



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

**FAKTOR-FAKTOR *CUSTOMER EXPERIENCE* PADA PROSES
TELEKONSULTASI YANG MEMPENGARUHI *RE-USE*
INTENTION APLIKASI *MOBILE HEALTH*
DI WILAYAH DKI JAKARTA
TAHUN 2025**

SKRIPSI

FAIZA AL ZAHRA

2120017

**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA
JAKARTA
2025**



**FAKTOR-FAKTOR *CUSTOMER EXPERIENCE* PADA PROSES
TELEKONSULTASI YANG MEMPENGARUHI *RE-USE*
INTENTION APLIKASI *MOBILE HEALTH*
DI WILAYAH DKI JAKARTA
TAHUN 2025**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar Strata Satu (S1)
Program studi Administrasi Kesehatan

Oleh

FAIZA AL ZAHRA

2120017

**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA
JAKARTA
JULI, 2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

**FAKTOR-FAKTOR *CUSTOMER EXPERIENCE* PADA PROSES
TELEKONSULTASI YANG MEMPENGARUHI *RE-USE*
INTENTION APLIKASI *MOBILE HEALTH*
DI WILAYAH DKI JAKARTA
TAHUN 2025**

Oleh:

**FAIZA AL ZAHRA
2120017**

Disetujui untuk mengikuti Sidang Skripsi oleh:

Pembimbing Utama



(Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M)

Pembimbing Anggota



(Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M)

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Faiza Al Zahra
NPM : 2120017
Program Studi : Administrasi Kesehatan
Judul Skripsi : Faktor-faktor *Customer Experience* Pada Proses Telekonsultasi yang Mempengaruhi *Re-use Intention* Aplikasi *Mobile Health* di Wilayah DKI Jakarta Tahun 2025

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan pada Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada

DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama : Ns. Sarah Geltri Haruhap, S.Kep., M.K.M
Pembimbing Pendamping : Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M
Ketua Penguji : Dr. Enni Juliani, M.Kep

(.....)
(.....)
(.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 01 Juli 2025

Yang Menyetujui
Program Studi S1 Administrasi Kesehatan



Ns. Sarah Geltri Haruhap, S.Kep., M.K.M
Ketua Prodi

Lampiran 14 Lembar Konsul Bimbingan Skripsi



LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

Nama Lengkap : Faiza Al Zahra
 NIM : 2120017
 Program Studi : Sarjana Administrasi Kesehatan
 Judul Skripsi : Faktor-faktor *Customer Experience* Pada Proses Telokonsultasi yang Mempengaruhi *Re-use Intention* Aplikasi *Mobile Health* di Wilayah DKI Jakarta

No	Tanggal	Materi Konsultasi	TTD	Catatan
1	Rabu, 05 Februari 2025	Konsultasi terkait judul penelitian dan Bab I proposal	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	<ul style="list-style-type: none"> • Mengajukan judul "Hubungan Kualitas Layanan Elektronik (<i>E-Service Quality</i>) Dengan Loyalitas Pengguna Aplikasi Halodoc di Wilayah DKI Jakarta • Pertimbangkan untuk mengganti variabel dan tidak hanya terfokus pada kualitas layanan • Buat saja penelitian mengarah pada masyarakat agar perizinan bisa lebih mudah, tidak berfokus pada perusahaan <i>mobile health</i> • Pertimbangkan untuk mengganti judul namun tetap mengarah pada Program Studi Administrasi Kesehatan • Jika tidak mau mengganti judul tidak apa-apa tetapi perjelas lagi arah layanan yang dinilai

STIKes RS Husada

				<ul style="list-style-type: none"> • Buat arah layanan aplikasi <i>mobile health</i> menjadi lebih spesifik (misal: hanya pada layanan yang baru launching, layanan janji temu online atau telekonsultasi)
2	Selasa, 11 Februari 2025	Konsultasi Bab I untuk melanjutkan judul penelitian yang baru serta mencari teori-teori yang akan digunakan untuk pertimbangan perbandingan dalam memilih teori	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	<ul style="list-style-type: none"> • Mengajukan perubahan judul menjadi "Hubungan <i>Customer Experience</i> Pada Proses Telekonsultasi Dengan <i>Re-use Intention</i> Pengguna Aplikasi <i>m-Health</i>" • Lanjutkan bab I s/d tujuan penelitian • Kemukakan teori yang digunakan serta berikan juga teori-teori lainnya untuk perbandingan • Lanjutkan terlebih dahulu sampai bab III
3	Rabu, 26 Februari 2025	Konsultasi Bab I dan II serta penetapan teori yang digunakan untuk kerangka konseptual.	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	<ul style="list-style-type: none"> • Judul sudah bisa dilanjutkan • Pertimbangkan untuk mengganti judul menjadi faktor-faktor karena dimensi yang diteliti cukup banyak • Kerangka teori terbalik. Seharusnya variabel independen letaknya berada diatas dan variabel dependen dibawah • Jangan lupa untuk memasukan data-data Internasional, nasional lalu mengerucut ke wilayah yang diteliti • Jika judul tidak faktor-faktor, bisa pertimbangkan <i>mix method</i> dan ambil teori schmitt serta lemke et al • Pelajari SmartPLS untuk mendukung analisa yang lebih mudah jika

				<p>menggunakan judul faktor-faktor</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pelajari juga apakah ada variabel yang berada di tengah-tengah antara <i>Customer Experience</i> serta <i>Reuse Intention</i>
4	Rabu, 05 Maret 2025	Konsultasi Bab III serta penetapan judul baru menjadi "Faktor-faktor"	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	<ul style="list-style-type: none"> • Mengajukan perubahan judul menjadi "Faktor-faktor <i>Customer Experience</i> Pada Proses Telekonsultasi yang Mempengaruhi <i>Reuse Intention</i> Pengguna Aplikasi <i>Mobile Health</i> di Wilayah Jakarta" • Mengajukan variabel <i>Customer Satisfaction</i> untuk diteliti sebagai variabel moderasi • Pertimbangkan cara agar jumlah sampel yang digunakan dapat mewakili populasi DKI • Pelajari teknik sampling yang cocok untuk digunakan. Jangan lupa untuk menambahkan kriteria inklusi dan eksklusi apabila diperlukan • Lanjut selesaikan sampai bab IV dan buat kuisisionernya
5	Sabtu, 08 Maret 2025	Merampungkan isi proposal hingga Bab IV dan kuisisioner	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	<ul style="list-style-type: none"> • Menyelesaikan seluruh hasil revisi • Merampungkan proposal penelitian hingga bab IV • Pembuatan kuisisioner
6	Selasa, 11 Maret 2025	Berproses untuk melanjutkan bimbingan proposal ke pembimbing anggota	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	<p>Berproses untuk melakukan bimbingan ke pembimbing anggota terkait proposal penelitian yang sudah tersusun hingga bab IV</p>

7	Selasa, 18 Maret 2025	Evaluasi propos penelitian bab I s/d IV	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	<ul style="list-style-type: none"> • Revisi kerangka teori dibagian variabel independen • Revisi bentuk kerangka konseptual • Revisi teknik sampling, gunakan yang sesuai saja dengan tenggat waktu penelitian • Pertimbangkan untuk menambahkan hubungan antara variabel moderasi dengan variabel dependen • Hubungan antara variabel independen dengan dependen dihapus saja karena sudah diwakili dengan hasil perhitungan faktor satu persatu • Kuisisioner tidak masalah jika dibuat positif semua hanya saja pastikan setiap butir pernyataan berisi aspek penilaian yang berbeda • Hasil uji turnitin kalau bisa berada di angka 20%
8	Selasa, 18 Maret 2025 (Sesi II)	Melanjutka n evaluasi propos penelitian persiapan sempro	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	<ul style="list-style-type: none"> • Segera melakukan revisi • Hasil revisi segera di diskusikan kembali untuk persetujuan turnitin dan pengajuan izin penelitian
9	Rabu, 19 Maret 2025	Evaluasi lembar pendukung uji sidang propos	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluasi kembali proposal untuk penandatanganan lembar-lembar pendukung uji sidang proposal • Diskusi terkait persetujuan untuk melakukan uji turnitin proposal ke bagian LPPM

10	Kamis, 20 Maret 2025	Melakukan uji turnitin	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	Pengarahan untuk mulai berproses pengajuan uji turnitin bagian LPPM
11	Senin, 24 Maret 2025	Progres hasil uji turnitin	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	<ul style="list-style-type: none"> • Reminder progres hasil uji Turnitin • Berproses untuk pengumpulan proposal dengan lampiran hasil dari uji turnitin
12	Selasa, 25 Maret 2025	Evaluasi progres proposal untuk sempro	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluasi kelengkapan lembar lampiran untuk sidang proposal • Angka kelayakan untuk uji turnitin berada dibawah 20% • Revisi format lembar konsultasi pembimbing • Konsultasi PPT sidang dan hasil turnitin
13.	Selasa, 15 April 2025	Konsultasi hasil revisi seminar proposal	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	<ul style="list-style-type: none"> • Pada pengkategorian nilai masing-masing variabel diberi sitasi • H0 dihapus
14	Kamis, 17 April 2025	Konsultasi persiapan pengambilan sampel	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	<ul style="list-style-type: none"> • Konsultasi dan evaluasi pengisian uji etik • Konsultasi design google formulir termasuk struktur <i>nform consent</i>, tata letak pernyataan dan informasi penelitian • Persiapan uji validitas
15	Senin, 21 April 2025	Informasi pasca sempro untuk persiapan uji etik	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi terkait uji etik hanya boleh dilakukan di UMS • Melengkapi berkas-berkas yang harus dikumpulkan untuk uji etik
16	Selasa, 22 April 2025	Konsultasi hasil uji validitas	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	<ul style="list-style-type: none"> • Gambar dibuat lebih jelas, jika perlu berada di satu halaman sendiri • Hasil validitas

				<p>dibuat lebih rapih dengan menggunakan tabel dan penjelasannya</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai AVE uji ulang dengan pernyataan tidak valid sudah dihapus, buat saja tabel sendiri untuk nilai AVE yang baru
17	Jum'at, 25 April 2025	Konsultasi hasil uji validitas kedua	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	<ul style="list-style-type: none"> • Pernyataan yang tidak valid dihapus dari kuisisioner google formulir • Pengajuan uji etik
18	Senin, 28 April 2025	Revisi hasil uji validitas	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	<ul style="list-style-type: none"> • Revisi hasil uji validitas dan menghapus seluruh pernyataan yang tidak valid baik dari uji validitas diskriminan dan konvergen
19	Selasa, 06 Mei 2025	Pengumpulan data	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	<ul style="list-style-type: none"> • Konsultasi hasil uji etik • Konsultasi penyebaran g-form untuk memulai pengumpulan data
20	Rabu, 14 Mei 2025	Himbauan pengerjaan skripsi	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	<ul style="list-style-type: none"> • Pemberitahuan untuk pengerjaan skripsi hasil sendiri • Pemberian informasi terkait penyelenggaraan skripsi sampai dengan sidang
21	Kamis, 15 Mei 2025	Progres pengerjaan skripsi	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	<ul style="list-style-type: none"> • Bimbingan terkait progres skripsi • Bimbingan terkait uji analisa data
22	Rabu, 04 Juni 2025	Progres pengerjaan skripsi	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	<ul style="list-style-type: none"> • Bimbingan hasil uji analisa data • Melanjutkan pengerjaan pembahasan • Mengejar uji turnitin untuk LPPM

				<ul style="list-style-type: none"> • Informasi pelengkapan syarat sidang skripsi
23	Kamis, 05 Juni 2025	Informasi sidang skripsi	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi jadwal sidang skripsi • Reminder terkait kelengkapan syarat - syarat yang harus dipenuhi untuk melakukan sidang skripsi
24	Rabu, 11 Juni 2025	Pengolahan data dan pembahasan	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	<ul style="list-style-type: none"> • Revisi pembahasan uji univariat • Revisi penulisan pada hasil pengolahan data menjadi lebih rapih dan menggunakan tabel terbuka
25	Kamis, 12 Juni 2025	Revisi pembahasan	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	<ul style="list-style-type: none"> • Revisi kategorikal univariat • Revisi pembahasan harus memiliki penelitian pendukung disetiap pembahasan • Gambar-gambar lebih diperjelas
26	Rabu, 18 Juni 2025	Pengecekan ulang hasil revisi pembahasan	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	<ul style="list-style-type: none"> • Pengecekan ulang pembahasan kategorikal pada univariat • Revisi keterbatasan penelitian • Revisi penulisan hasil pembahasan bivariat "menghilangkan kalimat menurut hipotesis.."
27	Kamis, 19 Juni 2025	Revisi pembahasan dan uji turnitin	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	<ul style="list-style-type: none"> • Bimbingan hasil revisi pembahasan • Mengirimkan file skripsi untuk uji turnitin
28	Rabu, 25 Juni 2025	Hasil turnitin dan fiksasi hasil akhir skripsi	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	<ul style="list-style-type: none"> • Bimbingan hasil turnitin oleh LPPM • Melengkapi lampiran-lampiran untuk skripsi • Bimbingan skripsi akhir dan syarat-syarat sidang skripsi

29	Selasa, 08 Juli 2025	Bimbingan pasca seminar hasil	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	<ul style="list-style-type: none"> • Konsultasikan hasil revisian dengan penguji • Revisi daftar pustaka spasi belutn sesuai • Lampiran dibuat lebih besar • Lampiran data dimasukan semua termasuk data mentah
30	Kamis, 10 Juli 2025	Bimbingan revisi seminar hasil	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	<ul style="list-style-type: none"> • Nomor etik ditulis pada bagian etik penelitian • Tempat dan waktu penelitian dirincikan menggunakan tanggal dan bulan yang jelas • Tabel daftar, arti lambang dan singkatan dibuat menjadi tabel singkatan saja • Penomoran pada daftar isi dibuat lebih rapih dan sesuai • Tabel kriteria responden dibuat dari angka yang paling besar • Revisi lembar pengesahan
31	Kamis, 17 Juli 2025	Bimbingan proses publikasi dan kelengkapan yudisium	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	<ul style="list-style-type: none"> • Konsultasi judul "mempengaruhi" atau "memengaruhi" • Konsultasi kelengkapan berkas yudisium • Konsultasi untuk melakukan uji turnitin • Konsultasi tempat publikasi artikel dan kelengkapan <i>manuscript</i>

32	Selasa, 22 Juli 2025	Bimbingan proses publikasi artikel	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	<ul style="list-style-type: none">• Konsultasi kelanjutan untuk tempat publikasi artikel• Bimbingan text manuscript• Bimbingan hasil turnitin untuk proses cetak
----	-------------------------	---	--	--

Jakarta, 21 Juli 2025

Pembimbing Utama



(Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M)

NIP. 122 940 089