

ABSTRACT

Halodoc is one of Indonesia's leading telemedicine platforms, offering online consultations, medication delivery, and various healthcare services through its digital application. As the telemedicine industry continues to grow rapidly in Indonesia, understanding the factors that influence customer usage becomes essential for sustaining engagement and improving user satisfaction. This study aims to examine the effects of five key factors—product variety, convenience, payment methods, trust, and psychological factors—on customer telemedicine usage in Halodoc, based on the Technology Acceptance Model (TAM) framework.

A quantitative research approach was employed by distributing an online questionnaire to 181 respondents who have used telemedicine services in Indonesia. The collected data were analyzed using Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) through SmartPLS 4 to test the proposed hypotheses.

The findings reveal that product variety, convenience, payment methods, and psychological factors significantly and positively influence telemedicine usage, while trust shows a positive but insignificant effect. The study provides practical insights for telemedicine providers such as Halodoc to enhance service design, strengthen user trust, and improve overall user satisfaction.

Keywords: Telemedicine, Technology Acceptance Model (TAM), product variety, convenience, payment methods, trust, psychological factors, Halodoc

INTISARI

Halodoc merupakan salah satu platform telemedicine terkemuka di Indonesia yang menyediakan layanan konsultasi daring, pengantaran obat, serta berbagai layanan kesehatan melalui aplikasi digitalnya. Seiring dengan pesatnya pertumbuhan industri telemedicine di Indonesia, memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan oleh pelanggan menjadi hal yang penting untuk menjaga keterlibatan pengguna dan meningkatkan kepuasan mereka. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh lima faktor utama—*product variety*, *convenience*, *payment methods*, *trust*, dan *psychological factors*—terhadap penggunaan layanan telemedicine di Halodoc berdasarkan kerangka Technology Acceptance Model (TAM).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner daring kepada 181 responden yang telah menggunakan layanan telemedicine di Indonesia. Data yang diperoleh dianalisis dengan metode Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4 untuk menguji hipotesis yang diajukan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variasi produk, kenyamanan, metode pembayaran, dan faktor psikologis berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan telemedicine, sedangkan kepercayaan berpengaruh positif namun tidak signifikan. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi penyedia layanan telemedicine seperti Halodoc dalam meningkatkan desain layanan, memperkuat kepercayaan pengguna, serta meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Kata kunci: *Telemedicine*, *Technology Acceptance Model (TAM)*, *product variety*, *convenience*, *payment methods*, *trust*, *psychological factors*, Halodoc