

202210160311572
Aisha Tabitha Salsabila
Prodi Manajemen

**PENGARUH KEPERCAYAAN MEREK DAN PERSEPSI
MANFAAT TERHADAP NIAT PENGGUNAAN
BERKELANJUTAN APLIKASI HALODOC**

(Studi Pada Masyarakat Kota Malang)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana
Manajemen



Oleh:

Aisha Tabitha Salsabila

202210160311572

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2026

SKRIPSI

**PENGARUH KEPERCAYAAN MEREK DAN PERSEPSI MANFAAT
TERHADAP NIAT PENGGUNAAN BERKELANJUTAN APLIKASI HALODOC
(Studi pada Masyarakat Kota Malang)**

Oleh :

Aisha Tabitha Salsabila

202210160311572

Diterima dan disetujui
pada tanggal 20 Juni 2026

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Prof. Dr. Widayat, M.M.

Dr. Yulist Rima Fiandari, S.P., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,

M. Sri Yandhi S, S.E., M.E., Ph.D

Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KEPERCAYAAN MEREK DAN PERSEPSI MANFAAT TERHADAP NIAT PENGGUNAAN BERKELANJUTAN APLIKASI HALODOC (Studi Pada Masyarakat Kota Malang)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Aisha Tabitha Salsabila

NIM : 202210160311572

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 20 Juni 2026 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : Prof. Dr. Widayat, M.M.

Pembimbing II : Dr. Yulist Rima Fiandari, S.P., M.M.

Penguji I : Drs. Noor Azis, M.M.

Penguji II : Ardik Praharjo, S.AB., M.AB.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ketua Program Studi,

M. Sri Wahyudi S, S.E., M.E., Ph.D

Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M.

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH KEPERCAYAAN MEREK DAN PERSEPSI MANFAAT
TERHADAP NIAT PENGGUNAAN BERKELANJUTAN APLIKASI
HALODOC (STUDI PADA MASYARAKAT KOTA MALANG)**

Oleh:

Aisha Tabitha Salsabila

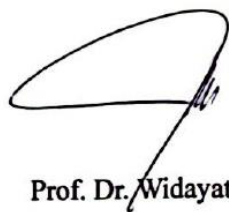
202210160311572

Malang, 19 Mei 2026

Telah Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Prof. Dr. Widayat, M.M.



Dr. Yulist Rima Fiandari, M.M.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Aisha Tabitha Salsabila

NIM : 202210160311572

Program Studi : Manajemen

Surel : ash.tabithasabila@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan / sumber acuan, dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka, sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Malang, 02 Juli 2026

Yang membuat pernyataan,

Tanda Tangan



Aisha Tabitha Salsabila

NIM 202210160311572

ABSTRACT

PENGARUH KEPERCAYAAN MEREK DAN PERSEPSI MANFAAT TERHADAP NIAT PENGGUNAAN BERKELANJUTAN APLIKASI HALODOC (STUDI PADA MASYARAKAT KOTA MALANG)

Aisha Tabitha Salsabila¹, Widayat², Yulist Rima Fiandari³

^{1,2,3}*Management Department, Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia*

Corresponding E-Mail: ash.tabithasabila@gmail.com

This study examines the impact of brand trust and perceived usefulness on the continued intention to use the Halodoc telemedicine application in Malang City. Using a quantitative causal design, data from 245 respondents were analyzed via multiple linear regression using IBM SPSS software. The results indicate that brand trust ($t=5.471$, $p<0.001$) and perceived usefulness ($t=3.568$, $p<0.001$) have a significant positive effect, both partially and simultaneously ($F=36.722$, $p<0.001$), on continued usage intention. Together, these variables account for 22.6% of the variance ($\text{Adjusted } R^2 = 0.226$). Ultimately, these findings theoretically contribute to the Technology Acceptance Model (TAM) literature in a post-adoption context by integrating brand trust alongside perceived usefulness as a core determinant of user behavior. Practically, telemedicine platforms are advised to prioritize strengthening brand trust and enhancing service utility to sustain long-term user engagement.

Keywords — brand trust; continued intention to use; Halodoc; perceived usefulness; Telemedicine.

ABSTRAK

PENGARUH KEPERCAYAAN MEREK DAN PERSEPSI MANFAAT TERHADAP NIAT PENGGUNAAN BERKELANJUTAN APLIKASI HALODOC (STUDI PADA MASYARAKAT MALANG)

Aisha Tabitha Salsabila¹, Widayat², Yulist Rima Fiandari³

^{1,2,3}*Management Department, Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia*

Corresponding E-Mail: ash.tabithasabila@gmail.com

Penelitian ini mengkaji pengaruh kepercayaan merek (*brand trust*) dan persepsi kegunaan terhadap niat penggunaan berkelanjutan aplikasi telemedisin Halodoc di Kota Malang. Menggunakan pendekatan kuantitatif kausal, data dari 245 responden dianalisis dengan regresi linier berganda menggunakan perangkat lunak IBM SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan merek ($t = 5.471, p < 0.001$) dan persepsi kegunaan ($t = 3.568, p < 0.001$) berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan ($F = 36.722, p < 0.001$) terhadap niat penggunaan berkelanjutan. Kedua variabel ini berkontribusi sebesar 22,6% ($\text{Adjusted } R^2 = 0.226$) terhadap varians niat penggunaan. Temuan ini secara teoritis berkontribusi pada pengembangan *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam konteks pasca-adopsi dengan menempatkan kepercayaan merek (*brand trust*) di samping persepsi kegunaan sebagai faktor penentu utama perilaku pengguna. Secara praktis, platform telemedicine disarankan untuk memprioritaskan penguatan kepercayaan merek (*brand trust*) dan manfaat layanan demi mempertahankan interaksi pengguna dalam jangka panjang.

Kata Kunci — kepercayaan merek; niat penggunaan berkelanjutan; Halodoc; persepsi manfaat; telemedisin.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke-hadirat Allah SWT. atas segala rahmat, nikmat, pertolongan, dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tidak ada kata yang lebih pantas selain rasa syukur karena mampu berada di titik ini, titik di mana penulis akhirnya dapat menyelesaikan salah satu tanggung jawab terbesar selama menempuh pendidikan di bangku perkuliahan. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. yang telah menjadi teladan dalam menjalani kehidupan dengan penuh kesabaran, perjuangan, dan keikhlasan.

Penyusunan skripsi ini bukanlah perjalanan yang singkat dan mudah bagi penulis. Banyak proses yang harus dilalui, mulai dari rasa bingung saat menentukan arah penelitian, menghadapi revisi yang berulang, rasa lelah karena harus terus memperbaiki kesalahan, hingga berbagai kekhawatiran yang sering kali datang tanpa diduga. Ada masa di mana penulis merasa tertinggal, merasa tidak cukup baik, bahkan mempertanyakan kemampuan diri sendiri untuk menyelesaikan semuanya. Tidak jarang penulis harus menghadapi hari-hari dengan pikiran yang penuh, rasa cemas terhadap masa depan, dan tekanan untuk segera menyelesaikan apa yang sudah dimulai.

Dalam perjalanan menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penulis tidak berjalan sendirian. Ada begitu banyak doa, dukungan, bantuan, perhatian, dan kasih sayang dari orang-orang di sekitar yang menjadi alasan penulis mampu bertahan hingga akhir. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua tercinta dan keluarga, yang menjadi alasan terbesar penulis untuk terus melangkah dan menyelesaikan pendidikan ini. Terima kasih atas cinta yang tidak pernah berkurang, doa yang tidak pernah putus, serta pengorbanan yang sering kali tidak mampu dibalas dengan apapun.
2. Kepada Prof. Dr. Widayat, M.M. dan Dr. Yulist Rima Fiandari, S.P., M.M., selaku Dosen Pembimbing I dan II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing penulis selama proses penyusunan skripsi. Terima kasih atas kesabaran dalam menghadapi berbagai kekurangan penulis, atas arahan dan masukan yang diberikan, serta atas ilmu yang sangat berarti bagi penulis.
3. Sahabat penulis, Lia dan Rani, yang selalu mendengarkan cerita penulis, menemani di masa-masa sulit, serta memberikan semangat ketika penulis merasa ingin menyerah. Terima kasih karena telah hadir bukan hanya di saat penulis baik-baik saja, tetapi juga di saat penulis berada di titik terendah selama proses penyusunan skripsi.
4. Teman-teman seperjuangan dan teman-teman *online* penulis. Terima kasih atas kebersamaan, bantuan, tawa, cerita, dan dukungan yang diberikan. Terima kasih karena pernah menjadi tempat berkeluh kesah, saling menguatkan di tengah rasa lelah, dan saling mengingatkan untuk tetap bertahan sampai akhir.
5. Seluruh responden penelitian yang telah meluangkan waktu dan bersedia membantu penulis dalam proses pengumpulan data sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan baik.

6. Diri penulis sendiri. Terima kasih karena sudah mampu bertahan sejauh ini.

Terima kasih karena tetap mencoba walaupun sering merasa takut gagal, tetap berjalan walaupun langkah terasa berat, dan tetap melanjutkan semuanya meskipun berkali-kali ingin berhenti.

7. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dan mendukung penulis selama proses penyusunan skripsi.



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	17
PENDAHULUAN	17
1.1 Latar Belakang	17
1.2 Rumusan Masalah	22
1.3 Tujuan Penelitian.....	23
1.4 Manfaat / Kegunaan Penelitian	23
BAB II.....	25
KAJIAN PUSTAKA	25
2.1 Landasan Teori	25
2.2 Penelitian Terdahulu.....	32
2.2 Kerangka Konsep atau Model Penelitian dan Hipotesis	43
BAB III	48
METODE PENELITIAN	48
3.1 Jenis Desain Penelitian.....	48
3.2 Lokasi/Obyek dan Waktu Penelitian	48
3.3 Populasi, Sampel dan Sampling	50
3.4 Definisi Operasional Variabel	56

3.5 Pengembangan Instrumen Penelitian	58
3.6 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	61
3.7 Pengujian Instrumen.....	62
3.8 Hasil Uji Instrumen	64
3.9 Metode Analisis Data	65
BAB IV	74
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	74
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	74
4.2 Gambaran Umum Responden	74
4.3 Metode Analisis Data	85
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	107
BAB V	121
PENUTUP.....	121
5.1 Kesimpulan	121
5.2 Saran.....	122
DAFTAR PUSTAKA.....	124
LAMPIRAN.....	128

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 3.1 Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan Di Kota Malang Tahun 2024...	52
Tabel 3.2 Perhitungan Alokasi Sampel Tiap Kecamatan	56
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel	57
Tabel 3.4 Skala Likert Lima Poin	59
Table 3.5 Pengembangan Instrumen Penelitian	59
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas	64
Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas	65
Tabel 3.8 Hasil Rekapitulasi Rentang Skala	67
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	75
Tabel 4.2 Karakteristik Usia Responden.....	76
Tabel 4.3 Karakteristik Domisili Responden	78
Tabel 4.4 Karakteristik Pekerjaan Responden	80
Tabel 4.5 Frekuensi Penggunaan Aplikasi Halodoc Dalam Enam Bulan Terakhir	83
Tabel 4.6 Presentase Kategori Item Kepercayaan Merek	86
Tabel 4.7 Presentase Kategori Item Persepsi Manfaat	89
Tabel 4.8 Presentase Kategori Item Niat Penggunaan Berkelanjutan.....	91
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas.....	94
Tabel 4.10 Hasil UjiMultikolinearitas.....	96
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	98
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	99
Tabel 4.13 Hasil Uji t (Parsial).....	101

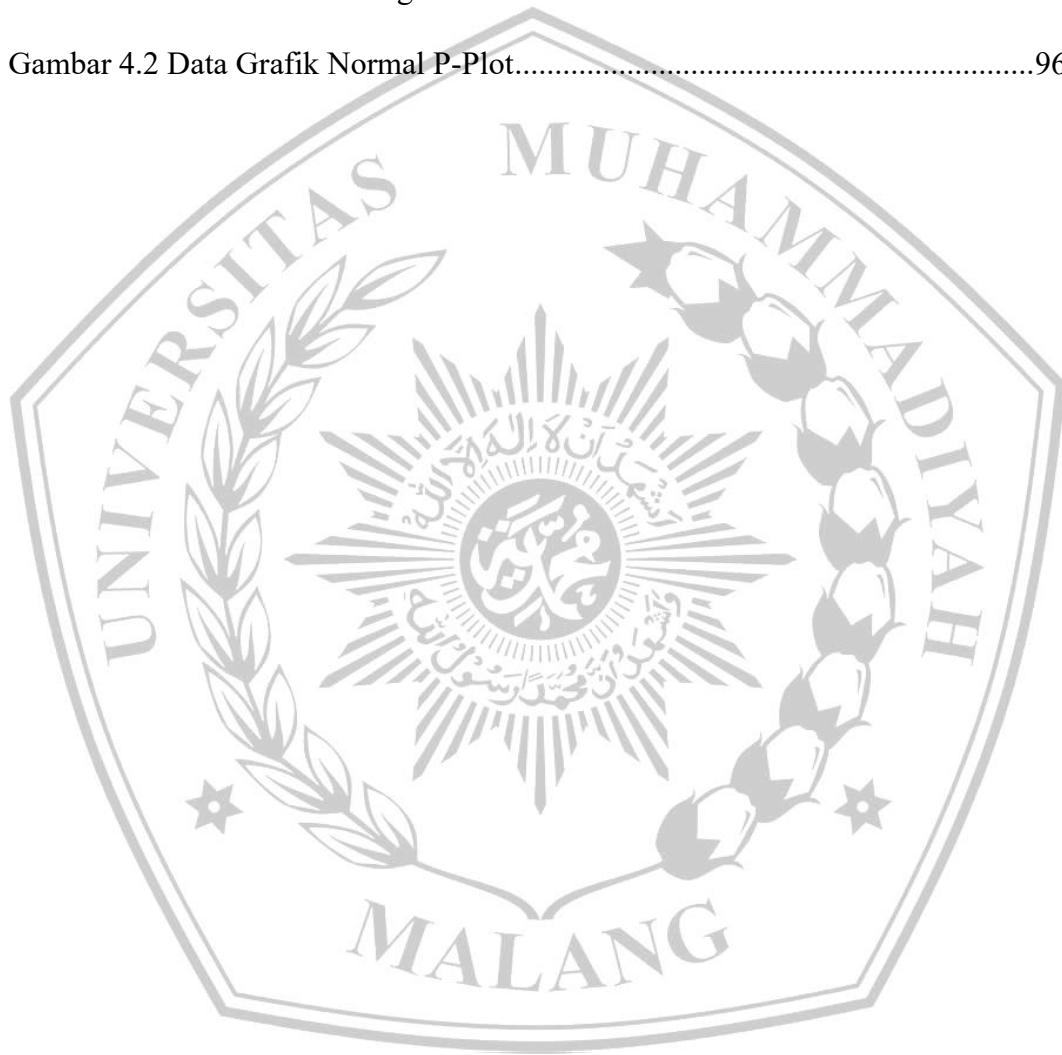
Tabel 4.14 Hasil Uji F (Simultan)104

Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....105



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 The Most Used Telemedicine & Health Facilities in Indonesia (2022)	20
Gambar 2.1 Kerangka Konsep	44
Gambar 3.1 Bagan Area Sampling Berdasarkan Kecamatan di Kota Malang	54
Gambar 4.1 Data Grafik Histogram	95
Gambar 4.2 Data Grafik Normal P-Plot	96



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	128
Lampiran 2: Peta Kecamatan Kedungkandang	132
Lampiran 3: Peta Kecamatan Sukun	133
Lampiran 4: Peta Kecamatan Blimbing	133
Lampiran 5: Uji Validitas	134
Lampiran 6: Uji Reliabilitas.....	134
Lampiran 7: Hasil Uji Asumsi Klasik	135
Lampiran 8: Analisis Regresi Linear Berganda	136
Lampiran 9: Uji Hipotesis.....	136
Lampiran 10: Uji Koefisien Determinasi (R^2)	136
Lampiran 11: Tabel t, Tabel F, dan Tabel R	137

DAFTAR PUSTAKA

1. WHO. Global Strategy on Digital Health 2020-2025. World Health Organization. 2021. 08-10;43-44 p.
2. Walsh PP, Banerjee A, Murphy E. The UN 2030 Agenda for Sustainable Development. Sustain Dev Goals Ser. 2022;7–8.
3. BKPK K. Survei Kesehatan Indonesia 2023 Dalam Angka. 2023;68.
4. Pudjianto BW, Nusirwan, Susenna A, Kusumasari D, Agustina L, S YAA, et al. Indeks Masyarakat Digital Indonesia 2025. 2025;90 & 102.
5. Ombudsman RI. Laporan Ombudsman RI Tahun 2023: Perkuat Kerja Sama Perluas Pengawasan Pelayanan Publik. Ombudsman Republik Indones. 2023;108–10.
6. Maharani M, Machfudz DAA. Utilization of Online Health Services During a Pandemic Based on Health Ministry Rules Number 20 of 2019th [Internet]. Atlantis Press International BV; 2023. 261 p. Available from: http://dx.doi.org/10.2991/978-94-6463-206-4_38
7. Aldita B, Alfansi L. Intention to Use Halodoc E-Health Services in Indonesia. Front Bus Econ. 2023;2(2):117–25.
8. Sudaryono NGP, Fadhiil M, Syarifah, Simanjutak ER. Application of Technology Acceptance Model (TAM) In Telemedicine Application During Covid-19 Pandemic. J World Sci. 2023;2(7):909–21.
9. Davis FD. Perceived Usefulness , Perceived Ease of Use , and User Acceptance of Information Technology. MIS Q. 1989;13(3):319–34.
10. Arini HM, Wijayanto T, Trapsilawati F, Widyanti A, Muslim K, Wibawa AD. International Journal of Applied Science and Engineering Trust-integrated technology acceptance model for enhancing eHealth adoption : Insights from Indonesia. Int J Appl Sci Eng. 2024;21(2).
11. Kurniawan IA, Mugiono, Wijayanti R. The Effect of Perceived Usefulness,

- Perceived Ease of Use, and Social Influence Toward Intention to Use Mediated By Trust. *J Appl Manag.* 2022;20(1):117–27.
12. Bhattacharjee A. Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model. *MIS Q.* 2011;25(3):351–70.
 13. Song T, Deng N, Cui T, Qian S, Liu F, Guan Y, et al. Measuring Success of Patients ' Continuous Use of Mobile Health Services for Self-management of Chronic Conditions : Model Development and Validation. *J Med Internet Res.* 2021;23(7):2–11.
 14. Alexandra S, Handayani PW, Azzahro F. Indonesian hospital telemedicine acceptance model: the influence of user behavior and technological dimensions. *Heliyon.* 2021;7(12).
 15. Khotimah FKH, Fahmi I, Hartono S. The Antecedents of Intention to Use Telemedicine. *J Consum Sci.* 2022;7(2):101–2.
 16. Suwandi SC, Chandra N, Margareta R, Sulaiman AK. The Influence of Perceived Ease of Use , Perceived Usefulness , and Price Value on Behavioral Intention of Telemedicine Application Users. *J Sehat Indones.* 2025;7(2):747–54.
 17. Chaudhuri A, Holbrook MB. The Chain and to Brand Performance : The Role of Brand Loyalty. *J Mark [Internet].* 2012;65(2):81–93. Available from: <http://www.jstor.org/stable/3203382>
 18. Sholihah M, Ardana ZC, Mitake Y. The rise of telemedicine services in Indonesia : what factors determine customers' repurchase intentions? *EDP Sci.* 2024;517(14005).
 19. Soelasih Y, Sumani, Efendi. Consumer trust in telemedicine in Indonesia. *Health Informatics J.* 2025;31(2):1–16.
 20. Indriani NPL, Sugianti GA, Indiani LP. Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Trust, dan Perceived Risk Terhadap Keputusan

Penggunaan Aplikasi Halodoc Di Kota Denpasar. Warmadewa Manag Bus J. 5(1):14–26.

21. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. 2nd ed. Sutopo, editor. Alfabeta, CV.; 2023. 02–226 p.
22. Fauzy A. Metode Sampling. 2nd ed. Canty A, editor. Penerbitan Universitas Terbuka; 2019. 184–220 p.
23. Yusup F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. J Ilm Kependidikan. 2018;7(1):17–23.
24. Budiastuti D, Bandur A. Validitas dan Reliabilitas Penelitian Dilengkapi Analisis dengan NVIVO, SPSS, dan AMOS. 1st ed. Mitra Wacana Media; 2018. 210 p.
25. Iba Z, Wardhana A. Analisis Regresi dan Analisis Jalur Untuk Riset Bisnis Menggunakan SPSS 29.0 & SMART-PLS 4.0. 1st ed. Pradana M, editor. Eureka Media Aksara; 2024. 67–105 p.
26. Ghozali I. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26. 10th ed. Badan Penerbit Universitas Diponegoro; 2021. 157–178 p.
27. Yusuf MA, Herman, Trisnawati H, Abraham A, Rukmana H. Analisis Regresi Linier Sederhana dan Berganda Beserta Penerapannya. J Educ. 2024;06(02):13333–4.
28. Gujarati DN, Porter DC. Basic Econometrics. 5th ed. Hilbert AE, editor. Douglas Reiner; 2009. 99–101 p.
29. Jr. JFH, Black WC, Babin BJ, Anderson RE. Multivariate Data Analysis. 8th ed. Annabel Ainscow; 2018. 94–95 p.
30. Kabadayi ET, Alan AK. Brand Trust and Brand Affect : Their Strategic Importance On Brand Loyalty. J Glob Strateg Manag. 2012;6(1):80–8.
31. Hsieh H lung, Lai J ming, Chuang B kun, Tsai C hung. Determinants of Telehealth Continuance Intention : A Multi-Perspective Framework.

Healthcare. 2022;10(2038):4.

32. Zhu L, Jiang X, Cao J. Factors Affecting Continuance Intention in Non-Face-to-Face Telemedicine Services : Trust Typology and Privacy Concern Perspectives. Healthcare. 2023;11(374).



202210160311572
Aisha Tabitha Salsabila
Prodi Manajemen



Lembaga Informasi dan Publikasi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang
Tanda Terima Cek Plagiasi

Tanggal : 22/5/2026

Kode : 2966092482
Nama : Aisha Tabitha Salsabila
NIM : 202210160311572
Prodi : Manajemen
Judul Penelitian : The Effect of Brand Trust and Perceived Usefulness on the Continued Intention to Use the Halodoc Application
Persentase Plagiasi : 0%
Keterangan : LULUS

Kepala LIP



Rinaldy Achmad Roberth Fathoni, S.AB., M.M

