

## DAFTAR ISI

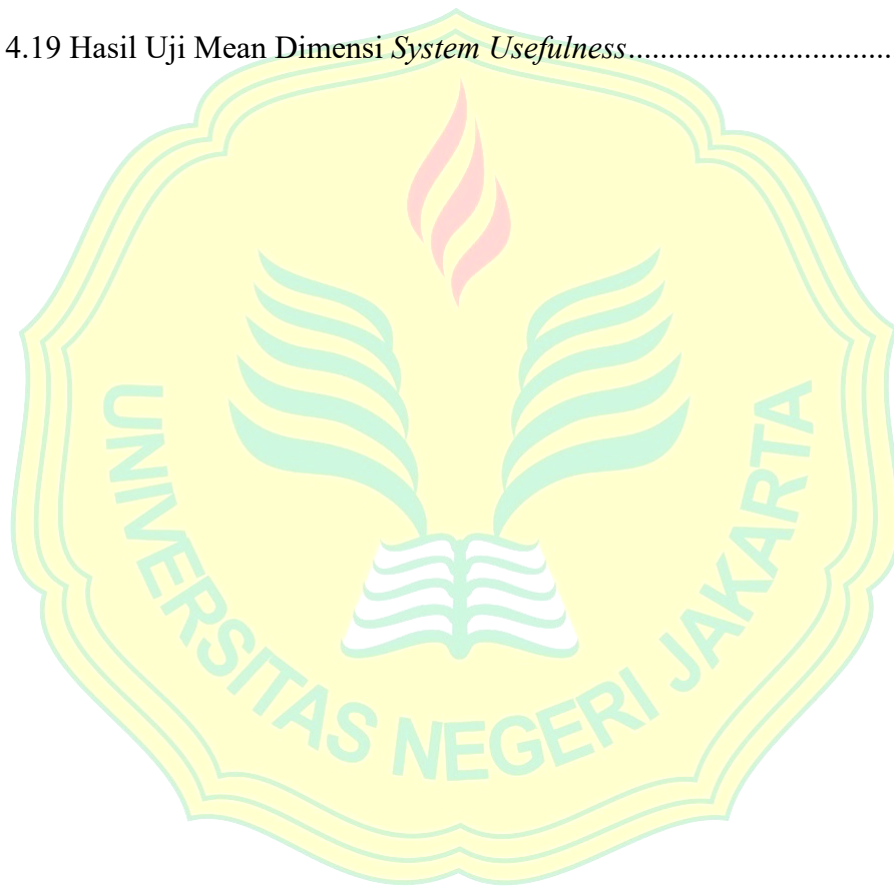
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI .....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR ORISINALITAS.....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Pertanyaan Penelitian.....	12
C. Tujuan Penelitian .....	12
D. Manfaat Penelitian .....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	14
A. Kajian Teoretis.....	14
1. Kepuasan Pelanggan .....	14
2. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	15
3. Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	17
4. Alat Ukur Kepuasan Pelanggan .....	20
B. Penelitian Terdahulu.....	21
BAB III METODE PENELITIAN .....	29
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	29
B. Desain Penelitian .....	29
C. Populasi dan Sampel .....	30
1. Populasi .....	30
2. Sampel.....	30
C. Teknik Pengumpulan Data.....	31

1. Definisi Operasional Variabel.....	32
2. Instrumen Penelitian .....	33
3. Uji Instrumen Penelitian.....	35
D. Teknik Analisis Data .....	37
1. Analisis Deskriptif.....	37
2. Uji T .....	37
3. Uji <i>Mean</i> .....	38
4. Uji Standar Deviasi .....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	40
A. Deskripsi Data .....	40
1. Karakteristik Responden .....	40
2. Uji Instrumen .....	44
B. Hasil Data Penelitian .....	45
1. Uji Standar Deviasi .....	45
2. Uji T .....	52
3. Analisis Deskriptif .....	54
4. Uji Mean .....	58
BAB V PENUTUP .....	62
A. Kesimpulan .....	62
B. Implikasi .....	63
1. Implikasi Teoretis .....	63
2. Implikasi Praktis .....	64
C. Keterbatasan Penelitian.....	65
D. Rekomendasi bagi Penelitian Selanjutnya.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	67

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pengguna Gadget Tertinggi Tingkat Dunia.....	2
Tabel 1.2 Ulasan Negatif Halodoc di Google Play Store .....	6
Tabel 1.3 Persepsi Pengguna Halodoc Mengenai Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan.....	8
Tabel 1.4 Persepsi Pengguna Halodoc Mengenai Kemudahan Informasi dan Pengaturan Sistem .....	9
Tabel 1.5 Persepsi Pengguna Halodoc Tentang Kegunaan Aplikasi.....	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1 Penilaian Skala Likert.....	33
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian .....	33
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	41
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	42
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	43
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan .....	43
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas .....	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4.8 Hasil Uji Deviasi Dimensi <i>Ease of Use and Satisfaction</i> .....	46
Tabel 4.9 Hasil Uji Deviasi Dimensi <i>System Information Arrangement</i> .....	48
Tabel 4.10 Hasil Uji Deviasi Dimensi <i>System Usefulness</i> .....	50
Tabel 4.11 Hasil Uji T Dimensi <i>Ease of Use and Satisfaction</i> .....	52
Tabel 4.12 Hasil Uji T Dimensi <i>System Information Arrangement</i> .....	53

Tabel 4.13 Hasil Uji T Dimensi <i>System Usefulness</i> .....	54
Tabel 4.14 Analisis Deskriptif <i>Dimensi Ease Of Use and Satisfaction</i> .....	55
Tabel 4.15 Analisis Deskriptif <i>Dimensi System Information Arrangement</i> .....	56
Tabel 4.16 Analisis Deskriptif Dimensi <i>System Usefulness</i> .....	57
Tabel 4.17 Hasil Uji Mean Dimensi <i>Ease of Use and Satisfaction</i> .....	58
Tabel 4.18 Hasil Uji Mean Dimensi <i>System Information Arrangement</i> .....	59
Tabel 4.19 Hasil Uji Mean Dimensi <i>System Usefulness</i> .....	60



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna Aplikasi Kesehatan Global.....	3
Gambar 1.2 Penggunaan Aplikasi Kesehatan di Indonesia .....	4



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	71
Lampiran 2 Hasil Tabulasi.....	76
Lampiran 3 Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	79
Lampiran 4 Hasil Uji Kemiripan Naskah.....	82
Lampiran 5 Riwayat Hidup .....	83

