NPB .....	25
2.4. Kerangka Konseptual Penelitian.....	25
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1. Lingkup Penelitian.....	28
3.2. Metode Sampling dan Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.3. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	29
3.4. Metode Analisis Data .....	34
3.4.1. Analisis statistik deskriptif responden .....	34
3.5. Pilot Study .....	34
3.5.1. Uji Validitas.....	34
3.5.2. Uji Reliabilitas .....	35
3.6. Teknik Analisis SEM-PLS.....	36
3.6.1. Langkah Pertama: Analisis Outer Model atau Measurement Model SEM-PLS .....	36
3.6.2. Langkah Kedua: Pengujian Inner Model atau Strucutral Model SEM-PLS.....	37
3.6.3. Langkah Ketiga: Pengujian Hipotesis dengan SEM-PLS.....	38
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
4.1. Pendahuluan.....	39
4.2. Analisis Statistik Deskriptif Responden .....	39
4.2.1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	40
4.2.2. Karakteristik responden berdasarkan rentang usia .....	41
4.2.3. Karakteristik responden berdasarkan jenjang pendidikan .....	41
4.2.4. Karakteristik responden berdasarkan sumber informasi MySiloam.....	42
4.2.5. Karakteristik responden berdasarkan frekuensi penggunaan selama setahun terakhir .	42

4.3. Hasil Analisis Partial Least Square (PLS) .....	43
4.3.1. Analisis Outer Model atau Measurement Model SEM-PLS .....	43
4.3.2. Convergent Validity .....	43
4.3.3. Discriminant Validity .....	44
4.3.4. Composite Reliability .....	47
4.3.5. Ringkasan Nilai Outer Loading, AVE, Composite Reliability dan Cronbachs Alpha – SEM-PLS Algorithm .....	48
4.4. Evaluasi Goodness of Fit: Inner Model .....	49
4.4.1. Uji R-Square .....	50
4.4.2. Predictive Relevance (Q Square) .....	51
4.4.3. F Square .....	52
4.5. Hasil Uji Hipotesis Secara Langsung .....	53
4.6. Tabulasi Hasil Penelitian .....	57
4.7. Pembahasan .....	58
4.7.1. Pengaruh Ekspektasi Kinerja Terhadap NPB .....	58
4.7.2. Pengaruh Ekspektasi Upaya Terhadap NPB .....	58
4.7.3. Pengaruh Kondisi Yang Memfasilitasi Terhadap NPB .....	58
4.7.4. Pengaruh Kepercayaan Terhadap NPB .....	59
4.7.5. Pengaruh Nilai Harga Terhadap NPB .....	59
4.7.6. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap NPB .....	60
4.7.7. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap NPB .....	60
4.7.8. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap NPB .....	60
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>61</b>
5.1. Profil Responden .....	61
5.2. Kesimpulan .....	61
5.3. Implikasi Manajerial .....	62
5.4. Keterbatasan dan Saran Penelitian .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>.....</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>.....</b>



## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1. Penelitian terdahulu .....	13
Tabel 3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	30
Tabel 3.2. Hasil Uji Validitas dari Item – Item Variabel Penelitian .....	34
Tabel 3.3. Hasil Uji Reliabilitas Item – Item Variabel Penelitian.....	36
Tabel 4.1. Karakteristik Responden.....	39
Tabel 4.2. Uji Validitas Konvergen.....	43
Tabel 4.3. Nilai Fornell-Larcker Criterion.....	45
Tabel 4.4. Nilai loading silang (cross loading).....	45
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4.6. Ringkasan Nilai Outer Loading, AVE, Composite Reliability dan Cronbachs Alpha – SEM-PLS Algorithm .....	48
Tabel 4.7 Hasil Pengujian R Square.....	50
Tabel 4.8 Predictive Relevance.....	52
Tabel 4.9 Uji f square.....	52
Tabel 4.10 Pengujian Hipotesis .....	54
Tabel 4.11 Rangkuman Hasil Penelitian.....	57

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1. Model UTAUT2 .....	9
Gambar 2.2. Updated D&M IS Success Model .....	10
Gambar 2.3. Model Penelitian Sumber: Singh & Somaiya (2020) .....	26
Gambar 2.4. Model Penelitian Sumber: Amin et al. (2022).....	26
Gambar 2.5. Model Penelitian Sumber: Ojo (2017) .....	26
Gambar 2.6. Model Penelitian Sumber: Amin et al. (2022); Ojo (2017); Singh & Somaiya (2020) .....	27
Gambar 4.1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
Gambar 4.2. Distribusi Responden Berdasarkan Rentang Usia .....	41
Gambar 4.3. Distribusi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan .....	41
Gambar 4.4. Distribusi Responden Berdasarkan Sumber Informasi Aplikasi .....	42
Gambar 4.5. Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan setahun terakhir .....	42
Gambar 4.6. Model Struktural .....	50
Gambar 4.7. Predictive Relevance .....	51
Gambar 4.8. Pengujian Hipotesis .....	53