

SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PENGUNAAN *TELEMEDICINE* PADA MAHASISWA UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH SURABAYA**



**ERVALINDA DZAKIRAH FAHRIYAH ARDIANTI
NIM : 20211880066**

**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
SURABAYA
2025**

SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PENGUNAAN *TELEMEDICINE* PADA MAHASISWA UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH SURABAYA**



ERVALINDA DZAKIRAH FAHRIYAH ARDIANTI

NIM : 20211880066

FAKULTAS KEDOKTERAN

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
SURABAYA**

2025

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PENGUNAAN *TELEMEDICINE* PADA MAHASISWA UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya
untuk Memenuhi Kewajiban Persyaratan Kelulusan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Kedokteran

OLEH:

ERVALINDA DZAKIRAH FAHRIYAH ARDIANTI

NIM 20211880066

**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
SURABAYA**

2025

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ERVALINDA DZAKIRAH FAHRIYAH ARDIANTI
NIM : 20211880066
Fakultas : Kedokteran
Program Studi : S1 Pendidikan Dokter

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul “ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNAAN *TELEMEDICINE* PADA MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA” yang saya tulis ini benar-benar tulisan karya sendiri bukan hasil plagiasi, baik sebagian atau keseluruhan. Bila di kemudian hari terbukti hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 14 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



ERVALINDA DZAKIRAH FAHRIYAH ARDIANTI

NIM. 20211880066

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNAAN *TELEMEDICINE* PADA MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA” yang diajukan oleh mahasiswa atas nama **ERVALINDA DZAKIRAH FAHRIYAH ARDIANTI (NIM 20211880066)**, telah diperiksa dan disetujui isi serta susunannya, sehingga diajukan dalam ujian sidang tugas akhir pada Program Studi S1 Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 12 Juli 2025

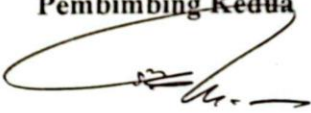
Menyetujui,

Pembimbing Utama


dr. Annisa Nurida, M.Kes

NIP. 012.09.1.1982.18.265

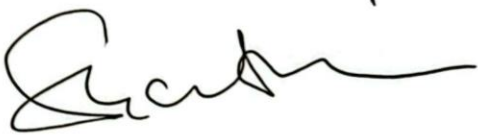
Pembimbing Kedua


dr. Sholihul Absor, M. Kes

NIP. 012.09.1.1968.16.192

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Pendidikan Dokter


dr. Syafarinah Nur Hidayah Akil M.Si

NIP. 012.09.1.1986.20.267

PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir dengan judul “ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNAAN *TELEMEDICINE* PADA MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA” telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji pada tanggal 30 Juni 2025 oleh mahasiswa atas nama **ERVALINDA DZAKIRAH FAHRIYAH ARDIANTI** (NIM 20211880066), Program Studi S1 Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.

TIM PENGUJI :

Ketua Penguji :

dr. Musa Ghufron, MMR

Anggota :

1. dr. Annisa Nurida, M.Kes

2. dr. Sholihul Absor, M. Kes

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Kedokteran

Universitas Muhammadiyah Surabaya



dr. H. M. Jusuf Wibisono, Sp.P (K), FCCP, FISR

NIP. 012.09.3.016.3042

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis sampaikan kepada Allah S.W.T. atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penggunaan Telemedicine pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surabaya" dalam waktu yang telah ditentukan. Sebagaimana Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan kelulusan program studi S1 Pendidikan Dokter Universitas Muhammadiyah Surabaya. Tugas Akhir ini tidaklah dapat tersusun baik tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari banyak pihak. Oleh karena itu, disini penulis hendaknya dengan hormat mengucapkan terima kasih kepada;

1. Allah S.W.T. atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis diberikan kelancaran sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini.
2. Dr. Mundakir, S.Kep., Ns., M.Kep. FISQua. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. Dr. dr. Muhammad Anas, Sp.OG. selaku Wakil Rektor Bidang Akademik, Mutu, dan AIK Universitas Muhammadiyah Surabaya.
4. dr. H. M. Jusuf Wibisono, Sp.P(K), FCCP, FISR selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.
5. dr. Nurma Yuliyanasari, M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.
6. dr. Laily Irfana, Sp.S selaku Wakil Dekan II Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.
7. dr. Syafarinah Nur Hidayah Akil, M.Si selaku Ketua Program Studi, dr. Nur Mujaddidah M., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.
8. dr. Syafarinah Nur Hidayah Akil, M.Si dan Mbak Lu'lu'atul Muawanah, S.KM selaku tim skripsi Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.
9. dr. Annisa Nurida, M.Kes selaku dosen pembimbing 1 dan dr. Sholihul Absor, M. Kes selaku dosen pembimbing 2 yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing penulis dengan sabar sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
10. dr. Musa Ghuftron, MMR selaku penguji skripsi yang telah memberikan saran dan masukan sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
11. Ayahanda dr. Kurnia Arik Nugroho, Sp.PA yang selalu mendoakan, memberikan dukungan dalam bentuk yang dapat dilihat maupun yang tidak dapat dilihat, dan atas segala kasih sayang dan peran sebagai seorang ayah sehingga penulis dapat dengan lancar menyelesaikan Tugas Akhir ini.
12. Almarhumah Ibunda dr. Yenni Ludiandrini yang selalu menjadi panutan penulis, yang selalu memberikan kasih sayang tak terbatas masa, memberikan doa dan berbagai hal yang berharga dan tidak dapat penulis rincikan satu persatu. Kalimat ini penulis persembahkan untuk jasa Ibunda penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
13. Adik-adik penulis tercinta yang sudah membantu dalam dukungan yang berharga bagi penulis.
14. Saudara-saudara penulis yang sudah membantu serta memberikan saran terhadap Tugas Akhir penulis.

15. Batari Wardah Nuralif, Aninditya Faadiyah Amanda Oktafiani, Isnaini Syarif, Andhyn Zakiyahartanti, Tazkiyah Aprilia Husin dan seluruh teman-teman Osteon yang saling mendoakan, support, dan solid.
16. Responden penelitian yang berkenan dalam berpartisipasi dalam penelitian.
17. Seluruh dosen dan staff Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya yang telah banyak membantu penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
18. Seluruh pihak yang tidak mungkin penulis sebut satu-persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik.
19. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih untuk diri sendiri karena telah berani mengambil keputusan, berusaha keras dan tetap berjuang hingga hari ini. Mampu bertahan di gelombang kehidupan, telah berusaha untuk menjadi yang lebih baik setiap harinya, belajar mengakui apa yang salah dan belajar untuk tidak melakukannya kembali. Terima kasih telah menyakinkan diri untuk percaya pada proses dan menikmati apa yang esok hari bawaikan. Dan terima kasih untuk terus selalu percaya bahwa setiap kesulitan selalu ada kemudahan. Sejatinya, kita tidak pernah berjalan sendiri, saat menoleh kesamping penulis akan melihat bahwa disebelah penulis ada orang tua, sahabat, keluarga, dan pihak-pihak lain yang selalu memberikan dukungan sehingga Tugas Akhir ini selesai dengan baik.

Penulis menyadari dalam menyusun Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga penulis mengharapkan adanya masukan serta saran demi sempurnanya Tugas Akhir ini.

Akhir kata, semoga Allah S.W.T senantiasa melimpahkan karunia-Nya kepada kita semua dan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat baik bagi penulis maupun pembaca.

Surabaya, 14 Juli 2025

Penulis



Ervailinda Dzakirah Fahriyah Ardianti
NIM. 20211880066

DAFTAR ISI

Halaman

Sampul Depan	i
Sampul Dalam	ii
Halaman Prasyarat	iii
Pernyataan Tidak Melakukan Plagiasi	iv
Halaman Persetujuan Pembimbing	v
Halaman Pengesahan Penguji	vi
Ucapan Terima Kasih	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv
Daftar Singkatan dan Istilah	xvi
Abstrak	xvii
<i>Abstract</i>	xviii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	5
1.3.1 Tujuan Umum	5
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Manfaat	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 9

2.1 Kepuasan (<i>Satisfaction</i>)	9
2.1.1 Definisi Kepuasan	9
2.1.2 Indikasi Kepuasan Pasien	10
2.1.3 Teori Kepuasan	10
2.1.4 Komponen Kepuasan	11
2.1.5 Dimensi Kepuasan	11
2.1.6 Scoring Kepuasan	13
2.1.7 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	17
2.1.8 Faktor Penyebab Rasa Tidak Puas	18
2.2 <i>Telemedicine</i>	18
2.2.1 Perkembangan <i>Telemedicine</i> di Indonesia	18
2.2.2 Definisi <i>Telemedicine</i>	18
2.2.3 Jenis <i>Telemedicine</i>	19
2.2.4 Faktor Penggunaan <i>Telemedicine</i>	20
2.3 Mahasiswa	20
2.4 Teori <i>TAM</i>	21

BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN..	24
3.1 Kerangka Konseptual.....	24
3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual.....	25
3.3 Hipotesis Penelitian	26
BAB IV METODE PENELITIAN	28
4.1 Jenis dan Rancangan Penelitian	28
4.2 Populasi, Sampel, Besar Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	28
4.2.1 Populasi	28
4.2.2 Sampel	28
4.2.3 Besar Sampel	28
4.2.4 Teknik Pengambilan Sampel	30
4.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	30
4.3.1 Klasifikasi Variabel.....	30
4.3.2 Definisi Operasional Variabel.....	30
4.4 Instrumen Penelitian	34
4.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	34
4.6 Prosedur Pengambilan atau Pengumpulan Data	35
4.6.1 Bagan Alur Penelitian.....	35
4.7 Cara Pengolahan dan Analisis Data	36
4.7.1 Cara Pengolahan Data	36
4.7.2 Analisis Data	38
BAB V HASIL PENELITIAN.....	41
5.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	41
5.1.1 Uji Validitas Kuesioner.....	41
5.1.2 Uji Reliabilitas Kuesioner	42
5.2 Gambaran Responden Penelitian	42
5.3 Gambaran Kualitas terhadap Kepuasan Pengguna Layanan <i>Telemedicine</i>	44
5.3.1 Dimensi <i>Tangibles</i>	44
5.3.2 Dimensi <i>Reliability</i>	46
5.3.3 Dimensi <i>Responsiveness</i>	49
5.3.4 Dimensi <i>Assurance</i>	52
5.3.5 Dimensi <i>Empathy</i>	54
5.4 Gambaran Kepuasan Pengguna Layanan <i>Telemedicine</i>	57
5.5 Hubungan antara Dimensi <i>Tangibles</i> terhadap Kepuasan Pengguna Layanan <i>Telemedicine</i>	62
5.6 Hubungan antara Dimensi <i>Reliability</i> terhadap Kepuasan Pengguna Layanan <i>Telemedicine</i>	63
5.7 Hubungan antara Dimensi <i>Responsiveness</i> terhadap Kepuasan Pengguna Layanan <i>Telemedicine</i>	64
5.8 Hubungan antara Dimensi <i>Assurance</i> terhadap Kepuasan Pengguna Layanan <i>Telemedicine</i>	65
5.9 Hubungan antara Dimensi <i>Empathy</i> terhadap Kepuasan Pengguna Layanan <i>Telemedicine</i>	66

BAB VI PEMBAHASAN.....	68
6.1 Karakteristik Responden Penelitian	68
6.2 Karakteristik Dimensi <i>SERVQUAL</i> pada Layanan <i>Telemedicine</i> Responden Penelitian.....	69
6.2.1 Dimensi <i>Tangibles</i>	70
6.2.2 Dimensi <i>Reliability</i>	71
6.2.3 Dimensi <i>Responsiveness</i>	72
6.2.4 Dimensi <i>Assurance</i>	73
6.2.5 Dimensi <i>Empathy</i>	74
6.3 Hubungan antara Dimensi <i>SERVQUAL</i> Layanan <i>Telemedicine</i> terhadap Kepuasan Responden Penelitian	75
6.3.1 Hubungan antara Dimensi <i>Tangibles</i> dengan Kepuasan	78
6.3.2 Hubungan antara Dimensi <i>Reliability</i> dengan Kepuasan	81
6.3.3 Hubungan antara Dimensi <i>Responsiveness</i> dengan Kepuasan	83
6.3.4 Hubungan antara Dimensi <i>Assurance</i> dengan Kepuasan	86
6.3.5 Hubungan antara Dimensi <i>Empathy</i> dengan Kepuasan.....	88
6.4 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surabaya Pengguna <i>Telemedicine</i>	91
6.5 Keterbatasan Penelitian.....	92
 BAB VII PENUTUP.....	 95
7.1 Kesimpulan	95
7.2 Saran	96
 DAFTAR PUSTAKA.....	 99
LAMPIRAN.....	108

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 <i>Customer Satisfaction Index</i>	16
Tabel 2.2 Interpretasi CSI.....	17
Tabel 4.1 Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 4.2 Kode Variabel	37
Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner	41
Tabel 5.2 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	42
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin, Fakultas, dan Angkatan.....	42
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden berdasarkan Lama Pemakaian <i>Telemedicine</i> . dan Jenis <i>Telemedicine</i>	43
Tabel 5.5 Deskripsi Frekuensi Pernyataan Dimensi <i>Tangibles</i>	44
Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Puas dan Tidak Puas Berdasarkan Pernyataan Dimensi <i>Tangibles</i>	45
Tabel 5.7 Rekapitulasi Puas dan Tidak Puas Berdasarkan Skor Total Dimensi <i>Tangibles</i>	46
Tabel 5.8 Deskripsi Frekuensi Pernyataan Dimensi <i>Reliability</i>	47
Tabel 5.9 Distribusi Frekuensi Puas dan Tidak Puas Berdasarkan Pernyataan Dimensi <i>Reliability</i>	47
Tabel 5.10 Rekapitulasi Puas dan Tidak Puas Berdasarkan Skor Total Dimensi <i>Reliability</i>	48
Tabel 5.11 Deskripsi Frekuensi Pernyataan Dimensi <i>Responsiveness</i>	49
Tabel 5.12 Distribusi Frekuensi Puas dan Tidak Puas Berdasarkan Pernyataan Dimensi <i>Responsiveness</i>	50
Tabel 5.13 Rekapitulasi Puas dan Tidak Puas Berdasarkan Skor Total Dimensi <i>Responsiveness</i>	51
Tabel 5.14 Deskripsi Frekuensi Pernyataan Dimensi <i>Assurance</i>	52
Tabel 5.15 Distribusi Frekuensi Puas dan Tidak Puas Berdasarkan Pernyataan Dimensi <i>Assurance</i>	53
Tabel 5.16 Rekapitulasi Puas dan Tidak Puas Berdasarkan Skor Total Dimensi <i>Assurance</i>	54
Tabel 5.17 Deskripsi Frekuensi Pernyataan Dimensi <i>Empathy</i>	55
Tabel 5.18 Distribusi Frekuensi Puas dan Tidak Puas Berdasarkan Pernyataan Dimensi <i>Empathy</i>	55
Tabel 5.19 Rekapitulasi Puas dan Tidak Puas Berdasarkan Skor Total Dimensi <i>Empathy</i>	56
Tabel 5.20 Deskripsi Frekuensi Pernyataan Kepuasan	57
Tabel 5.21 Distribusi Frekuensi Puas dan Tidak Puas Berdasarkan Pernyataan Kepuasan.....	59
Tabel 5.22 Rekapitulasi Puas dan Tidak Puas Berdasarkan Skor Total Kepuasan	62
Tabel 5.23 Hubungan antara Dimensi <i>Tangibles</i> dengan Kepuasan	62

Tabel 5.24	Hubungan antara Dimensi <i>Reliability</i> dengan Kepuasan	63
Tabel 5.25	Hubungan antara Dimensi <i>Responsiveness</i> dengan Kepuasan.....	64
Tabel 5.26	Hubungan antara Dimensi <i>Assurance</i> dengan Kepuasan	65
Tabel 5.27	Hubungan antara Dimensi <i>Empathy</i> dengan Kepuasan.....	66

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Diagram Cartesius (Wisudawati <i>et al.</i> , 2023).....	15
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Kepuasan Penggunaan <i>Telemedicine</i> pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surabaya	24
Gambar 4.1 Bagan Alur Penelitian Analisis Kepuasan Penggunaan <i>Telemedicine</i> pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surabaya	35

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Sertifikat Etik.....	108
Lampiran 2. Pernyataan Persetujuan Publikasi Tugas Akhir	109
Lampiran 3. Surat Permohonan Izin Penelitian	110
Lampiran 4. Surat Pemberian Izin Penelitian	111
Lampiran 5. Surat Bukti Telah Melakukan Penelitian	112
Lampiran 6. Lembar <i>Informed Consent</i>	113
Lampiran 7. Instrumen Kuesioner Yang Digunakan.....	115
Lampiran 8. Dokumentasi Saat Melakukan Penelitian.....	131
Lampiran 9. Hasil Analisis Statistik.....	132
Lampiran 10. Kartu Kendali Bimbingan Karya Ilmiah	151

DAFTAR SINGKATAN DAN ISTILAH

<i>CSat Score</i>	= <i>Customer Satisfaction Score</i>
<i>CSI</i>	= <i>Customer Satisfaction Index</i>
<i>EUCS</i>	= <i>End User Computing Satisfaction</i>
<i>IPA</i>	= <i>Importance Performance Analysis</i>
<i>P-value</i>	= <i>Probability Value</i>
<i>PEOU</i>	= <i>Perceived Ease of Use</i>
<i>PU</i>	= <i>Perceived Usefulness</i>
<i>SERVQUAL</i>	= <i>Service and Quality</i>
<i>TAM</i>	= <i>Technology Acceptance Model</i>
<i>TRA</i>	= <i>Theory of Reasoned Action</i>
<i>TPB</i>	= <i>Theory of Planned Behavior</i>
<i>WHO</i>	= <i>World Health Organization</i>

ABSTRAK

Latar Belakang: *Telemedicine*, atau yang dikenal juga sebagai layanan kesehatan jarak jauh, adalah sistem pelayanan medis yang memanfaatkan teknologi elektronik untuk melakukan diagnosis, pengobatan, pencegahan penyakit dan cedera, serta mendukung kegiatan penelitian, edukasi, dan pelatihan bagi tenaga kesehatan. Sebagai bagian dari penerapan teknologi informasi, *Telemedicine* memberikan kemudahan akses bagi mahasiswa dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Tujuan: Untuk menganalisis kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surabaya atas pemanfaatan *Telemedicine* sebagai layanan kesehatan.

Metode: Penelitian analitik observasional dengan pendekatan kuantitatif metode *cross-sectional*. Menggunakan *non-probability sampling* dengan jenis *snowball sampling* pada populasi yang memenuhi kriteria *inklusi*, yaitu mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surabaya yang sedang atau pernah menggunakan *Telemedicine*, dan merupakan mahasiswa aktif. Sedangkan kriteria *eksklusi* adalah Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surabaya yang sedang atau pernah menggunakan *Telemedicine* namun tidak bersedia menjadi responden penelitian ataupun bukan termasuk mahasiswa aktif. Uji dan analisis data tiap dimensi *SERVQUAL* terhadap kepuasan dilakukan dengan uji korelasi *Spearman* dengan bantuan aplikasi *IBM SPSS Statistics 26*. Penelitian ini melibatkan 107 responden penelitian. **Hasil:** Responden mayoritas berjenis kelamin perempuan, paling banyak berasal dari Fakultas Kedokteran, angkatan responden paling banyak adalah angkatan 2021, dengan mayoritas pengguna jenis *Telemedicine* Halodoc dan pemakaian lebih dari 1 bulan sekali. Setelah dilakukan analisis pada setiap dimensi *SERVQUAL* diperoleh hasil data nilai koefisien korelasi dimensi *Tangibles* 0,712, dimensi *Reliability* dengan koefisien korelasi 0,7. Dimensi *Responsiveness* koefisien korelasi 0,71, dimensi *Assurance* koefisien korelasi 0,714 sedangkan dimensi *Empathy* koefisien korelasinya 0,685 dan semua memiliki *P-value* 0,000 yang jika diartikan masing-masing dimensi *SERVQUAL* berhubungan signifikan, kuat dan positif dengan kepuasan. Uji normalitas menunjukkan nilai signifikansi $0,2 > 0,05$ sehingga data berdistribusi normal dan menggunakan uji korelasi *Spearman*. **Kesimpulan:** Masing-masing dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* memiliki pengaruh atau hubungan yang signifikan, kuat, dan positif terhadap kepuasan.

Kata Kunci : *Telemedicine*, *SERVQUAL*, kepuasan, mahasiswa

Korespondensi : ervalinda.dzakirah.fahriyah-2021@fk.um-surabaya.ac.id

ABSTRACT

Background: Telemedicine, also known as remote healthcare services, is a medical service system that utilizes electronic technology to perform diagnosis, treatment, disease and injury prevention, as well as to support research, education, and training activities for healthcare providers. As a form of information technology implementation, Telemedicine provides easy access for students to obtain the information they need. **Objective:** To analyze the satisfaction of students at Universitas Muhammadiyah Surabaya regarding the use of Telemedicine as a healthcare service. **Methods:** This research is an observational analytic study using a quantitative approach with a cross-sectional method. It employed non-probability sampling with the snowball sampling technique, targeting a population that met the inclusion criteria: active students of Universitas Muhammadiyah Surabaya who are currently using or have previously used Telemedicine. The exclusion criteria included students who used or had used Telemedicine but were unwilling to participate as respondents or were not actively enrolled students. The analysis of each SERVQUAL dimension's correlation with satisfaction was conducted using the Spearman correlation test with the help of IBM SPSS Statistics version 26. The study involved 107 respondents. **Results:** The majority of respondents were female, and mostly from the Faculty of Medicine, with the majority class of 2021, and who used the Halodoc Telemedicine platform, with a frequency of more than once a month. After analyzing each SERVQUAL dimension, the following correlation coefficient values were obtained: Tangibles (0.712), Reliability (0.700), Responsiveness (0.710), Assurance (0.714), and Empathy (0.685). All dimensions had a P-value of 0.000, indicating that each SERVQUAL dimension has a significant, strong, and positive relationship with user satisfaction. The normality test showed a significance value of $0.2 > 0.05$, indicating that the data were normally distributed, thus justifying the use of the Spearman correlation test. **Conclusion:** Each SERVQUAL dimension—Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy—has a significant, strong, and positive relationship with student satisfaction in using Telemedicine.

Keywords : Telemedicine, SERVQUAL, satisfaction, students

Correspondence : ervalinda.dzakirah.fahriyah-2021@fk.um-surabaya.ac.id