

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengkajian teori dan hasil penelitian yang telah dilakukan menggunakan analisis deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan SEM dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran *Perceived Platform Quality*, *Perceived Interaction Quality*, *Continuance Intention*, *Costumer Delight*
  - a. Gambaran mengenai *perceived platform quality* yang terdiri dari dimensi *design quality*, *system security*, dan *ease of use* berada pada kategori tinggi. Kategori tinggi artinya, konsumen merasakan pengalaman positif yang diberikan oleh aplikasi. Dimensi dengan tingkat ketercapaiannya yang tertinggi adalah *design quality*, dan dimensi yang memperoleh tanggapan paling rendah yaitu dimensi *system security*.
  - b. Gambaran mengenai *perceived interaction quality* yang terdiri dari dimensi *connectedness*, *responsiveness*, dan *credibility* berada pada kategori tinggi. Nilai tinggi tersebut menjadi indikasi bahwa aplikasi telah berhasil membangun pengalaman interaksi yang memuaskan dan dapat dipercaya oleh pengguna. Dimensi dengan tingkat ketercapaiannya yang tertinggi adalah *responsiveness* dan dimensi yang memperoleh tanggapan paling rendah yaitu dimensi *connectedness*.
  - c. Gambaran mengenai *costumer delight* yang terdiri dari dimensi *positive emotions*, *convenience*, dan *reliability* berada pada kategori tinggi. Pencapaian ini mencerminkan keberhasilan aplikasi dalam memberikan pengalaman layanan yang positif. Dimensi dengan tingkat ketercapaiannya yang tertinggi adalah *convenience*, dan dimensi yang memperoleh tanggapan paling rendah yaitu dimensi *positive emotions*.

- d. Gambaran mengenai *continuance intention* yang terdiri dari dimensi *attitude*, *usability*, dan *performance* berada pada kategori tinggi. Kategori tinggi artinya, konsumen merasakan pengalaman positif yang diberikan oleh aplikasi. Dimensi dengan tingkat ketercapaiannya yang tertinggi adalah *usability*, dan dimensi yang memperoleh tanggapan paling rendah yaitu dimensi *performance*.
2. Hasil temuan menunjukkan bahwa *perceived platform quality* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *continuance intention*. Kontribusi dimensi *perceived platform quality* yang paling besar membentuk *continuance intention* adalah dimensi *ease of use* yang berkorelasi dengan dimensi *usability* pada *continuance intention*, sedangkan dimensi *perceived platform quality* yang paling kecil membentuk *continuance intention* adalah dimensi *design quality* yang berkorelasi dengan dimensi *attitude*.
  3. Hasil temuan menunjukkan bahwa *perceived interaction quality* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *continuance intention*. Kontribusi dimensi *perceived interaction quality* yang paling besar membentuk *continuance intention* adalah dimensi *credibility* yang berkorelasi dengan dimensi *usability*, dan dimensi *perceived interaction quality* yang paling kecil membentuk *continuance intention* adalah dimensi *connectedness* yang berkorelasi dengan dimensi *attitude*.
  4. Hasil temuan menunjukkan bahwa *costumer delight* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *continuance intention*. Kontribusi dimensi *costumer delight* yang paling besar membentuk *continuance intention* adalah dimensi *positive emotions* yang berkorelasi dengan dimensi *usability*, dan dimensi *costumer delight* yang paling kecil membentuk *continuance intention* adalah dimensi *reability* yang berkorelasi dengan dimensi *performance*.
  5. Hasil temuan menunjukkan bahwa *perceived platform quality* terhadap *continuance intention* melalui *costumer delight* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan. Kontribusi dimensi *perceived platform quality* terhadap *continuance intention* melalui *costumer delight* yang paling besar adalah dimensi *ease of use*

yang berkolerasi dengan dimensi *usability*, sedangkan yang paling kecil adalah dimensi *reability* yang berkolerasi dengan dimensi *performance*.

6. Hasil temuan menunjukkan bahwa *perceived interaction quality* terhadap *continuance intention* melalui *costumer delight* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan. Kontribusi dimensi *perceived interaction quality* terhadap *continuance intention* melalui *costumer delight* yang paling besar adalah dimensi *credibility* yang berkolerasi dengan dimensi *usability*, sedangkan yang paling kecil adalah dimensi *reability* yang berkolerasi dengan dimensi *performance*.

## 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis merekomendasikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Gambaran *perceived platform quality*, *perceived interaction quality*, *costumer delight*, dan *continuance intention*
  - a. Strategi *perceived platform quality* yang bisa diimplementasikan oleh aplikasi *telemedicine* sesuai dengan dimensi yang terendahnya yaitu *system security* seperti penguatan sistem keamanan data pribadi dan transparansi dalam pengelolaan informasi kesehatan menjadi hal penting yang perlu ditingkatkan untuk memperkuat kepercayaan pengguna terhadap platform.
  - b. Strategi *perceived interaction quality* yang bisa diimplementasikan oleh aplikasi *telemedicine* sesuai dengan dimensi terendahnya adalah *connectedness* dengan peningkatan kualitas komunikasi dua arah antara pasien dan dokter, keterampilan komunikasi digital agar interaksi terasa lebih personal dan tidak kaku.
  - c. Strategi *costumer delight* yang bisa diimplementasikan oleh aplikasi *telemedicine* sesuai dengan dimensi terendahnya yaitu *positive emotions* seperti pengalaman pengguna dapat ditingkatkan melalui program loyalitas yang memberikan apresiasi kepada pengguna aktif, serta pelayanan pelanggan yang lebih proaktif dan hangat dalam menangani keluhan. Upaya-upaya tersebut

akan memperkuat hubungan emosional pengguna dengan platform dan mendorong keterikatan jangka panjang.

- d. Strategi *continuance intention* yang bisa diimplementasikan oleh aplikasi *telemedicine* sesuai dengan dimensi terendahnya adalah *performance* dengan bentuk penguatan keterlibatan jangka panjang pengguna melalui fitur-fitur berkelanjutan, seperti integrasi rekam medis digital yang mudah diakses, program pemantauan kesehatan berkala, serta pengingat otomatis untuk konsultasi lanjutan.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived platform quality* dan *perceived interaction quality* terhadap *continuance intention* melalui *costumer delight* memiliki pengaruh positif dan signifikan. Oleh karena itu, disarankan agar pengelola aplikasi *telemedicine* terus meningkatkan dan mengoptimalkan aspek-aspek *platform* dan *interaction quality* untuk mendorong kepuasan pengguna yang pada akhirnya memperkuat niat menggunakan kembali aplikasi kesehatan digital tersebut.
3. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah hanya dilakukan dalam satu waktu (*cross-sectional*) maka terdapat kemungkinan terjadinya perubahan perilaku konsumen seiring berjalannya waktu. Selain itu, variabel yang digunakan dalam penelitian ini belum mencakup seluruh faktor-faktor yang berpengaruh terhadap *continuance intention*, oleh karena itu, untuk penelitian selanjutnya, penulis menyarankan untuk menggunakan teori, dimensi, dan pengukuran lain yang relevan dengan topik penelitian ini.