

INSTRUMEN KEPUASAN DAN LOYALITAS PADA REGISTRASI ONLINE PASIEN RAWAT JALAN

Berilah tanda centang (√) atau tanda silang (X) pada salah satu kotak yang tersedia pada setiap pernyataan dengan opsi:

1. **SS** jika **Sangat Setuju**
4. **TS** jika **Tidak Setuju**
2. **S** jika **Setuju**
5. **STS** jika **Sangat Tidak Setuju**
3. **CS** jika **Cukup Setuju**

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
Persepsi Kemudahan						
1	Sistem registrasi online pasien memiliki antarmuka pengguna (<i>user interface</i>) mudah untuk digunakan					
2	Saya mudah menemukan dan menggunakan fitur pemesanan pada sistem registrasi online pasien					
3	Informasi layanan yang disediakan oleh sistem registrasi online pasien sangat jelas					
4	Sistem registrasi online pasien memiliki kecepatan sesuai dengan perangkat HP saya					
5	Sistem registrasi online pasien memberikan saya sistem bantuan dan dukungan					
6	Sistem registrasi online pasien memberikan konfirmasi dan notifikasi yang efektif					
Persepsi Kegunaan						
1	Sistem registrasi online ini memberikan informasi secara tepat dan akurat.					
2	Saya merasa sistem registrasi online ini cepat dan efisien dalam penggunaannya.					
3	Saya merasa mudah mengakses sistem registrasi online ini.					
4	Penggunaan sistem registrasi online ini meningkatkan pengalaman saya dalam mendaftar.					
5	Sistem registrasi online ini membantu saya menghemat waktu dan tenaga dalam proses pendaftaran.					
6	Penggunaan sistem registrasi online ini meningkatkan efektivitas proses pendaftaran.					
Sikap						
1	Saya merasa positif tentang penggunaan sistem registrasi online ini.					

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
2	Saya memiliki kepercayaan penuh terhadap kehandalan sistem registrasi online ini.					
3	Saya merasa yakin bahwa data pribadi saya aman saat menggunakan sistem registrasi online ini.					
4	Saya percaya bahwa sistem registrasi online ini sesuai dengan tujuan penggunaannya.					
5	Saya merasa siap untuk mengadopsi dan menggunakan sistem registrasi online ini secara aktif.					
Implementasi						
1	Saya menggunakan sistem ini secara rutin dalam pekerjaan atau aktivitas sehari-hari.					
2	Saya merasa nyaman menggunakan sistem ini setiap kali dibutuhkan.					
3	Saya cenderung mencari alternatif lain daripada menggunakan sistem ini.					
4	Saya memiliki kebiasaan untuk memprioritaskan penggunaan sistem ini daripada solusi lain.					
5	Saya tidak menemui kendala atau masalah saat menggunakan sistem ini.					
6	Saya merasa sistem ini memenuhi kebutuhan saya dan memberikan nilai tambah dalam pekerjaan saya.					
Kepuasan						
1	Saya merasa pelayanan sistem registrasi online ini handal dan dapat diandalkan.					
2	Saya merasa pelayanan sistem registrasi online ini responsif terhadap kebutuhan dan permintaan saya.					
3	Saya merasa sistem registrasi online ini memberikan jaminan terhadap keamanan data dan informasi pribadi saya.					
4	Saya merasa penggunaan sistem registrasi online ini efisien dan membantu saya untuk menghemat waktu dan tenaga dalam proses pendaftaran.					
	Saya merasa puas dengan kemudahan dan kenyamanan yang diberikan oleh sistem registrasi online ini.					

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
	Sistem registrasi online ini telah memenuhi atau melebihi harapan saya dalam proses pendaftaran.					
Loyalitas						
1	Saya akan menggunakan kembali sistem registrasi online rumah sakit ini untuk kebutuhan pendaftaran saya di masa depan.					
2	Saya akan merekomendasikan sistem registrasi online ini kepada teman atau keluarga yang membutuhkan.					
3	Saya akan terus memanfaatkan rawat jalan rumah sakit ini					
4	Saya merasa nyaman dan percaya dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit ini.					

Validitas Konvergen (Convergent Validity)

Penilaian hasil uji validitas konvergen dilakukan melalui pendekatan nilai *outer loading* dan nilai AVE (*average variance extract*). Suatu indikator dinyatakan memenuhi syarat validitas konvergen jika nilai *outer loading* > 0,7 dan indikator dinyatakan tidak memenuhi syarat tersebut jika nilai *outer loading* < 0,7. Nilai AVE yang dipersyaratkan adalah harus lebih dari 0,5. Adapun nilai *outer loading* masing-masing indikator semua variabel laten penelitian ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1. Nilai *Outer Loading* Indikator dan AVE Variabel Laten

Variabel Laten	Item	Outer Loading	AVE	Variabel Laten	Item	Outer Loading	AVE
Pers. Kemudahan	Pkm1	0,735	0,564	Pengunaan	Imp1	0,742	0,545
	Pkm2	0,751			Imp2	0,748	
	Pkm3	0,763			Imp3	0,704	
	Pkm4	0,759			Imp4	0,736	
	Pkm5	0,759			Imp5	0,764	
	Pkm6	0,736			Imp6	0,734	
Pers. Kegunaan	Pkg1	0,736	0,587	Kepuasan	Kep1	0,768	0,601
	Pkg2	0,767			Kep2	0,771	
	Pkg3	0,778			Kep3	0,803	
	Pkg4	0,731			Kep4	0,825	
	Pkg5	0,795			Kep5	0,739	
	Pkg6	0,786			Kep6	0,742	
Sikap	Skp1	0,806	0,595	Loyalitas	Loy1	0,832	0,68
	Skp2	0,724			Loy2	0,833	
	Skp3	0,793			Loy3	0,822	

Variabel Laten	Item	Outer Loading	AVE
	Skp4	0,745	
	Skp5	0,787	

Variabel Laten	Item	Outer Loading	AVE
	Loy4	0,81	

Tabel di atas menunjukkan bahwa semua indikator variabel laten baik variabel persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, sikap, penggunaan, kepuasan maupun loyalitas memiliki nilai *outer loading* > 0,7. Karena itu dapat disimpulkan bahwa semua indikator untuk setiap variabel laten tersebut dinyatakan memenuhi syarat validitas konvergen. Dengan kata lain, setiap indikator semua variabel laten penelitian ini mampu menjelaskan dengan baik latennya. Masing-masing variabel laten memiliki nilai AVE lebih dari 0,5, yang menunjukkan tingkat validitas konvergen yang dapat diterima semua variabel laten tersebut. Hal ini berarti bahwa semua variabel laten menjelaskan lebih dari 50% varians seluruh indikatornya.

Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Penilaian validitas diskriminan dianjurkan menggunakan tiga pendekatan yakni pendekatan Fornell-Larcker criterion, rasio *heterotrait-monotrait* (HTMT), dan *cross-loading*.

Tabel 2. Nilai Fornell-Larcker Criterion

	Pers. Kemudahan	Pers. Kegunaan	Sikap	Penggunaan	Kepuasan	Loyalitas
Pers. Kemudahan	0,751*					
Pers. Kegunaan	0,406	0,766*				
Sikap	0,401	0,421	0,772*			
Penggunaan	0,566	0,509	0,572	0,738*		
Kepuasan	0,376	0,277	0,292	0,410	0,775*	
Loyalitas	0,385	0,336	0,324	0,398	0,495	0,824*

Keterangan: angka yang diikuti dengan tanda asterik (*) adalah nilai akar AVE, selain itu angka yang tidak diberi tanda tersebut adalah nilai korelasi antar variabel laten.

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai akar AVE variabel laten variabel persepsi kemudahan adalah 0,751, persepsi kegunaan 0,766, sikap 0,772, penggunaan 0,738, kepuasan 0,775 dan loyalitas 0,824, atau lebih besar daripada semua nilai korelasi antar variabel laten. Karena itu semua variabel laten penelitian dinyatakan memenuhi syarat validitas diskriminan. Untuk mendukung pendekatan tersebut maka digunakan pendekatan rasio HTMT. Tabel berikut menunjukkan semua nilai HTMT kurang dari 0,85.

Tabel 3. Matriks Rasio HTMT Masing-masing Variabel Laten

	Pers. Kemudahan	Pers. Kegunaan	Sikap	Penggunaan	Kepuasan
Pers. Kegunaan	0,475				
Sikap	0,472	0,488			
Penggunaan	0,663	0,593	0,680		
Kepuasan	0,436	0,308	0,340	0,474	
Loyalitas	0,454	0,388	0,384	0,468	0,575

Adapun nilai *cross loading* masing-masing indikator semua variabel laten disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4. Nilai *Cross Loading* Indikator Masing-masing Variabel Laten

Indikator	Variabel Laten					
	Pers. Kemudahan	Pers. Kegunaan	Sikap	Penggunaan	Kepuasan	Loyalitas
Imp1	0,456	0,444	0,417	0,742	0,243	0,336
Imp2	0,459	0,389	0,411	0,748	0,322	0,267
Imp3	0,342	0,384	0,387	0,704	0,265	0,255
Imp4	0,369	0,327	0,348	0,736	0,294	0,255
Imp5	0,457	0,360	0,522	0,764	0,384	0,378
Imp6	0,404	0,346	0,423	0,734	0,291	0,247

Indikator	Variabel Laten					
	Pers. Kemudahan	Pers. Kegunaan	Sikap	Penggunaan	Kepuasan	Loyalitas
Kep1	0,269	0,219	0,223	0,344	0,768	0,386
Kep2	0,275	0,174	0,191	0,325	0,771	0,343
Kep3	0,328	0,261	0,266	0,343	0,803	0,417
Kep4	0,322	0,241	0,302	0,341	0,825	0,425
Kep5	0,268	0,183	0,172	0,233	0,739	0,348
Kep6	0,280	0,196	0,185	0,306	0,742	0,373
Loy1	0,288	0,192	0,292	0,297	0,438	0,832
Loy2	0,326	0,392	0,272	0,345	0,429	0,833
Loy3	0,292	0,259	0,223	0,329	0,356	0,822
Loy4	0,360	0,260	0,278	0,342	0,403	0,810
Pkg1	0,355	0,736	0,289	0,372	0,194	0,254
Pkg2	0,316	0,767	0,364	0,368	0,190	0,313
Pkg3	0,345	0,778	0,285	0,407	0,163	0,224
Pkg4	0,306	0,731	0,233	0,308	0,130	0,167
Pkg5	0,278	0,795	0,280	0,389	0,225	0,267
Pkg6	0,276	0,786	0,448	0,463	0,333	0,300
Pkm1	0,735	0,248	0,264	0,426	0,281	0,304
Pkm2	0,751	0,314	0,246	0,432	0,234	0,286
Pkm3	0,763	0,284	0,275	0,367	0,245	0,267
Pkm4	0,759	0,263	0,270	0,384	0,319	0,294
Pkm5	0,759	0,322	0,365	0,471	0,285	0,277
Pkm6	0,736	0,385	0,370	0,447	0,325	0,302
Skp1	0,359	0,434	0,806	0,464	0,289	0,321
Skp2	0,188	0,283	0,724	0,404	0,220	0,199
Skp3	0,360	0,287	0,793	0,444	0,151	0,203
Skp4	0,334	0,327	0,745	0,420	0,255	0,242
Skp5	0,298	0,290	0,787	0,469	0,213	0,277

Tabel di atas menunjukkan bahwa semua indikator variabel laten baik variabel persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, sikap, penggunaan, kepuasan maupun loyalitas memiliki nilai *cross loading* dalam satu variabel lebih besar daripada semua nilai *cross loading* indikator-indikator variabel lainnya. Karena itu dapat disimpulkan bahwa semua indikator untuk setiap variabel laten tersebut dinyatakan memenuhi syarat validitas diskriminan.

Tabel 5 Nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* Variabel Laten

No	Variabel Laten	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
1	Persepsi Kemudahan	0,846	0,886
2	Persersepsii Kegunaan	0,860	0,895
3	Sikap	0,830	0,880
4	Penggunaan	0,833	0,878
5	Kepuasan	0,867	0,900
6	Loyalitas	0,843	0,895

Tabel di atas menunjukkan bahwa variabel laten persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, sikap, penggunaan, kepuasan dan loyalitas memiliki masing-masing *Cronbach's Alpha* > 0,6 dan nilai *Composite Reliability* > 0,7. Karena itu semua variabel laten penelitian dinyatakan memenuhi syarat reliabilitas