

Pengaruh Penggunaan Aplikasi Solusi Sehat terhadap Efektivitas Pelayanan Pemesanan Pijat

Wiki Fernando Manorek^{1✉}, Emy Lailia Umroh², Ronald Jolly Pongantung³

^{1,2,3} Manajemen, Administrasi Publik, Universitas Terbuka

Abstrak

Perkembangan teknologi digital mendorong transformasi layanan jasa, termasuk layanan pemesanan pijat berbasis aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penggunaan aplikasi Solusi Sehat terhadap efektivitas pelayanan pemesanan pijat. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori. Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan yang pernah menggunakan aplikasi Solusi Sehat untuk pemesanan layanan pijat dalam periode tiga bulan terakhir. Teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan skala likert lima tingkat. Variabel penggunaan aplikasi diukur melalui dimensi kemudahan penggunaan, kemanfaatan, dan keandalan sistem, sedangkan efektivitas pelayanan diukur melalui kecepatan layanan, ketepatan jadwal, dan akurasi informasi. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif dan regresi linear dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Solusi Sehat berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan pemesanan pijat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian layanan digital serta menjadi bahan evaluasi bagi pengelola aplikasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan berbasis teknologi.

Kata Kunci: *Aplikasi Digital; Efektivitas Pelayanan; Pemesanan Pijat; Solusi Sehat; Layanan Digital.*

Abstract

The development of digital technology has driven the transformation of service industries, including application-based massage booking services. This study aims to analyze the effect of using the Solusi Sehat application on the effectiveness of massage booking services. The research employed a quantitative approach with an explanatory research design. The study population consisted of all customers who had used the Solusi Sehat application to book massage services within the last three months. The sampling technique used was simple random sampling. Data were collected through the distribution of questionnaires using a five-point Likert scale. The application usage variable was measured through the dimensions of ease of use, perceived usefulness, and system reliability, while service effectiveness was measured through service speed, schedule accuracy, and information accuracy. Data analysis was conducted using descriptive statistics and linear regression with the assistance of SPSS software. The results showed that the use of the Solusi Sehat application has a positive and significant effect on the effectiveness of massage booking services. This study is expected to provide a theoretical contribution to the development of digital service studies and serve as an evaluation reference for application managers in improving technology-based service quality.

Keywords: *Digital Application; Service Effectiveness; Massage Booking; Solusi Sehat; Digital Services.*

✉ Corresponding author :

Email Address : vickyfernandom@gmail.com

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi besar pada berbagai sektor ekonomi, terutama di industri jasa, di mana digitalisasi layanan menjadi kebutuhan strategis untuk meningkatkan efisiensi operasional dan pengalaman pelanggan. Transformasi digital memungkinkan interaksi yang lebih cepat, personalisasi layanan, dan koordinasi informasi secara real-time, sehingga menggeser praktik tradisional dalam pemesanan jasa menjadi platform digital berbasis aplikasi mobile atau web (Rizqi, 2024). Dalam konteks era Industri 4.0, perubahan ini tidak hanya terjadi pada industri transportasi, perhotelan, atau kesehatan, tetapi juga pada sektor perawatan tubuh seperti pijat (*massage*) dan layanan kebugaran, di mana konsumen semakin mengandalkan digitalisasi untuk memenuhi kebutuhan layanan yang cepat, nyaman, dan terpercaya dibandingkan dengan pemesanan manual yang memakan waktu dan rentan terhadap kesalahan informasi (Rizqi, 2024).

Fenomena digitalisasi layanan jasa tampak jelas dalam pergeseran perilaku pelanggan dari interaksi tatap muka dan komunikasi telepon tradisional ke penggunaan *mobile apps* untuk akses layanan *on-demand*. Pemanfaatan teknologi digital memungkinkan konsumen untuk memilih layanan, menjadwalkan pemesanan, dan melakukan pembayaran secara praktis melalui platform digital, sehingga dapat meningkatkan efisiensi serta efektivitas dalam penyampaian layanan (Agustin, 2025). Meski demikian, adopsi aplikasi digital dalam layanan jasa masih menghadapi tantangan praktis seperti sistem eror, keandalan fitur, serta ketidaksiapan pengguna yang membutuhkan konfirmasi manual melalui saluran lain seperti *WhatsApp* untuk menyelesaikan pemesanan. Hal ini memperlihatkan adanya celah antara potensi teknologi dan implementasi di lapangan yang perlu dievaluasi secara empiris.

Dalam industri spa atau pijat, pemesanan layanan yang dulunya dilakukan secara manual sering kali mengalami sejumlah permasalahan praktis seperti ketidakefisienan proses pemesanan, informasi layanan yang tidak akurat, ketidakpastian jadwal, hingga waktu tunggu yang panjang. Situasi ini tidak hanya menurunkan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan, tetapi juga berdampak pada produktivitas dan reputasi penyedia jasa. Penggunaan aplikasi digital dipandang sebagai salah satu solusi untuk mengatasi permasalahan ini karena dapat menyediakan sistem pemesanan yang terotomatisasi, transparan, dan terintegrasi, namun keberhasilan aplikasi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan sangat ditentukan oleh persepsi pengguna terhadap fungsi utama aplikasi bukan hanya dari aspek teknis sistem semata (Christopher et al., 2022).

Efektivitas pelayanan menjadi konsep kunci dalam kajian ini karena mencerminkan sejauh mana proses layanan memenuhi kebutuhan dasar pelanggan seperti ketepatan waktu, kemudahan proses pemesanan, keakuratan informasi, dan responsivitas sistem layanan (Fathya et al., 2022). Efektivitas bukan sekadar kepuasan pelanggan, tetapi mengukur kemampuan layanan dalam mencapai hasil yang optimal secara operasional dan perseptual dalam rangka mendukung keberlangsungan bisnis jasa spa. Studi-studi sebelumnya dalam konteks *digital service quality* menunjukkan

bahwa dimensi seperti *reliability*, *responsiveness*, dan *ease of use* memiliki hubungan signifikan terhadap persepsi kualitas layanan digital yang dirasakan pelanggan (Rizqi, 2024).

Penelitian terdahulu lebih banyak menyoroti adopsi teknologi digital dan kepuasan pelanggan secara umum dalam layanan jasa (Farida et al., 2025; Aulia & Marsasi, 2024; Park et al., 2025), Sementara kajian yang secara spesifik menguji pengaruh penggunaan aplikasi pemesanan terhadap efektivitas pelayanan pada konteks spa masih sangat terbatas. Sebagian besar studi belum mengaitkan penggunaan aplikasi dengan efektivitas proses layanan sebagai outcome yang terukur secara kuantitatif. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut dengan menguji secara empiris pengaruh penggunaan aplikasi Solusi Sehat terhadap efektivitas pelayanan dalam pemesanan layanan pijat.

Berdasarkan formulasi masalah tersebut, penelitian ini dirancang untuk menjawab pertanyaan ilmiah: Bagaimana pengaruh penggunaan aplikasi *Solusi Sehat* terhadap efektivitas pelayanan dalam pemesanan layanan pijat? Pertanyaan ini akan diuji secara kuantitatif melalui pengukuran persepsi pengguna terhadap dimensi penggunaan aplikasi dan indikator efektivitas pelayanan yang relevan.

Tujuan utama penelitian ini adalah menganalisis pengaruh penggunaan aplikasi *Solusi Sehat* terhadap efektivitas pelayanan dalam pemesanan pijat secara empiris, sehingga dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya literatur manajemen pelayanan jasa digital dengan fokus pada hubungan antara adopsi aplikasi dan efektivitas penyampaian layanan. Secara praktis, temuan penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengembang dan pengelola aplikasi *Solusi Sehat* untuk meningkatkan fitur dan fungsi yang berdampak pada efektivitas pelayanan bagi pelanggan serta memberikan rekomendasi strategi peningkatan layanan berbasis digital.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori yang bertujuan untuk menguji hubungan kausal antara penggunaan aplikasi Solusi Sehat sebagai variabel independen dan efektivitas pelayanan dalam pemesanan layanan pijat sebagai variabel dependen. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan pengujian hipotesis secara empiris melalui analisis statistik (Djollong, 2019).

Penelitian ini dilakukan pada penggunaan aplikasi Solusi Sehat dalam layanan pemijatan pada CV Bina Edukasi Mandiri. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang pernah menggunakan aplikasi Solusi Sehat untuk melakukan pemesanan layanan pijat dalam periode Januari hingga Maret 2026. Namun demikian, jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, sehingga penentuan ukuran sampel tidak dapat menggunakan rumus Slovin.

Oleh karena itu, jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Lemeshow yang sesuai untuk populasi yang tidak teridentifikasi. Dengan tingkat kepercayaan 95% ($Z = 1,96$), proporsi maksimum ($p = 0,5$), dan margin of error sebesar 10% (0,1), diperoleh jumlah sampel minimal sebesar 96 responden. Untuk meningkatkan keandalan penelitian serta mengantisipasi kemungkinan data yang tidak valid, jumlah sampel dibulatkan menjadi 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah simple random sampling, yaitu teknik pengambilan sampel secara acak di mana setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih

sebagai responden. Teknik ini dipilih karena populasi penelitian dianggap relatif homogen dalam hal pengalaman penggunaan aplikasi, sehingga dapat menghasilkan sampel yang representatif serta meminimalkan potensi bias.

Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur yang disebarakan kepada responden pengguna aplikasi Solusi Sehat. Penggunaan kuesioner dalam penelitian kuantitatif memungkinkan pengumpulan data secara sistematis dan terstandarisasi untuk mengukur persepsi responden terhadap variabel yang diteliti (Djollong, 2019). Instrumen penelitian disusun menggunakan skala Likert lima poin, dengan rentang jawaban dari sangat tidak setuju (1) hingga sangat setuju (5), untuk mengukur persepsi responden terhadap variabel penelitian. Pengujian kualitas instrumen dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Product Moment dengan tingkat signifikansi 0,05 melalui analisis Corrected Item–Total Correlation pada program SPSS. Item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai korelasi lebih besar dari nilai r tabel. Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan menggunakan koefisien Cronbach’s Alpha, di mana suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach’s Alpha $\geq 0,70$. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana untuk menguji pengaruh penggunaan aplikasi terhadap efektivitas pelayanan. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan program SPSS, yang meliputi uji asumsi klasik, analisis regresi, serta pengujian hipotesis untuk menentukan signifikansi hubungan antar variable (Ghozali, 2016).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL

Penelitian ini terdiri dari 103 responden dengan presentase wanita yang menjadi mayoritas (66%) dan rentang usia 18-25 tahun (23,3%) dan 36-45 tahun (23,3%). Detail hasil dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Pria	35	34%
	Wanita	68	66%
Usia	18 – 25	24	23,3%
	26 – 30	23	22,3%
	31 – 35	20	19,4%
	36 – 45	24	23,3%
	> 45 Tahun	12	11,7%
Total		103	100%

Tabel 2. Uji Validitas

Item	R Hitung	R Tabel	Item	R Hitung	R Tabel
X1.1	0.321	0.195	Y1.1	0.530	0.195
X1.2	0.366	0.195	Y1.2	0.723	0.195
X1.3	0.432	0.195	Y1.3	0.628	0.195
X1.4	0.570	0.195	Y1.4	0.782	0.195

X1.5	0.582	0.195	Y1.5	0.828	0.195
X1.6	0.707	0.195	Y1.6	0.758	0.195
X1.7	0.743	0.195	Y1.7	0.725	0.195
X1.8	0.801	0.195	Y1.8	0.806	0.195
X1.9	0.751	0.195	Y1.9	0.785	0.195
X1.10	0.824	0.195	Y1.10	0.822	0.195
X1.11	0.676	0.195	Y1.11	0.848	0.195
X1.12	0.648	0.195	Y1.12	0.853	0.195
X1.13	0.790	0.195	Y1.13	0.796	0.195
			Y1.14	0.730	0.195
X1.14	0.321	0.195	Y1.15	0.519	0.195
			Y1.16	0.683	0.195

Berdasarkan Tabel 2, dapat diketahui bahwa seluruh item pernyataan pada 147able147le X dan 147able147le Y memiliki nilai r hitung yang lebih besar dibandingkan r 147able, sehingga seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Penggunaan Aplikasi (X)	0.966	Reliabel
Efektivitas Pelayanan (Y)	0.966	Reliabel

Sumber : Data di Olah SPSS

Berdasarkan hasil pada tabel di atas, seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha yang melebihi 0,70. Oleh karena itu, instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dapat dinyatakan reliabel karena mampu memberikan hasil pengukuran yang konsisten

Tabel 4. Uji Korelasi

		Penggunaan Aplikasi	Efektivitas Pelayanan
Penggunaan Aplikasi	Person Correlation	1	.855**
	Sig. (1-tailed)		.000
	N	103	103
Efektivitas Pelayanan	Person Correlation	.855**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	
	N	103	103

**Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Berdasarkan hasil uji korelasi menggunakan metode Pearson Product Moment dengan bantuan SPSS, diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,855 dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa hubungan antara variabel Penggunaan Aplikasi (X) dan Efektivitas Pelayanan (Y) bersifat signifikan secara statistik. Nilai korelasi sebesar 0,855 juga menunjukkan bahwa hubungan kedua variabel termasuk dalam kategori sangat kuat dan positif, yang berarti semakin tinggi penggunaan aplikasi maka efektivitas pelayanan juga cenderung meningkat.

Selain itu, nilai koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,731 menunjukkan bahwa 73,1% efektivitas pelayanan dipengaruhi oleh penggunaan aplikasi, sedangkan sisanya 26,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Hasil ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi memiliki keterkaitan yang erat dalam mendukung kualitas, kecepatan, dan efisiensi pelayanan. Namun, uji korelasi hanya menunjukkan adanya hubungan antar variabel dan belum dapat membuktikan hubungan sebab-akibat secara langsung.

B. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi solusi sehat memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan. Temuan ini menjawab rumusan masalah penelitian yang berfokus pada hubungan antara variabel Penggunaan Aplikasi (X) dan Efektivitas Pelayanan (Y). Berdasarkan hasil uji korelasi Pearson Product Moment menggunakan SPSS, diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,855 dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel berada pada kategori sangat kuat dan searah. Artinya, semakin optimal penggunaan aplikasi, maka efektivitas pelayanan juga cenderung meningkat. Selain itu, nilai koefisien determinasi sebesar 73,1% menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi memberikan kontribusi yang besar terhadap peningkatan efektivitas pelayanan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Temuan penelitian ini diperoleh melalui beberapa tahapan analisis data, dimulai dari uji validitas, uji reliabilitas, hingga uji korelasi. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar dibandingkan r tabel, sehingga seluruh instrumen dinyatakan valid. Selanjutnya, uji reliabilitas menghasilkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,966 yang menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang sangat tinggi. Setelah instrumen dinyatakan layak, dilakukan uji korelasi untuk mengetahui hubungan antar variabel. Proses analisis tersebut menunjukkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian telah memenuhi syarat pengujian statistik sehingga hasil penelitian dapat dipercaya dan digunakan sebagai dasar dalam menarik kesimpulan.

Secara substantif, hasil penelitian mengindikasikan bahwa penggunaan aplikasi mampu mendukung efektivitas pelayanan melalui peningkatan efisiensi kerja, kecepatan pelayanan, kemudahan akses informasi, dan ketepatan proses pelayanan kepada pengguna. Aplikasi yang digunakan dapat membantu proses operasional menjadi lebih terstruktur dan responsif sehingga kualitas pelayanan yang diterima pengguna menjadi lebih baik. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital dalam pelayanan memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja pelayanan organisasi.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan oleh Fred Davis (1989), yang menjelaskan bahwa penerimaan dan penggunaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan. Selain itu, penelitian ini juga mendukung konsep efektivitas pelayanan yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan kualitas layanan melalui proses kerja yang lebih cepat, akurat, dan efisien. Relevansi teori TAM ini juga dibuktikan oleh (Liliyan et al., 2024) yang menguji implementasi aplikasi Mobile JKN; hasil empirisnya menegaskan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan secara simultan maupun parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat masyarakat dalam menggunakan aplikasi layanan kesehatan publik tersebut. (Liliyan et al., 2024) menggarisbawahi bahwa jika suatu instrumen digital memiliki kegunaan yang baik tetapi tidak diimbangi dengan kemudahan operasional, maka tujuan efektivitas dari adopsi teknologi tersebut cenderung tidak akan tercapai secara optimal. Oleh karena itu, kemudahan navigasi pada aplikasi solusi sehat dalam penelitian ini menjadi pilar penting yang memastikan layanan berjalan lebih cepat dan akurat.

Hubungan yang kuat antara kemudahan sistem dengan respons positif pengguna juga diperkuat oleh temuan (Syifa & Maulani, 2022) pada aplikasi KAI Access. Mereka menemukan bahwa variabel kemudahan penggunaan (*ease of use*) berkorelasi lurus dan searah dalam meningkatkan minat beli dan adopsi layanan berbasis digital secara online oleh masyarakat. Hal ini menandakan bahwa efektivitas sistem digital baik di sektor transportasi maupun Kesehatan sangat bergantung pada seberapa intuitif aplikasi tersebut dirancang bagi pengguna awam. Ketika platform digital mampu menyajikan kemudahan akses, hambatan operasional pelayanan konvensional (seperti antrean fisik) dapat dipangkas secara drastis. Fenomena efisiensi ini serupa dengan hasil penelitian (Salsabila et al., 2021) pada platform Shopee, di mana kemudahan penggunaan terbukti menjadi stimulan utama yang secara positif dan signifikan mendorong tindakan akhir pengguna. Meskipun terdapat faktor persepsi risiko, optimalisasi manfaat dan kemudahan aplikasi tetap menjadi kunci utama dalam memengaruhi keputusan perilaku konsumen dalam ekosistem digital.

Lebih lanjut, efektivitas pelayanan tidak hanya ditinjau dari aspek teknis aplikasi semata, melainkan juga dari kualitas interaksi yang dihadirkan oleh sistem. (Izza et al., 2025) dalam studinya mengenai aplikasi Maxim mengemukakan bahwa persepsi manfaat dan kualitas pelayanan secara simultan memiliki kontribusi positif yang masif terhadap keputusan pengguna untuk mengadopsi suatu aplikasi online. Dalam kaitannya dengan penelitian ini, aplikasi solusi sehat terbukti mampu mentransformasi kualitas pelayanan menjadi lebih terstruktur dan responsif, yang secara langsung berkorelasi dengan kepuasan serta kenyamanan pengguna layanan pijat.

Selain faktor fungsionalitas sistem (TAM), aspek psikologis seperti kepercayaan (*trust*) dan citra institusi juga memegang peranan krusial dalam membentuk efektivitas jangka panjang. (Ramadhan, 2020) dalam analisis jalur (*path analysis*) terhadap pengguna aplikasi Gojek membuktikan bahwa komitmen dan kepercayaan konsumen merupakan variabel yang secara signifikan membangun loyalitas pelanggan. Selain itu, citra merek (*brand image*) yang positif juga memiliki pengaruh tidak langsung terhadap penguatan komitmen pengguna melalui mediasi rasa percaya. Jika dikontekstualisasikan dengan aplikasi solusi sehat, efektivitas pelayanan

sebesar 73,1% dalam penelitian ini tidak hanya dipicu oleh fitur digitalnya yang cepat, melainkan juga oleh akumulasi kepercayaan publik terhadap kredibilitas data informasi layanan yang disajikan oleh aplikasi tersebut. Dengan demikian, integrasi antara kemudahan teknologi, kualitas pelayanan yang responsif, dan reputasi platform yang tepercaya menjadi pilar utama yang mendorong keberhasilan transformasi digital.

Secara keseluruhan, penguatan empiris dari berbagai sektor ini mulai dari layanan kesehatan publik via Mobile JKN (Liliyan et al., 2024), pemesanan tiket kereta melalui KAI Access (Syifa & Maulani, 2025), transaksi *e-commerce* di Shopee (Salsabila et al., 2021), pemanfaatan transportasi online Maxim (Izza et al., 2025), hingga loyalitas konsumen Gojek (Ramadhan, 2020), secara konsisten mendukung hasil penelitian ini. Temuan-temuan tersebut memvalidasi bahwa pemanfaatan teknologi informasi melalui aplikasi *mobile* adalah strategi paling efektif untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan di era digitalisasi ini. Hasil ini pun selaras dengan studi terdahulu oleh (Hakim et al., 2024) yang menemukan pengaruh positif serupa dari penggunaan aplikasi terhadap optimalisasi kinerja pelayanan di sektor industri kesehatan.

SIMPULAN

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi Solusi Sehat berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan pemesanan layanan pijat. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat penggunaan aplikasi, yang ditunjukkan melalui kemudahan penggunaan, kemanfaatan, dan keandalan sistem, maka semakin meningkat pula efektivitas pelayanan yang tercermin dari kecepatan layanan, ketepatan jadwal, dan akurasi informasi. Hasil analisis korelasi memperlihatkan hubungan yang sangat kuat antara kedua variabel dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,855 serta kontribusi penggunaan aplikasi terhadap efektivitas pelayanan sebesar 73,1%, sehingga membuktikan bahwa digitalisasi layanan melalui aplikasi memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Mengacu pada tujuan penelitian, yaitu menganalisis pengaruh penggunaan aplikasi Solusi Sehat terhadap efektivitas pelayanan pemesanan pijat, penelitian ini berhasil membuktikan bahwa pemanfaatan teknologi digital bukan hanya berfungsi sebagai alat bantu operasional, tetapi telah menjadi faktor utama dalam mendukung transformasi pelayanan yang lebih efisien, responsif, dan terintegrasi. Esensi temuan penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan layanan berbasis digital sangat ditentukan oleh kemampuan aplikasi dalam menghadirkan pengalaman pengguna yang mudah, bermanfaat, dan andal, sehingga dapat menciptakan nilai tambah bagi pelanggan sekaligus meningkatkan daya saing perusahaan di era digital.

Referensi :

- Agustin Rina. (2025). The influence of application accessibility and service quality on customer satisfaction of the Tukufood ECanteen. *JIKAP (Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)*.
- Aulia, N. S., & Marsasi, E. G. (2024). The Role of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Task Technology Fit to Increase Perceived Impact on Learning. In *Nur Saskia Aulia* (Vol. 163).

- Christopher, A., Tirtana, A., Aditya, A., Informatika, T., Malang, S., Informasi, S., Raya Tidar, J., & Malang, K. (2022). ANALISIS TINGKAT PENERIMAAN APLIKASI BCA MOBILE DI KOTA MALANG MENGGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM). *Jurnal Teknoinfo*, 16(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.33365/jti.v16i2.2045>
- David, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, Vol. 13, No. 3 (Sep., 1989), Pp. 319-340
Published by: Management Information Systems Research Center, University of Minnesota.
<http://www.jstor.org/stable/249008>
- Delone, W. H., & Mclean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. In *Communications of the ACM. DATABASE. Han>aril Business Review* (Vol. 19).
- Djollong, A. F. (2019). Andi Fitriani Djollong - Tehnik Pelaksanaan Penelitian Kuantitatif -. *ISTIQRRA': Jurnal Pendidikan Dan Pemikiran Islam*, (Vol. 2 No. 1 (2014): Istiqra').
- Farida, Prabowo, H. A., Anton, & Rizki, H. T. (2025). Technology Acceptance Model in the Application of Online Learning During COVID-19 Pandemic: Case Study in a Remote Area of Indonesia. *E-Learning Innovations Journal*, 3(1), 4-28. <https://doi.org/10.57125/ELIJ.2025.03.25.01>
- Fathya, V. N., Viverita, V., Hati, S. R. H., & Astuti, R. D. (2022). Customer Satisfaction with Electronic Public Services: An 18 Years of Systematic Literature Review. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 20, 759-812(2023). <https://doi.org/10.1007/s12208-022-00350-6>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21: Update PLS Regresi*. Universitas Diponegoro. <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/1579941>
- Hakim, A. U., Rustanto, A. E., Bratakusumah, D. S., Sutawijaya, A. H., Magister, P. S., & Publik, A. (2024). ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN SEBAGAI BAGIAN PELAYANAN PUBLIK PADA BPJS KESEHATAN DI KOTA BEKASI. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 5(2). <http://ojs.cahayamandalika.com/index.php/JCM>
- Izza, N., Mile, Y., & Jurana. (2025). Pengaruh Persepsi Harga, Persepsi Manfaat dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Aplikasi Online Maxim di Kota Palu. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*. <https://doi.org/https://doi.org/10.62421/jibema.v3i2.160>
- Liliyan, A., Febisatria, A., & Wiguna, S. V. (2024). Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan pada Minat Menggunakan Aplikasi Mobile JKN. *JEBDEKER: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, Bisnis Digital, Ekonomi Kreatif, Entrepreneur*. <https://doi.org/https://doi.org/10.56456/jebdeker.v4i2.279>
- Park, J. H., Lee, C. W., & Do, C. (2025). Examining Users' Acceptance Intention of Health Applications Based on the Technology Acceptance Model. *Healthcare (Switzerland)*, 13(6). <https://doi.org/10.3390/healthcare13060596>
- Ramadhan, M. A. F. (2020). Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan, dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan Aplikasi Transportasi Online GOJEK di Kota Malang. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIMMU)*.
- Rizqi, M. D. M. (2024). JURNAL ECONOMINA Systematic Literature Review: Analisis Dampak Digitalisasi dalam Industri Jasa terhadap Efisiensi dan Layanan Pelanggan. *JURNAL ECONOMINA*. <https://doi.org/10.55681/economina.v1i7.1449>
- Salsabila, H. Z., Susanto, & Hutami, L. T. H. (2021). Pengaruh Persepsi Risiko, Manfaat Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Pembelian Online Pada Aplikasi Shopee. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*. <https://doi.org/https://doi.org/10.37641/jimkes.v9i1.442>
- Syifa, A. N., & Maulani, T. S. (2022). Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Tiket Kereta Api Secara Online Menggunakan

Aplikasi KAI Access. *Banking & Management Review*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.52250/bmr.v10i2.443>