

## **Dampak Literasi Digital Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Untuk Aplikasi Kesehatan**

Mauliatesi Matas Simamora <sup>1\*</sup>, Witri Zuama Qomariana <sup>2</sup>, Tria Saras Pertiwi <sup>3</sup>

<sup>1</sup> Universitas Esa Unggul

Jl. Arjuna No.9, Duri Kepa, Kec. Kebon Jeruk, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, 11510,  
Indonesia

[mauliatesimatas@gmail.com](mailto:mauliatesimatas@gmail.com)

Diupload: 2023-07-22, Direvisi: 2023-11-23, Diterima: 2023-12-14

---

Abstrak-Teknologi informasi menjadi kebutuhan diseluruh bidang, dimana manusia memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi yang dapat diakses secara akurat, efisien, praktis, cepat dan diandalkan tak terkecuali bidang kesehatan. *Digital Literacy* merupakan kemampuan dan keterampilan penggunaan dan memanfaatkan informasi dari sumber digital seperti komputer, *smartphone*, laptop. Kemampuan *digital literacy* akan menciptakan pola pikir dan pandangan yang kritis-kreatif. Kepuasan Pengguna aplikasi ialah rasa senang seseorang dari cara membandingkan antara apa yang pengguna harapkan pada aplikasi dan hasilnya sesuai yang diharapkan bisa terlihat dari aplikasi yang digunakan secara berkelanjutan dan merasakan dampak terhadap kebutuhan melalui penggunaan aplikasi. Rumah sakit X meluncurkan aplikasi Kesehatan, bertujuan untuk memudahkan pasien agar dapat menjangkau layanan rumah sakit X lewat aplikasi *smartphone*. Penilaian kepuasan pasien pada aplikasi kesehatan tersebut belum pernah dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak kemampuan *digital literacy* terhadap kepuasan pasien pengguna aplikasi Kesehatan di rumah sakit X. Dengan desain *cross sectional*. Sampel 99 responden dengan kuota sampling. Pengumpulan data dengan kuesioner dan menggunakan uji Regresi linear sederhana. Hasil penelitian menerangkan adanya pengaruh signifikan antara *digital literacy* terhadap kepuasan pasien pengguna aplikasi Kesehatan, diperoleh nilai *pvalue*= 0,023. Nilai korelasi atau hubungan sebesar 0,228. *Digital literacy*(X) memberikan pengaruh sebesar 5,2 % terhadap kepuasan pasien pengguna aplikasi Kesehatan(Y) pada Rumah Sakit X.

Kata Kunci: *Digital Literacy*, Kepuasan Pengguna Aplikasi kesehatan

*Abstract-Information technology has become a human need in all aspects of life, in which humans in this era take advantage of the sophistication of information technology, including the health sector. Using technology needs some skill include digital literacy. Digital literacy is the skill and ability to master and make use the information from digital sources including computers, smartphones, and laptops that can create a critical and creative mindset and perception. User Satisfaction is a person's pleasure from comparing what the user expects from the application and the results are as expected. Patient satisfaction assessment in that application never been done. The aim of this study is to know the effect digital literacy skill to patient satisfaction as user of the application Hospital X. Design of this study is cross sectional. Sample in this study is 99 respondents. The sampling technique is through quota sampling. The data analysis technique uses a simple linear regression test. The result of this study explained that there was a significant effect between digital literacy with patient satisfaction as user of the health application, with p value =0,023. Correlation value is 0,228. Digital literacy effected 5,2% toward patient satisfaction as user of the health application in Hospital X*

Keywords: *Digital Literacy; Health Application; Patient Satisfaction*

Copyright © 2023 JURNAL JHIMI

### **1. PENDAHULUAN**

Teknologi informasi sudah menjadi kebutuhan hampir di segala bidang, yang mana manusia pada era ini memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi yang dapat diakses secara akurat, efisien, praktis, cepat dan terpercaya. Salah satu perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada bidang

kesehatan. Kemajuan dunia Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang basisnya komputer sudah mengalami perkembangan dan sebagai bagian yang tidak terlepas dari dunia kesehatan. Teknologi yang digunakan dalam pelayanan berupa sistem pelaporan serta pendokumentasian, pendaftaran, pembayaran, sistem layanan kesehatan langsung berupa pemantauan dan memberikan obat kepada pasien yang jadi lebih akurat, cepat dan mudah melalui

adanya teknologi yang berkembang. Dengan semakin berkembangnya teknologi, sehingga dibutuhkan sebuah sistem yang bisa memberikan bantuan saat melakukan berbagai pekerjaan dengan lebih mudah dan cepat. Aplikasi dituntut untuk menampilkan visualisasi atau tampilan yang menarik dan juga dituntut memiliki fungsi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna aplikasi.

Literasi Digital yaitu kemampuan menguasai serta memanfaatkan informasi dari sumber digital serta keterampilan dalam menggunakan teknologi dan informasi dari perangkat digital seperti komputer, smartphone, laptop dan sebagainya. Efektif digunakan di berbagai bidang, seperti akademik, perkantoran, dan layanan publik seperti rumah sakit, bank, dan kegiatan sehari-hari. Kefasihan digital juga mencakup keterampilan pribadi, teknis, dan intelektual (digital) yang diperlukan untuk hidup di dunia digital. Keterampilan digital adalah perilaku berdasarkan pengetahuan dan keterampilan saat memakai jaringan, aplikasi komunikasi dan perangkat digital dalam mengelola dan mengakses informasi. Literasi digital nantinya membuat masyarakat mempunyai pandangan serta pola pikir kritis-kreatif.

Kepuasan pasien mempunyai definisi sebagai tanggapan pelanggan pada perbedaan antara tingkat yang dipentingkan sebelumnya dengan kinerja aktual yang dirasakan sesudah digunakan. Kepuasan pelanggan/pasien yaitu inti dari pemasaran yang mengarah pada pelanggan atau pasien. Layanan yang memberikan kepuasan dan kualitas yang baik dapat menciptakan rasa loyal pelanggan/pasien, dan sangat eratnya kaitan kepuasan dan "word of mouth", sehingga pelayanannya yang memberikan kepuasan ini pula akan menarik pelanggan baru.

Kemampuan individu terkait literasi digital, akan membuat tatanan yang pandangan dan pola pikirnya kritis-kreatif. Karena salah satu tujuan penggunaan teknologi informasi adalah kenyamanan dan kemudahan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi. Media sosial dan perangkat digital berupa aplikasi pada smartphone sudah menjadi kebutuhan terutama untuk informasi terkini, sehingga memacu individu untuk beralih dari konsumen pasif informasi menjadi produsen aktif. Sehingga ini penting untuk rumah sakit dalam mengetahui bagaimana kepuasan pasien terhadap aplikasi kesehatan yang nantinya dapat dijadikan sebagai bahan pengambilan keputusan dan peningkatan efektifitas aplikasi kesehatan.

## **2. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini ialah penelitian kuantitatif melalui desain cross sectional study karena pengukuran penggunaan aplikasi kesehatan dan kepuasan pasien di rumah sakit dilaksanakan pada bulan Desember 2022 – Februari 2023. Penelitian ini populasinya adalah semua pasien di setiap departemen di rumah sakit. Kriteria inklusi sampel adalah usia di atas 17

tahun, pasien sudah mendapatkan perawatan di rumah sakit lebih dari satu kali, pasien rawat jalan, sedangkan kriteria eksklusi tidak bersedia berpartisipasi, pasien telemedicine, dan pasien home care. Responden penelitian ini adalah 99 pasien. Penelitian ini memiliki teknik pengambilan sampel berupa quota sampling, yang mana pengambilan sampelnya dari populasi melalui kriteria inklusi sampai jumlah sampel terpenuhi.

Pada penelitian ini, datanya adalah data primer yakni data yang langsung diperoleh di lapangan. Instrumen Kuesioner terdiri dari beberapa pertanyaan positif dan diukur dengan skala Likert. Setelah kuesioner diisi jawaban responden akan dilakukan pengolahan, analisis, serta diberikan kesimpulan. Kuesioner pada penelitian ini diuji dan seluruh item dalam kuesionernya disebut valid dikarenakan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,374). Kuesioner telah diuji reliabilitasnya, yaitu semua item kuesioner dinyatakan dengan nilai Cronbach's Alpha  $> 0,7$

Data yang dikumpulkan dari responden dianalisis. Pertama analisis data secara univariat untuk mendeskripsikan setiap variabel independen dan dependennya. Setelah dilakukan analisis univariat, data dianalisis secara multivariat dalam menguji pengaruh antara variabel independen dan dependen melalui Uji Linier Regresi Sederhana.

## **3. HASIL**

Setiap data yang dikumpulkan dari kuesioner dilakukan pengolahan melalui perangkat lunak statistik. Hasil analisis untuk mendeskripsikan dan menunjukkan skor literasi digital pasien dan kepuasan pasien terhadap aplikasi kesehatan. Pada penelitian ini terdapat dua jenis hasil analisis yaitu analisis univariat dan analisis multivariat

### **3.1 Analisis univariat**

Fokus analisis ini adalah untuk menunjukkan persentase dan skor literasi digital dan kepuasan pasien menggunakan aplikasi kesehatan berdasarkan kuesioner yang telah dianalisis.

#### **3.1.1 Variabel Digital Literacy**

Seperti terlihat pada Tabel 1, dari 99 responden skor minimal 30 dan skor maksimal 76 dengan mean 56,56 dengan 3,13% dikategorikan baik. Interval kepercayaan 95% berarti skor rata-rata antara 57,70 – 61,42

**Table 1.** Total Skor Responden Terkait Digital Literacy

Variabel	N	Min	Max	Mean
Digital Literacy	99	30	76	59,56

### 3.1.2 Variable Kepuasan Pasien Pengguna Aplikasi

Tabel 2 menunjukkan skor kepuasan pasien terhadap penerapan kesehatan dari 99 responden, skor minimal 31 dan skor maksimal 52 dengan skor rata-rata 42,89 dengan 3,92% kategori puas

**Table 2.** Total Skor Responden Terkait Kepuasan Pasien terhadap Penggunaan Aplikasi

Variabel	N	Min	Max	Mean
Kepuasan pasien pengguna Aplikasi kesehatan	99	31	52	42,89

## 3.2 Analisis Multivariat

Analisis multivariat dapat dilakukan setelah menentukan skor masing-masing variabel. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui apakah literasi digital berdampak pada kepuasan pasien atau tidak.

### 3.2.1 Uji Normalitas

Setelah dianalisis secara univariat, data dalam penelitian ini diuji normalitas agar diketahui apakah distribusinya normal maupun tidak normal. Uji normalitas memakai Kolmogorov-Smirnov. Setiap variabel dalam analisis regresi tidak dilakukan uji asumsi normalitas untuk masing-masing variabel, melainkan hanya pada nilai residual. Pada tabel 3 signifikansinya adalah 0,132, sedangkan nilai sig > 0,05, jadi bisa diberikan kesimpulan bahwa data residual distribusinya normal.

**Table 3.** Uji Normalitas

<i>Kolmogorov-smirnov</i>		
Signifikansi	$\alpha$	Kesimpulan
0,132	0,05	Normal

### 3.2.2 Uji Linieritas

Berdasarkan tabel 4 sig deviasi dari nilai linearitas adalah 0,186, sedangkan > 0,05 dan Linearitas sig 0,08, sedangkan < 0,05, sehingga dapat disimpulkan uji linearitas selesai.

**Table 4.** Uji Linieritas

Name	Signifikansi
Linearity	.018
Deviation from Linearity	.186

### 3.2.3 Koefisien Determinasi

Dari tabel 5, nilai R berarti nilai korelasi sebanyak 0,228 dengan R square ataupun nilai koefisien determinasi sebanyak 0,052 mengartikan pengaruh literasi digital sebesar 5,2% terhadap kepuasan pasien. Sisanya 94,8% lainnya diberikan pengaruh dari faktor lainnya yang tidak ada pada penelitian ini.

**Table 5.** Koefisien Determinasi

Variabel	R	R Square
Digital Literacy	0,228	0,052

### 3.2.4 Pengaruh Literasi Digital Terhadap Kepuasan Pasien terhadap Aplikasi Kesehatan

**Table 6.** Pengaruh Digital Literacy Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Aplikasi

Variabel Bebas (X)	B	Std. Error	P value
( Constant)	36,869	2,641	
Digital Literacy	0,101	0,044	0,023

Terlihat dari tabel di atas, menggunakan nilai  $\alpha = 0,05$ . Nilai P sebanyak  $0,023 < 0,05$ , jadi bisa diberikan kesimpulan bahwa berpengaruhnya literasi digital (X) terhadap kepuasan pasien menggunakan aplikasi kesehatan (Y). Dari tabel 6 di atas diketahuinya nilai konstanta serta koefisien regresi bisa terbentuk sehingga dapat dibentuk persamaan regresi linier sederhana, yaitu:

$$Y = 36,869 + 0,101 X,$$

Persamaan di atas bisa diinterpretasikan berikut ini:

a = 36,869 Nilai konstanta (a) sebanyak 36,869 memperlihatkan bahwa jika tidak ada variabel Literasi Digital (X), maka variabel kepuasan pengguna aplikasi kesehatan (Y) akan memiliki nilai sebesar 36,869.

b = 0,101 Nilai koefisien X yang diperoleh sebesar 0,101 menunjukkan bahwa Literasi Digital (X) berpengaruh terhadap kepuasan pasien menggunakan aplikasi kesehatan (Y) artinya jika literasi digital (X) terjadi peningkatan sebanyak satu satuan, jadi variabel kepuasan pasien menggunakan aplikasi kesehatan (Y) nantinya meningkat sebanyak 0,101.

Nilai koefisien regresi bertanda positif, jadi bisa disebut bahwa literasi digital pengaruhnya positif. Berdasarkan tabel 6 di atas, terdapat pengaruh literasi digital terhadap kepuasan pasien pengguna kesehatan dengan persamaan regresi  $Y = 36,869 + 0,101 X$ . Berdasarkan tabel 6 di atas menggunakan nilai  $\alpha = 0,05$ . Nilai signifikansi  $0,023 < 0,05$  jadi bisa diberikan kesimpulan bahwa berpengaruh literasi digital (X) terhadap kepuasan pasien menggunakan aplikasi kesehatan (Y).

#### 4. PENUTUP

##### Kesimpulan

Skor literasi digital memiliki nilai minimal 30 dan nilai maksimal 76. Rata-rata skor literasi digital yang diberikan responden adalah 59,56. Nilai standar deviasi adalah 9,323 dengan tingkat kepercayaan 95% CI 57,70 – 61,42. Berdasarkan hasil analisis, masih banyak responden yang belum memiliki kompetensi pada bagian navigasi hypertext dan penyusunan pengetahuan dan informasi. Skor kepuasan pasien menggunakan aplikasi kesehatan memiliki nilai minimal 31 dan nilai maksimal 52 dengan skor rata-rata 42,89. Nilai standar deviasi adalah 4,133 dengan tingkat kepercayaan 95% CI 42,06 – 43,71. Adanya pengaruh signifikan antara literasi digital terhadap kepuasan pasien menggunakan aplikasi kesehatan, dengan persentase pengaruh sebanyak 5,2%, sementara yang tersisa sebanyak 94,8% diberikan pengaruh dari faktor lainnya berupa kualitas informasi, sumber daya manusia, dan psikologi, yang tidak diteliti pada penelitian ini.

##### Saran

Perlu adanya peningkatan kompetensi digital literacy di masyarakat sehingga dapat memanfaatkan teknologi secara tepat dan efisien dalam upaya meningkatkan kualitas hidup khususnya di bidang kesehatan. Disarankan bagi pengembang aplikasi rumah sakit agar terus melakukan pengembangan aplikasi kesehatan supaya kebutuhan dan kepuasan pasien terus terpenuhi. Disarankan untuk mahasiswa yang ingin melakukan penelitian agar mengikutsertakan variabel independen lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien agar mendapatkan asumsi yang lebih variatif mengenai apa saja yang mempengaruhi kepuasan pasien.

#### 5. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih ini dipersembahkan kepada kedua orang tua penulis, Rektor, Dekan FIKES, Dosen Pembimbing dan Pengajar serta kerabat-kerabat terkasih.

#### 6. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Santoso BS, Rahmah M, Setiasari T, Sularsih P. "Perkembangan Dan Masa Depan Telemedika Di Indonesia," 2015 Sep; Available from: <https://www.researchgate.net/publication/281497363>
- [2] Prasanti D, Sri D, Indriani S, "Pengembangan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Sistem E-Health Alodokter. Com The Use Of Information And Communication Technology In E-Health System Alodokter.Com," Jurnal Socioteknologi. 2018 Apr; <https://journals.itb.ac.id/index.php/sostek/article/view/6294>
- [3] Sandria Nuwirati Almi, Elvi Rahmi, "Pengaruh Digital Literacy Terhadap Kesiapan Berwirausaha di Era-digital Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang," Universitas Negeri Padang, Indonesia. Padang. 2020. <https://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/pek/article/view/8829>.
- [4] Rezi Laras Ayu Mutiah, "Pengaruh Digital Literacy Dan Penggunaan E-Commerce Terhadap Minat Berwirausaha Digital (Digital Entrepreneurship) Pada Mahasiswa Tadris Ips Uin Syarif Hidayatullah Jakarta. Jakarta". Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta; 2022. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/64084>
- [5] Bella Elpira, "Pengaruh Penerapan Literasi Digital Terhadap Peningkatan Pembelajaran Siswa di Smp Negeri 6 Banda Aceh," Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam - Banda Aceh. 2018. <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/4331/1/Bella%20Elpira>.
- [6] Kuntoro W, Istiono W, "Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta," Jurnal Kesehatan Vokasional. 2017. <https://journal.ugm.ac.id/jkesvo/article/view/30327/18310>
- [7] Khusna L, "Aplikasi Survei Kepuasan Pelanggan Berbasis Android Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Pada Ahas Handayani Semarang," [Semarang]: Universitas Negeri Semarang; 2020. <http://lib.unnes.ac.id/41631/>
- [8] Rizwan Rini, "Literasi digital mahasiswa dan faktor-faktor yang berpengaruh," Universitas Lampung. Lampung. 2022. <https://journal.uny.ac.id/index.php/jamp/article/view/48774/18184>.
- [9] Nasrullah R, Aditya W, dkk, "Materi Pendukung Literasi Digital," Jakarta; 2017. <https://repositori.kemdikbud.go.id/11635/>

- [10] Intan Novi Astutik, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik di Uinsa Menggunakan End User Computing Satisfaction," Surabaya. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya;2020. <http://repository.uinsa.ac.id/id/eprint/1942/>
- [11] Agustinus Johannes Djohan, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Kepercayaan untuk Mencapai Loyalitas Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Swasta di Kota Banjarmasin," STIE Indonesia Banjarmasin. Banjarmasin; 2015. <https://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/767/726>
- [12] Fauzan RD, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Pelayanan Pelanggan Telekomunikasi Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction," Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah; 2022. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/64984>
- [13] Al Ghifari S, "Hubungan Persepsi Pasien Tentang Fasilitas dan Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien di RSU Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu," [Purwokerto]: Universitas Muhammadiyah Purwokerto; 2019. <https://repository.ump.ac.id:80/id/eprint/9252>
- [14] Manurung J, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Natama Tebing Tinggi Tahun 2016," Medan: Universitas Sumatera Utara; 2016. <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/16700>
- [15] Widodo A, Putranti HRD, Nurchayati, "Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi RTS (Rail Ticketing System) Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi," Media Ekonomi dan Manajemen. 2016 Jul;31(2). <http://jurnal.untagsmg.ac.id/index.php/fe/article/view/433>
- [16] Bernadeta Asri Rejeki Tulodo, Achmad Solichin, "Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan," Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) | Vol 10, No. 1, 2019. <https://journal.unj.ac.id/unj/index.php/jrmsi/article/view/9183/6869>
- [17] Komang N, Puspawati T, Aknuranda I, Mursityo YT, "Perancangan Interaksi dan Antarmuka Pengguna Sistem Informasi Penjualan Balinesia T-Shirt menggunakan Pendekatan Human Centered Design," 2019 Oct;3(10):9727-36. Available from: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [18] Fitri TA, Arsyad MN, "Rancangan Aplikasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Geographic Information System (GIS) Versi Android di Kota Pekanbaru," Jurnal Sains Terapan. 2017 Oct;3(2). <https://jurnal.poltekba.ac.id/index.php/jst/article/view/256/182>
- [19] Sunjaya AP, "Potensi Aplikasi dan Perkembangan Digital Health di Indonesia Medical Technology View project Gerontology and Regenerative Medicine View project," Journal of The Indonesian Medical Association [Internet]. 2019 Apr;69(4). Available from: <https://www.researchgate.net/publication/334457774>
- [20] Irsan M, "Rancang Bangun Aplikasi Mobile Notifikasi Berbasis Android Untuk Mendukung Kinerja di Instansi Pemerintahan," 2015; <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/justin/article/view/9984/9752>.
- [21] Humaizi MA, "Uses and Gratifications Theory," Medan: USU Press 2018; 2018
- [22] My Siloam Mobile App Digital. Siloam Health and Wellness Newsletter. 2023
- [23] Rini DP, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Akhir Terhadap Layanan "LinkAja" di Indonesia Melalui Pendekatan End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Reputasi Perusahaan," Jurnal Ekonomi dan Bisnis. 2019 Nov;13(2):189-207.
- [24] Meha RH, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta," Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah; 2019. <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/44270>.
- [25] Nursudi A, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Pelaporan Keuangan Pemerintah," [Semarang]: Universitas Diponegoro; 2013 <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/accounting/article/view/3383/3316>
- [26] Surajiyo, Nasruddin, Paleni H, "Penelitian Sumber Daya Manusia; Pengertian, Teori, dan Aplikasi," 1st ed. Yogyakarta: Deepublish; 2020. <https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/snk/article/view/8341/6162>
- [27] Raharja SW, Arifin Z, Wilopo, "Pengaruh Psikologi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada PT. Winnertech Lintas Nusa)," Jurnal Administrasi Bisnis. 2013 Juni. <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/128>
- [28] Ridwan M, Kurniasih A, "Pengaruh Faktor Psikologis dan Faktor Kepribadian Terhadap Kepercayaan Pelanggan dan Dampaknya Pada Partisipasi Pelanggan E-Commerce di Indonesia," SWOT. 2018 Jan;8.

- <https://publikasi.mercubuana.ac.id/index.php/swot/article/view/5655/2580>.
- [29] Pulkadang A, Soegoto AS, Raintung MC, "Pengaruh Faktor-Faktor Psikologis Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Quality Manado" *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*. 2021 Nov;21.
- [30] Istianah E, Yustanti W, "Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) berdasarkan Perspektif Pengguna," *Journal of Emergin Information Systems and Business Intelligence*. 2022; <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/47882/39971>
- [31] Hosizah, "Uji Validitas dan Reliabilitas," Universitas Esa Unggul. Jakarta; 2020. <https://www.ibm.com/analytics/us/en/technology/spss/>.
- [32] Zainuddin Muda Z. Monggilo, Novi Kurnia, Yudha Wirawanda, Yolanda Presiana Devi, Ade Irma Sukmawati, et al, "Kementerian Komunikasi dan Informatika, Japelidi, Siberkreasi cakap Bermedia Digital." 2021. <http://ditpsd.kemdikbud.go.id/upload/filemanager/download/tik-literasi-digital/Cakap%20Bermedia%20Digital.pdf>