

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DEPAN.....	i
SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PRASYARAT GELAR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN.....	v
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
<i>SUMMARY</i>	ix
RINGKASAN.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xiii
ABSTRAK.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxiv
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH.....	xxv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Kajian Masalah.....	9
1.3 Rumusan Masalah.....	16
1.4 Tujuan Penelitian.....	17
1.4.1 Tujuan Umum.....	17
1.4.2 Tujuan Khusus.....	17
1.5 Manfaat Penelitian.....	18
1.5.1 Pihak Manajemen Kelola.net.....	18
1.5.2 Pengembangan Keilmuan.....	18
1.5.3 Peneliti/Mahasiswa.....	18
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	19
2.1 Praktik Kedokteran Gigi.....	19
2.1.1 Pengertian Praktik Kedokteran Gigi.....	19
2.1.2 Penyelenggaraan Praktik Kedokteran Gigi.....	20
2.1.3 Perkembangan <i>Startup</i> Kesehatan di Indonesia.....	22
2.1.4 Sistem Informasi.....	24
2.1.5 Rekam Medis.....	25
2.2 Perilaku Konsumen.....	27
2.2.1 Definisi Perilaku Konsumen.....	27
2.2.2 Model Perilaku Konsumen.....	28
2.2.3 Pengambilan Keputusan Pembelian.....	32
2.3 <i>Customer Value</i>	35
2.3.1 Definisi Nilai.....	35

	Halaman	
2.3.2	Definisi Pelanggan.....	36
2.3.3	Jenis Pelanggan.....	36
2.3.4	Definisi <i>Customer Value</i>	37
2.3.5	Dimensi <i>Customer Value</i>	38
2.3.6	<i>Customer Value Analysis</i>	39
2.3.7	Pengukuran <i>Customer Value</i>	42
2.3.8	Upaya Peningkatan <i>Customer Value</i>	46
2.4	Penerimaan Pemakai Terhadap Sistem Tehnologi Informasi.....	46
2.4.1	<i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	48
2.5	<i>Willingness to Pay (WTP)</i>	53
2.5.1	Definisi <i>Willingness to Pay</i>	53
2.5.2	Metode Pengukuran <i>Willingness to Pay</i>	53
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL		55
3.1	Kerangka Konseptual Penelitian.....	55
3.2	Penjelasan Kerangka Konseptual Penelitian.....	56
BAB 4 METODE PENELITIAN		60
4.1	Jenis Penelitan.....	60
4.2	Rancang Bangun Penelitian.....	60
4.3	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	60
4.4	Populasi dan Sampel.....	61
4.4.1	Populasi.....	61
4.4.2	Sampel.....	61
4.4.3	Besar Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	61
4.5	Kerangka Operasional.....	63
4.6	Variabel Penelitian, Definisi Operasional, dan Cara Pengukuran Variabel.....	65
4.6.1	Variabel Penelitian.....	65
4.6.2	Definisi Operasional dan Cara Pengukuran Variabel.....	67
4.7	Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	76
BAB 5 HASIL DAN ANALISIS DATA		79
5.1	Gambaran Umum Sistem Informasi Kelola.net.....	79
5.1.1	Profil Sistem Informasi Kelola.net.....	79
5.1.2	Visi dan Misi Sistem Informasi Kelola.net.....	79
5.1.3	Struktur Organisasi Manajemen Sistem Informasi Kelola.net.....	80
5.1.4	Jenis Pelayanan dan Harga Berlangganan Sistem Informasi Kelola.net.....	80
5.1.5	Desain dan Tampilan Sistem Informasi Kelola.net....	83
5.1.6	Fitur Sistem Informasi Kelola.net.....	84
5.2	Gambaran Faktor Pengguna Trial Aplikasi Sistem Manajemen Praktik Dokter Gigi Kelola.net	86

	Halaman
5.2.1 Karakteristik Pengguna Trial Sistem Informasi Kelola.net.....	86
5.2.2 Kebutuhan terhadap Sistem Informasi.....	88
5.2.3 Kondisi Tempat Praktik.....	88
5.3 Gambaran <i>Customer Value</i> pada Pengguna Trial Aplikasi Sistem Manajemen Praktik dokter Gigi Kelola.net.....	90
5.4 Gambaran <i>Willingness to Pay</i> pada Pengguna Trial Aplikasi Sistem Manajemen Praktik dokter Gigi Kelola.net.....	92
5.5 Gambaran <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> pada Pengguna Trial Aplikasi Sistem Manajemen Praktik dokter Gigi Kelola.net.....	93
5.6 Gambaran Pemanfaatan Sistem Informasi pada Pengguna Trial Aplikasi Sistem Manajemen Praktik dokter Gigi Kelola.net.....	95
5.7 Hubungan antara Faktor Pengguna dengan Pemanfaatan Aplikasi Sistem Manajemen Praktik dokter Gigi Kelola.net.	101
5.8 Hubungan antara <i>Customer Value</i> dengan Pemanfaatan Aplikasi Sistem Manajemen Praktik dokter Gigi Kelola.net.	106
5.9 Hubungan antara <i>Willingness to Pay</i> dengan Pemanfaatan Aplikasi Sistem Manajemen Praktik dokter Gigi Kelola.net.	107
5.10 Hubungan antara <i>Perceived Ease of Use (PEOU)</i> dengan <i>Perceived Usefulness (PU)</i> Aplikasi Sistem Manajemen Praktik dokter Gigi Kelola.net.....	109
5.11 Hubungan antara <i>Perceived Ease of Use (PEOU)</i> dengan <i>Attitude Toward Use (ATU)</i> Aplikasi Sistem Manajemen Praktik dokter Gigi Kelola.net.....	110
5.12 Hubungan antara <i>Perceived Usefulness (PU)</i> dengan <i>Attitude Toward Use (ATU)</i> Aplikasi Sistem Manajemen Praktik dokter Gigi Kelola.net.....	111
5.13 Hubungan antara <i>Perceived Usefulness (PU)</i> dengan <i>Behavioral Intention to Use (BI)</i> Aplikasi Sistem Manajemen Praktik dokter Gigi Kelola.net.....	112
5.14 Hubungan antara <i>Attitude Toward Use (ATU)</i> dengan <i>Behavioral Intention to Use (BI)</i> Aplikasi Sistem Manajemen Praktik dokter Gigi Kelola.net.....	113
5.15 Hubungan antara <i>Technology Acceptance Model</i> dengan Pemanfaatan Aplikasi Sistem Manajemen Praktik dokter Gigi Kelola.net.....	114
5.16 Pengaruh Faktor Pengguna, <i>Customer Value</i> , <i>Willingness to Pay</i> dan <i>Technology Acceptance Model</i> terhadap Pemanfaatan Aplikasi Sistem Manajemen Praktik dokter Gigi Kelola.net.....	116
5.17 Isu Strategis.....	117

	Halaman
BAB 6 PEMBAHASAN.....	119
6.1 Faktor Pengguna Trial Aplikasi Sistem Manajemen Praktik dokter Gigi Kelola.net.....	119
6.1.1 Karakteristik Pengguna Trial Sistem Informasi Kelola.net.....	119
6.1.2 Kebutuhan terhadap Sistem Informasi.....	121
6.1.3 Kondisi Tempat Praktik Pengguna Trial Aplikasi Sistem Manajemen Praktik Dokter Gigi Kelola.net...	122
6.2 <i>Customer Value</i> Pengguna Trial Aplikasi Sistem Manajemen Praktik Dokter Gigi Kelola.net.....	123
6.3 <i>Willingness to Pay</i> pada Pengguna Trial Aplikasi Sistem Manajemen Praktik dokter Gigi Kelola.net.....	125
6.4 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> pada Pengguna Trial Aplikasi Sistem Manajemen Praktik dokter Gigi Kelola.net.....	125
6.5 Pemanfaatan Sistem Informasi pada Pengguna Trial Aplikasi Sistem Manajemen Praktik dokter Gigi Kelola.net.....	128
6.6 Hubungan antara Faktor Pengguna dengan Pemanfaatan Aplikasi Sistem Manajemen Praktik dokter Gigi Kelola.net.....	129
6.7 Hubungan antara <i>Customer Value</i> dengan Pemanfaatan Aplikasi Sistem Manajemen Praktik dokter Gigi Kelola.net.....	132
6.8 Hubungan antara <i>Willingness to Pay</i> dengan Pemanfaatan Aplikasi Sistem Manajemen Praktik dokter Gigi Kelola.net.....	133
6.9 Hubungan antara <i>Perceived Ease of Use (PEOU)</i> dengan <i>Perceived Usefulness (PU)</i> Aplikasi Sistem Manajemen Praktik dokter Gigi Kelola.net.....	134
6.10 Hubungan antara <i>Perceived Ease of Use (PEOU)</i> dengan <i>Attitude Toward Use (ATU)</i> Aplikasi Sistem Manajemen Praktik dokter Gigi Kelola.net.....	135
6.11 Hubungan antara <i>Perceived Usefulness (PU)</i> dengan <i>Attitude Toward Use (ATU)</i> Aplikasi Sistem Manajemen Praktik dokter Gigi Kelola.net.....	135
6.12 Hubungan antara <i>Perceived Usefulness (PU)</i> dengan <i>Behavioral Intention to Use (BI)</i> Aplikasi Sistem Manajemen Praktik dokter Gigi Kelola.net.....	136
6.13 Hubungan antara <i>Attitude Toward Use (ATU)</i> dengan <i>Behavioral Intention to Use (BI)</i> Aplikasi Sistem Manajemen Praktik dokter Gigi Kelola.net.....	136
6.14 Hubungan antara <i>Technology Acceptance Model</i> dengan Pemanfaatan Aplikasi Sistem Manajemen Praktik dokter Gigi Kelola.net.....	137

	Halaman
6.15 Pengaruh Faktor Pengguna, <i>Customer Value</i> , <i>Willingness to Pay</i> dan <i>Technology Acceptance Model</i> terhadap Pemanfaatan Aplikasi Sistem Manajemen Praktik dokter Gigi Kelola.net.....	139
6.16 Rekomendasi Upaya Peningkatan Pemanfaatan Aplikasi Sistem Manajemen Praktik Dokter Gigi Kelola.net.....	140
BAB 7 PENUTUP.....	147
7.1 Kesimpulan.....	147
7.2 Saran.....	149
7.2.1 Pihak Manajemen Sistem Informasi Kelola.net.....	149
7.2.2 Peneliti Selanjutnya.....	149
DAFTAR PUSTAKA.....	151
LAMPIRAN.....	156

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Perbandingan Fitur Antar Sistem Informasi Klinik.....	3
Tabel 1.2	Fitur yang Terdapat dalam Kelola.net beserta kegunaannya.....	4
Tabel 1.3	Daftar Pemanfaatan Sistem Informasi Kelola.net berdasarkan Jenis Tempat Praktik pada Bulan Oktober Tahun 2019.....	6
Tabel 1.4	Laporan Hasil Pemasaran Kelola.net pada Bulan Januari-Desember Tahun 2019.....	6
Tabel 1.5	Alasan Prospek Tidak Melanjutkan Berlangganan Sistem Informasi Kelola.net.....	7
Tabel 4.1	Definisi Operasional dan Cara Pengukuran Variabel.....	67
Tabel 5.1	Karakteristik Pengguna Trial Aplikasi Sistem Manajemen Praktik Dokter Gigi Kelola.net.....	87
Tabel 5.2	Kebutuhan Pengguna Trial Terhadap Sebuah Sistem Informasi.....	88
Tabel 5.3	Kondisi tempat praktik Pengguna Trial Aplikasi Sistem Manajemen Praktik Dokter Gigi Kelola.net.....	89
Tabel 5.4	<i>Total Customer Benefit</i> Pengguna Trial Aplikasi Sistem Manajemen Praktik Dokter Gigi Kelola.net.....	90
Tabel 5.5	<i>Total Customer Cost</i> Pengguna Trial Aplikasi Sistem Manajemen Praktik Dokter Gigi Kelola.net.....	91
Tabel 5.6	<i>Customer Value</i> Pengguna Trial Aplikasi Sistem Manajemen Praktik Dokter Gigi Kelola.net.....	92
Tabel 5.7	<i>Willingness to Pay</i> Pengguna Trial Aplikasi Sistem Manajemen Praktik Dokter Gigi Kelola.net.....	93
Tabel 5.8	<i>Technology Acceptance Model</i> Pengguna Trial Aplikasi Sistem Manajemen Praktik Dokter Gigi Kelola.net.....	94
Tabel 5.9	Pemanfaatan Aplikasi Sistem Manajemen Praktik Dokter Gigi Kelola.net oleh pelanggan Akuisisi.....	95
Tabel 5.10	Pemanfaatan Aplikasi Sistem Manajemen Praktik Dokter Gigi Kelola.net oleh Pelanggan Retensi.....	96
Tabel 5.11	Tabulasi Silang antara Karakteristik Pengguna dengan Pemanfaatan Aplikasi Sistem Manajemen Praktik Dokter Gigi Kelola.net oleh Pelanggan Retensi.....	97
Tabel 5.12	Tabulasi Silang antara Kebutuhan Terhadap Sistem Informasi Pengguna Trial dengan Pemanfaatan Aplikasi Sistem Manajemen Praktik Dokter Gigi Kelola.net oleh Pelanggan Retensi.....	98
Tabel 5.13	Tabulasi Silang antara Kondisi Tempat Praktik dengan Pemanfaatan Aplikasi Sistem Manajemen Praktik Dokter Gigi Kelola.net oleh Pelanggan Retensi.....	98

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 5.14	Tabulasi Silang antara Karakteristik Pengguna dengan Pemanfaatan Aplikasi Sistem Manajemen Praktik Dokter Gigi Kelola.net.....	101
Tabel 5.15	Tabulasi Silang antara Kebutuhan Terhadap Sistem Informasi dengan Pemanfaatan Aplikasi Sistem Manajemen Praktik Dokter Gigi Kelola.net.....	102
Tabel 5.16	Tabulasi Silang antara Kebutuhan Terhadap Sistem Informasi dengan <i>Behavioral Intention to Use</i> Aplikasi Sistem Manajemen Praktik Dokter Gigi Kelola.net.....	103
Tabel 5.17	Tabulasi Silang antara Kondisi Tempat Praktik dengan Kebutuhan Terhadap Sistem Informasi.....	104
Tabel 5.18	Tabulasi Silang antara Kondisi tempat praktik dengan Pemanfaatan Aplikasi Sistem Manajemen Praktik Dokter Gigi Kelola.net.....	105
Tabel 5.19	Tabulasi Silang antara <i>Customer Value</i> dengan Pemanfaatan Aplikasi Sistem Manajemen Praktik Dokter Gigi Kelola.net.....	107
Tabel 5.20	Tabulasi Silang antara <i>Willingness to Pay</i> dengan Pemanfaatan Aplikasi Sistem Manajemen Praktik Dokter Gigi Kelola.net.....	108
Tabel 5.21	Tabulasi Silang antara <i>Perceived Ease of Use</i> (PEOU) dengan <i>Perceived Usefulness</i> (PU) Aplikasi Sistem Manajemen Praktik Dokter Gigi Kelola.net.....	109
Tabel 5.22	Tabulasi Silang antara <i>Perceived Ease of Use</i> (PEOU) dengan <i>Attitude Toward Use</i> (ATU) Aplikasi Sistem Manajemen Praktik Dokter Gigi Kelola.net.....	110
Tabel 5.23	Tabulasi Silang antara <i>Perceived Usefulness</i> (PU) dengan <i>Attitude Toward Use</i> (ATU) Aplikasi Sistem Manajemen Praktik Dokter Gigi Kelola.net.....	111
Tabel 5.24	Tabulasi Silang antara <i>Perceived Usefulness</i> (PU) dengan <i>Behavioral Intention to Use</i> (BI) Aplikasi Sistem Manajemen Praktik Dokter Gigi Kelola.net.....	112
Tabel 5.25	Tabulasi Silang antara <i>Attitude Toward Use</i> (ATU) dengan <i>Behavioral Intention to Use</i> (BI) Aplikasi Sistem Manajemen Praktik Dokter Gigi Kelola.net.....	113
Tabel 5.26	Tabulasi Silang antara <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) dengan Pemanfaatan Aplikasi Sistem Manajemen Praktik Dokter Gigi Kelola.net.....	114
Tabel 5.27	Hasil Analisis Regresi Logistik antara Faktor Pengguna, <i>Customer Value</i> , <i>Willingness to Pay</i> , dan <i>Technology Acceptance Model</i> terhadap Pemanfaatan Sistem informasi kelola.net.....	116
Tabel 5.28	Isu Strategis yang Didapatkan Berdasarkan Hasil Penelitian.....	118

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 6.1	Rekomendasi Upaya Peningkatan Pemanfaatan Sistem Manajemen Praktik Dokter Gigi Kelola.net	140

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1.1	Kajian Masalah.....	10
Gambar 2.1	Determinan Nilai yang Dipersepsikan Pengguna.....	43
Gambar 2.2	Versi modifikasi pertama dari <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	49
Gambar 2.3	<i>Factor Analysis of TAM Questions</i>	52
Gambar 2.4	<i>Factor Analysis of TAM Items</i>	52
Gambar 3.1	Kerangka Konseptual.....	55
Gambar 5.1	Struktur Organisasi Manajemen Sistem Informasi Kelola.net.....	80
Gambar 5.2	Biaya Berlangganan Sistem Informasi Kelola.net untuk Praktik Pribadi.....	81
Gambar 5.3	Biaya Berlangganan Sistem Informasi Kelola.net untuk Klinik.....	81
Gambar 5.4	Fitur Tambahan Berbayar pada Sistem Informasi Kelola.net.....	82
Gambar 5.5	Tampilan Awal Website Kelola.net.....	83
Gambar 5.6	Tampilan Awal Sistem Informasi Kelola.net.....	84
Gambar 5.7	Diagram Mengenai Alasan Pengguna Tidak Melanjutkan Berlangganan Sistem Informasi Kelola.net.....	100

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Penjelasan Sebelum Penelitian.....	156
Lampiran 2	Pernyataan Persetujuan Responden.....	158
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian.....	159
Lampiran 4	Surat Keterangan Laik Etik.....	165
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas dan Reabilitas.....	166
Lampiran 6	Hasil Output SPSS Analisis Data.....	172

DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

PERMENKES	: Peraturan Menteri Kesehatan
RSGM	: Rumah Sakit Gigi dan Mulut
CV	: <i>Customer Value</i>
WTP	: <i>Willingness to Pay</i>
TAM	: <i>Technology Acceptance Model</i>
PEOU	: <i>Perceived Ease of Use</i>
PU	: <i>Perceived Usefulness</i>
ATU	: <i>Attitude Toward Use</i>
BI	: <i>Behavioral Intention to use</i>
AU	: <i>Actual Use</i>
FGD	: <i>Focus Group Discussion</i>
-	: Sampai Dengan
%	: Persentase
<	: Kurang dari
≤	: Kurang dari sama dengan
≥	: Lebih besar dari sama dengan
>	: Lebih besar dari
=	: Sama Dengan