

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini dilakukan pembahasan mengenai kesimpulan yang diperoleh berdasarkan penelitian yang telah dilakukan. Selain itu, terdapat beberapa saran yang diberikan untuk penelitian yang serupa di masa mendatang. Berikut merupakan pembahasannya lebih lanjut.

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Faktor yang memengaruhi niat masyarakat dalam mengadopsi layanan telekonsultasi kesehatan antara lain *habit* dan *need for interaction*.
2. Rekomendasi yang dapat diberikan pada penyedia jasa layanan telekonsultasi kesehatan untuk meningkatkan niat masyarakat dalam menggunakan layanan telekonsultasi kesehatan antara lain membuat kampanye berupa promosi yang menarik seperti penggunaan poin atau *voucher* transaksi maupun testimoni yang disebar di media cetak maupun non-cetak agar dapat mengedukasi calon pengguna bahwa layanan yang diberikan tetap maksimal walaupun dengan interaksi fisik yang minim, peningkatan fitur layanan, desain aplikasi yang *user-friendly*, dan pemberian *training* terhadap tenaga kesehatan.

6.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk penelitian serupa di masa mendatang antara lain sebagai berikut.

1. Penelitian selanjutnya dapat disarankan untuk memperluas populasi penelitian sehingga mencakup wilayah lain di Indonesia.
2. Penelitian selanjutnya dapat disarankan untuk melibatkan faktor yang belum dikaji dalam penelitian ini seperti contoh *service quality*.
3. Penelitian selanjutnya dapat mengkaji pengaruh variabel moderator seperti jenis kelamin, usia dan lain sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alam, M., Hoque, M., Hu, W., dan Barua, Z. (2020). Factors Influencing the Adoption of mHealth Services in a Developing Country: A Patient-centric Study. *International Journal of Information Management*, 50 (2020), 128-143. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.04.016>.
- Alam, M., Hu, Wang., Hoque, R., dan Kaium, A. (2019). Adoption intention and usage behavior of mHealth services in Bangladesh and China. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 14 (1), 37-60. DOI 10.1108/IJPHM-03-2019-0023.
- Bali, Vishal. (2019). Asian Consumers Lead Index in New Tech Adoption. Diakses dari <https://www.nationthailand.com/>.
- Baudier, P., Kondrateva, G., Ammi, C., Chang, V., dan Schiavone, F. (2021). Patients' Perceptions Of Teleconsultation During COVID-19: A Cross-National Study. *Technological Forecasting and Social Change*, 163 (2021). <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.120510>.
- Bensemman, S., dan Baeten, R. (2019). Cross-border Telemedicine: Practices and Challenges. Diakses dari <http://www.ose.be/>.
- Curran, J., M., dan Meuter, M., L. (2005). Self-service Technology Adoption Comparing Three Technologies. *Journal of Service Marketing*, 19(2), 103-113. <http://dx.doi.org/10.1108/08876040510591411>.

Dash, A., dan Sahoo, A., K. (2021). Moderating Effect Of Gender On Adoption Of Digital Health Consultation: A Patient Perspective Study. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 15 (4) 2021, 598-616. DOI 10.1108/IJPHM-01-2021-0012.

Delloite Indonesia. (2019). 21st Century Health Care Challenges: A Connected Health Approach Megatrends in Health care. Diakses dari <https://www2.deloitte.com/>.

FDA. (2020). What is Digital Health?. Diakses dari <https://www.fda.gov/>.

Frost & Sullivan. (2018). Digital Market Overview Indonesia. Diakses dari <https://www.frost.com/>.

Garavand, A., Samadbeik, M., Nadri, H., Rahimi, B., dan Asadi, H. (2020). Effective Factors in Adoption of Mobile Health Applications between Medical Sciences Students Using the UTAUT Model. *Methods of Information in Medicine*, 58(04/05), 131-139. DOI: 10.1055/s-0040-1701607.

GMO Research. (2020). Usage of Health and Wellness Apps in Asia. Diakses dari <https://gmo-research.com/>.

Hair, J. F., Hult, G. T., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2017). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) - Joseph F. Hair, Jr., G. Tomas M. Hult, Christian Ringle, Marko Sarstedt. In Sage.

Hariyanti, Dini. (2021). Mengoptimalkan Digital Health di Indonesia. Diakses dari <https://katadata.co.id/>.

- Hanafizadeh, P., Behboudi, M., Koshksaray, A., A., dan Tabar, M., J., S. (2014). Mobile-banking Adoption by Iranian Bank Clients. *Telematics and Informatics*, 31(2014), 62-78. <http://dx.doi.org/10.1016/j.tele.2012.11.001>.
- Ismagilova, E., Dwivedi, Y. K., Slade, E., dan Williams, M. D. (2017). Electronic Word of Mouth (eWOM) in the Marketing Context: A State of the Art Analysis and Future Directions. Switzerland: pringerBriefs in Business.
- Johnson, Joseph. (2021). Worldwide Digital Population as January 2021. Diakses dari <https://www.statista.com/>.
- J. D. Power. (2019). Telehealth: Best Consumer Healthcare Experience You've Never Tried, Says J. D. Power Study. Diakses dari <https://www.jdpower.com/>.
- Kaium, M., A., Bao, Y., Alam, M., Z., dan Hoque, M., R. (2019). Understanding Continuance Usage Intention Of mHealth in A Developing Country. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 14(2) 2020, 251-272. DOI 10.1108/IJPHM-06-2019-0041.
- Kamal, S., Shafiq, M dan Kakria, P. (2020). Investigating Acceptance of Telemedicine Services through An Extended Technology Acceptance Model (TAM). *Technology in Society*, 60 (2020). <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2019.101212>.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). Profil Kesehatan Indonesia 2019. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

- Lee, W., Fu, H., Mendoza, N., dan Liu, T. (2021). Determinants Impacting User Behavior towards Emergency Use Intentions of m-Health Services in Taiwan. *Healthcare* 2021, 9(535). <https://doi.org/10.3390/healthcare9050535>.
- Lin, S. H., dan Lin, T. Y. M. (2018). Demand for Online Platforms for Medical Word-of-Mouth. *Journal of International Medical Research*, 46(5), 1910-1918. DOI: 10.1177/0300060518757899.
- Mannan, M., Ahmed, R., dan Zaman, S. B. Consumers' Willingness to Purchase Online Mental Health Service. *Journal of Services Marketing*.
- Naisbitt, J. dan Aburdene, P. (1991). Megatrends 2000: Ten Directions for the 1990s. New York: William Morrow. DOI:10.1108/JSM-05-2018-0163.
- Nguyen, T. D., Nguyen, T. Q. L., Nguyen, T. V., dan Tran, T. D. (2019). Intention to Use M-Banking: The Role of E-WOM. Springer Nature Switzerland AG 2020. https://doi.org/10.1007/978-3-030-16657-1_20.
- Nurhayati-Wolff, Hanadian. (2021). Number of Internet Users in Indonesia. Diakses dari <https://www.statista.com/>.
- Pai, R., dan Alathur, S. (2019). Determinants of Individuals' Intention to Use Mobile Health: Insights from India. *Transforming Government People, Process and Policy*, 13(3/4), 306-326. DOI 10.1108/TG-04-2019-0027.
- Petriella, Yanita. (2019). Penggunaan Aplikasi Kesehatan di Indonesia Baru 10% dari Total Penduduk. Diakses dari <https://ekonomi.bisnis.com/>.
- Statista. (2022). Online Doctor Consultations. Diakses dari <https://www.statista.com/>.

- Tim. (2021). Rasio Dokter Tak Imbang, Bappenas Minta Nadiem Perbanyak FK.
Diakses dari <https://www.cnnindonesia.com/>.
- Ulrich, K., T. dan Eppinger, S., D. (2012). *Product Design and Development* 5th Edition. New York: McGraw-Hill.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178.
<https://doi.org/10.2307/41410412>.
- Wang, Liyu. (2020). Digital Health: Categories & Trends [2020 Research]. Diakses dari <https://runway.is/>.
- Wessels, L., dan Drennan, J. (2010). An Investigation of Consumer Acceptance of M-banking. *International Journal of Bank Marketing*, 28(7), 547-568.
DOI 10.1108/02652321011085194.
- Xu, X., Venkatesh, V., Tam, K., dan Hong, S. (2010). Model of Migration and Use of Platforms: Role of Hierarchy, Current Generation, and Complementarities in Consumer Settings. *Management Science*, 56 (8), 1304-1323. doi 10.1287/mnsc.1090.1033.