



**PENGARUH *REVIEW* KONSUMEN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA MELALUI
MINAT BELI (STUDI PADA KONSUMEN APLIKASI
TELEMEDICINE ALODOKTER DI KABUPATEN KUDUS)**

Skripsi

Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh :

MUHAMMAD FAHRIAL IRCHAM

NIM 202011058

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

2025



**PENGARUH *REVIEW* KONSUMEN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA MELALUI
MINAT BELI (STUDI PADA KONSUMEN APLIKASI
TELEMEDICINE ALODOKTER DI KABUPATEN KUDUS)**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muria Kudus

Oleh :

MUHAMMAD FAHRIAL IRCHAM

NIM. 202011058

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

TAHUN 2025

**PENGARUH *REVIEW* KONSUMEN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA MELALUI MINAT
BELI (STUDI PADA KONSUMEN APLIKASI *TELEMEDICINE*
ALODOKTER DI KABUPATEN KUDUS)**

Nama : Muhammad Fahrial Irham
NIM : 202011058
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji
Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

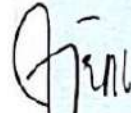
Kudus,

Pembimbing I



Mira Meilia Marka S.E., M.M.
NIDN. 0606058801

Pembimbing II



Rhealin Hening Karatri, S.E., M.M.
NIDN. 0615079303

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen



Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M
NIDN. 0024037701

**PENGARUH *REVIEW* KONSUMEN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA MELALUI MINAT
BELI (STUDI PADA KONSUMEN APLIKASI *TELEMEDICINE*
ALODOKTER DI KABUPATEN KUDUS)**

Nama : Muhammad Fahrial Ircham
NIM : 202011058
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus
Kudus,

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen


(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M.)
NIDN.0024037701

Pembimbing I


(Mira Meilia Marka, S.E., M.M.)
NIDN. 0606058801

Mengetahui,
Dekan



(Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M.)
NIDN. 0616077304

Pembimbing II


(Rhealin Hening Karatri, S.E., M.M.)
NIDN. 0615079303

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

"Usaha dan doa tergantung pada cita-cita. Manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya."

(Jalaluddin Rum)

PERSEMBAHAN :

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

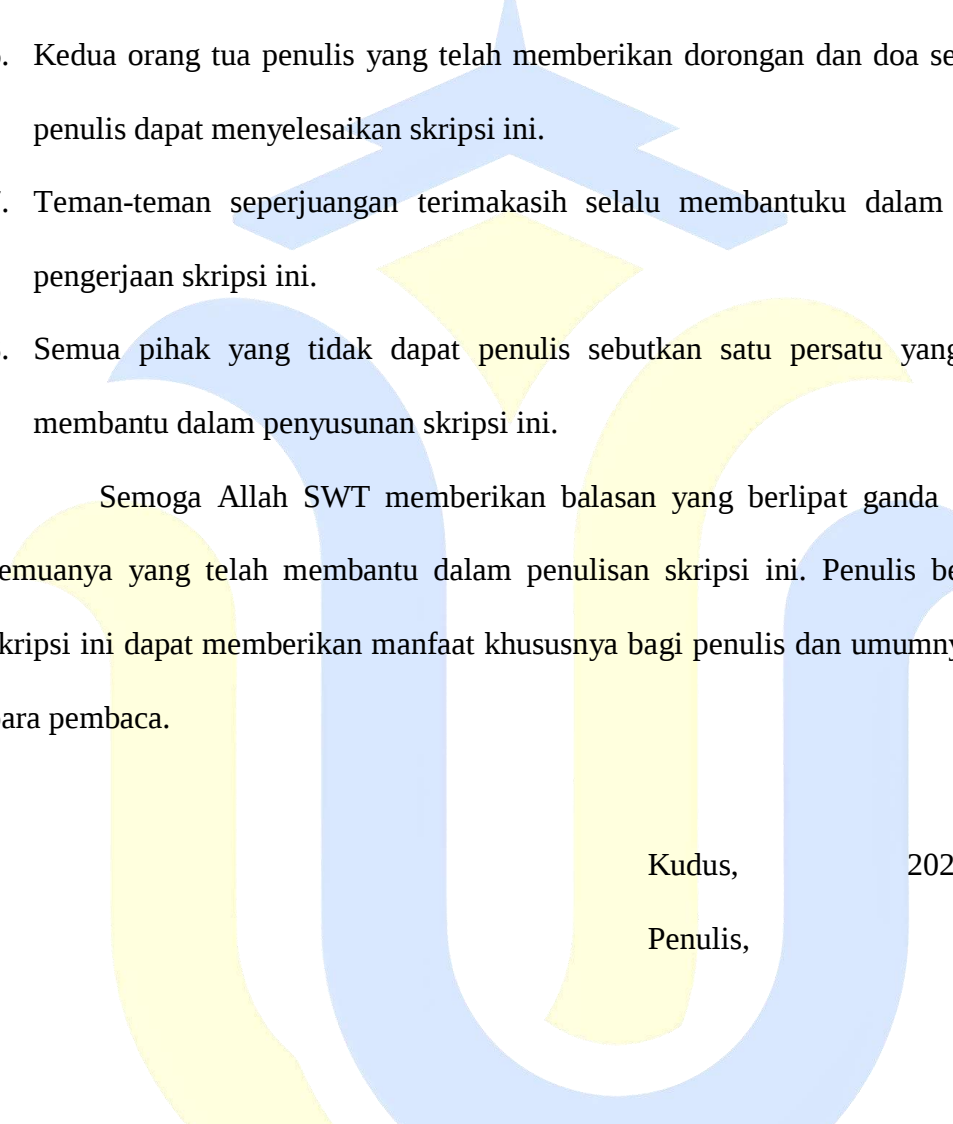
1. Kedua orangtua tercinta terimakasih atas doa, semangat, motivasi, pengorbanan, nasehat serta kasih sayang yang tidak pernah henti sampai saat ini.
2. Keluarga besar yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, terimakasih untuk doa, nasehat, masukan dan semangatnya selama ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Review Konsumen dan Persepsi Harga terhadap Keputusan Penggunaan Jasa melalui Minat Beli (studi pada Konsumen Aplikasi *Telemedicine* Alodokter di Kabupaten Kudus)”**. Ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasi. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si., selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Noor Indah Rahmawati, S.E, M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Mira Meilia Marka S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I dan Rhealin Hening Karatri, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dan terimakasih atas bantuan yang telah diberikan selama menjalani masa studi.

- 
5. Segenap dosen pengajar dan staf karyawan pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikan ilmu yang tak ternilai harganya, masukan, pemikiran dan tenaga selama proses pembelajaran yang dapat menambah wawasan bagi penulis.
 6. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan dorongan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
 7. Teman-teman seperjuangan terimakasih selalu membantuku dalam semua pengerjaan skripsi ini.
 8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi para pembaca.

Kudus, 2024
Penulis,

Muhammad Fahrial Ircham
NIM. 202011058

**Pengaruh Review Konsumen dan Persepsi Harga terhadap Keputusan
Penggunaan Jasa melalui Minat Beli (studi pada Konsumen Aplikasi
Telemedicine Alodokter di Kabupaten Kudus)**

Muhammad Fahrial Ircham

NIM. 202011058

Pembimbing : 1. Mira Meilia Marka S.E., M.M.
2. Rhealin Hening Karatri, S.E., M.M.

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh review konsumen dan persepsi harga terhadap keputusan penggunaan jasa melalui minat beli (studi pada Konsumen Aplikasi *Telemedicine* Alodokter di Kabupaten Kudus). Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kuantitatif. Sampel adalah 115 konsumen Aplikasi *Telemedicine* Alodokter di Kabupaten Kudus dan pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan angket atau kusioner. Teknik analisis data menggunakan SEM AMOS 24. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *review* konsumen berpengaruh positif signifikan terhadap minat beli konsumen Aplikasi *Telemedicine* Alodokter di Kabupaten Kudus. Persepsi harga berpengaruh positif signifikan terhadap minat beli konsumen Aplikasi *Telemedicine* Alodokter di Kabupaten Kudus. *Review* konsumen tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa konsumen Aplikasi *Telemedicine* Alodokter di Kabupaten Kudus. Persepsi harga berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa konsumen Aplikasi *Telemedicine* Alodokter di Kabupaten Kudus. Minat beli berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa konsumen Aplikasi *Telemedicine* Alodokter di Kabupaten Kudus. *Review* konsumen berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa melalui minat beli konsumen aplikasi *Telemedicine* Alodokter di Kabupaten Kudus. Persepsi harga berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa melalui minat beli konsumen aplikasi *Telemedicine* Alodokter di Kabupaten Kudus.

**Kata Kunci : *Review* Konsumen, Persepsi Harga, Minat Beli, Keputusan
Penggunaan Jasa.**

The Influence of Consumer Reviews and Price Perception on Service Use Decisions through Purchase Interest (a study on Consumers of the Alodokter Telemedicine Application in Kudus Regency)

Muhammad Fahrial Ircham

NIM. 202011058

Lecturer : 1. Mira Meilia Marka S.E., M.M.

2. Rhealin Hening Karatri, S.E., M.M.

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
MANAGEMENT STUDY PROGRAM**

ABSTRACT

The aim of this research is to analyze the influence of consumer reviews and price perceptions on decisions to use services through purchase intention (study of consumers of the Alodokter Telemedicine Application in Kudus Regency). This research approach is a quantitative descriptive approach. The sample was 115 consumers of the Alodokter Telemedicine Application in Kudus Regency and the sample was taken using purposive sampling. Data collection techniques use questionnaires or questionnaires. The data analysis technique uses SEM AMOS 24. The results of the research show that consumer reviews have a significant positive effect on consumer buying interest in the Alodokter Telemedicine Application in Kudus Regency. Price perception has a significant positive effect on consumer purchasing interest in the Alodokter Telemedicine Application in Kudus Regency. Consumer reviews do not have a significant influence on the decision to use consumer services for the Alodokter Telemedicine Application in Kudus Regency. Price perception has a significant positive effect on the decision to use consumer services for the Alodokter Telemedicine Application in Kudus Regency. Purchase interest has a significant positive effect on the decision to use consumer services for the Alodokter Telemedicine Application in Kudus Regency. Consumer reviews influence the decision to use services through consumer purchasing interest in the Telemedicine Alodokter application in Kudus Regency. Price perceptions influence the decision to use services through consumer purchasing interest in the Telemedicine Alodokter application in Kudus Regency.

Keywords: *Consumer Reviews, Price Perception, Purchase Interest, Service Usage Decisions.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	
.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	
.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup.....	7
1.3 Perumusan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 <i>Review</i> Konsumen	11
2.2 Persepsi Harga.....	16
2.3 Minat Beli.....	20
2.4 Keputusan Penggunaan Jasa.....	24
2.5 Pengaruh Antar Variabel.....	27
2.6 Penelitian Terdahulu	33

2.7 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	36
2.8 Hipotesis.....	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
3.1 Rancangan Penelitian	39
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	39
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	42
3.4 Jenis dan Sumber Data	43
3.5 Pengumpulan Data	44
3.6 Pengolahan Data.....	44
3.7 Uji Instrumen Data	45
3.8 Analisis Data	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	55
4.1.1 Gambaran Umum Alodokter	55
4.1.2 Visi dan Misi Alodokter	55
4.1.3 Inovasi Alodokter	56
4.2 Penyajian Data.....	56
4.2.1 Gambaran Identitas Responden	56
4.2.2 Tanggapan Responden Atas Variabel Penelitian.....	59
4.3 Analisis Data	63
4.3.1 Uji Instrumen	63
4.3.2 Uji Asumsi SEM	69
4.3.3 Uji <i>Full Measurement</i>	74
4.3.4 Uji <i>Full Model</i>	75
4.3.5 Analisis <i>Squared Multiple Correlation</i>	77
4.3.6 Analisis <i>Regression Weight</i>	78
4.3.7 Uji Hipotesis	79
4.3.8 Uji Mediasi	82
4.4 Pembahasan.....	83
4.4.1 Pengaruh <i>Review</i> Konsumen terhadap Minat Beli Konsumen Aplikasi <i>Telemedicine</i> Alodokter di Kabupaten Kudus	83

4.4.2 Pengaruh Persepsi Harga terhadap Minat Beli Konsumen Aplikasi <i>Telemedicine</i> Alodokter di Kabupaten Kudus	84
4.4.3 Pengaruh <i>Review</i> Konsumen terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Konsumen Aplikasi <i>Telemedicine</i> Alodokter di Kabupaten Kudus	86
4.4.4 Pengaruh Persepsi Harga terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Konsumen Aplikasi <i>Telemedicine</i> Alodokter di Kabupaten Kudus	87
4.4.5 Pengaruh Minat Beli terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Konsumen Aplikasi <i>Telemedicine</i> Alodokter di Kabupaten Kudus	89
4.4.6 Pengaruh <i>Review</i> Konsumen terhadap Keputusan Penggunaan Jasa melalui Minat Beli Konsumen Aplikasi <i>Telemedicine</i> Alodokter di Kabupaten Kudus.....	90
4.4.7 Pengaruh Persepsi Harga terhadap Keputusan Penggunaan Jasa melalui Minat Beli Konsumen Aplikasi <i>Telemedicine</i> Alodokter di Kabupaten Kudus.....	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	94
5.1 Kesimpulan.....	94
5.2 Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	97

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Jumlah pengguna Telemedicine di Indonesia Tahun 2019-2023	3
Tabel 3. 1 Uji <i>Goodness of Fit</i>	54
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Penggunaan.....	56
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	58
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerja.....	59
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Pada Variabel Review Konsumen.....	60
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Pada Variabel Persepsi Harga	61
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Pada Variabel Minat Beli	61
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Pada Variabel Keputusan Penggunaan Jasa.....	62
Tabel 4. 10 Hasil <i>Standardized Regression Weights</i> Variabel Eksogen Sebelum Model Diperbaiki	64
Tabel 4. 11 Hasil <i>Standardized Regression Weights</i> Variabel Eksogen Setelah Model Diperbaiki	65
Tabel 4. 12 Hasil <i>Standardized Regression Weights</i> Variabel Endogen Sebelum Model Diperbaiki	66
Tabel 4. 13 Hasil <i>Standardized Regression Weights</i> Variabel Endogen Setelah Model Diperbaiki	67
Tabel 4. 14 Hasil Uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	67
Tabel 4. 15 Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i>	68
Tabel 4. 16 Hasil Uji Reliabilitas.....	69
Tabel 4. 17 Hasil Uji Normalitas	69
Tabel 4. 18 Hasil Uji Outlier.....	71
Tabel 4. 19 Hasil Kriteria <i>Goodness of Fit Indices</i> Uji Eksogen.....	72
Tabel 4. 20 Hasil Kriteria <i>Goodness of Fit Indices</i> Uji Endogen	73

Tabel 4. 21	Hasil Kriteria <i>Goodness of Fit Indices Full Measurement</i>	75
Tabel 4. 22	Hasil Kriteria <i>Goodness of Fit Indices Full Model</i>	76
Tabel 4. 23	Hasil Analisis <i>Squared Multiple Correlation</i>	77
Tabel 4. 24	Hasil <i>Regression Weight</i>	78
Tabel 4. 25	Hasil Uji Hipotesis.....	79
Tabel 4. 26	Hasil Uji Mediasi	82



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Keluhan Konsumen terkait Variabel <i>Review</i> Konsumen Alodokter ..	4
Gambar 1. 2 Keluhan Konsumen terkait Variabel Persepsi Harga Alodokter	5
Gambar 1. 3 Keluhan Konsumen terkait Variabel Minat Beli Alodokter	5
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Teoritis	37
Gambar 4. 1 <i>Output</i> Uji Eksogen	71
Gambar 4. 2 <i>Output</i> Uji Endogen	73
Gambar 4. 3 <i>Output Full Measurement</i>	74
Gambar 4. 4 <i>Output Full Model</i>	76

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Identitas Responden
- Lampiran 3 Tabulasi Data Penelitian
- Lampiran 4 *Output AMOS*
- Lampiran 5 Dokumentasi Kuesioner