

ABSTRAK

Kesehatan menjadi isu yang sangat krusial bagi setiap orang. Tingkat kesehatan masyarakat yang tidak merata, perilaku masyarakat yang masih enggan pergi ke dokter/klinik/rumah sakit karena keterbatasan biaya, tidak mau mengantri hingga jauhnya jarak yang harus ditempuh menjadi alasan penulisan riset ini. Upaya dan fasilitas yang masih belum maksimal, mendorong penyedia layanan untuk mencari solusi dalam mengatasi masalah kesehatan di Indonesia. Era dimana kemajuan teknologi informasi sangat berkembang pesat termasuk di bidang kesehatan dilihat penyedia layanan sebagai alat yang dapat digunakan guna memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat. Pemanfaatan teknologi pada layanan kesehatan (aplikasi kesehatan seluler) diharapkan dapat membantu mengurangi permasalahan layanan kesehatan mengingat akan kemudahannya yang dapat di akses kapan saja dan dimana saja.

Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner pada 100 pengguna Alodokter baik pria maupun wanita. Metode pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Structural Equation Modelling (SEM).

Hasil penelitian melalui analisis SEM, diketahui bahwa persepsi kemanfaatan, kualitas pengalaman pelanggan, kepercayaan pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan kualitas pengalaman pelanggan yang dinyatakan sebagai variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Temuan lain menunjukkan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap minat penggunaan ulang secara positif dan signifikan.

Kata kunci : perilaku konsumen, *theory acceptance* model, persepsi kemanfaatan, kualitas pengalaman pelanggan, kepercayaan pelanggan, kepuasan pelanggan, minat penggunaan ulang