

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data penelitian tentang “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Halodoc di Jakarta” dapat disimpulkan tingkat kepuasan terhadap aplikasi Halodoc “puas” dinilai oleh para pengguna, hal tersebut didukung oleh:

1. *Ease of Use and Satisfaction*

Didukung oleh kemudahan aplikasi saat digunakan, kemudahan dalam mempelajari fitur-fiturnya dan memberikan kenyamanan saat menggunakan aplikasi (*user friendly*). Hal ini tidak hanya memenuhi harapan dan keefisienan dalam penggunaan, tetapi juga mampu meningkatkan produktivitas dan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

2. *System Information Arrangement*

Didukung oleh adanya fitur layanan Kesehatan yang lengkap dan selalu memberikan notifikasi terbaru terhadap aktivitas pengguna serta tampilan *user interface* pada Halodoc menarik/ tidak membosankan. Hal ini menjadikan pengalaman pengguna semakin optimal, sehingga mereka dapat mengakses layanan kesehatan dengan mudah dan efisien, serta tetap termotivasi untuk memantau kesehatan mereka secara berkala.

3. *System Usefulness*

Didukung oleh aplikasi Halodoc berguna pada bidang *ehealth*, Halodoc memberikan kemudahan dalam berinteraksi dengan dokter, serta Halodoc

memberikan kenyamanan dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap pengguna. Halodoc tidak hanya sekadar aplikasi kesehatan, tetapi juga sebuah solusi inovatif yang mengintegrasikan kemudahan, informasi, dan kegunaan dalam satu paket yang menyeluruh.

Dengan berbagai fitur yang dirancang untuk memudahkan komunikasi pada layanan kesehatan, Halodoc tidak hanya meningkatkan efisiensi dalam konsultasi medis tetapi juga memperkaya pengalaman pengguna secara keseluruhan. Inovasi ini menjadikan Halodoc sebagai solusi unggul dalam layanan kesehatan digital, memungkinkan akses yang lebih mudah dan nyaman bagi setiap pengguna yang membutuhkan perawatan kesehatan berkualitas, kapanpun dan dimanapun mereka berada.

B. Implikasi

1. Implikasi Teoretis

Menerapkan temuan yang ada pada penelitian ini implikasi teoretis pada penelitian ini menunjukkan bahwa *ease of use and satisfaction, system information arrangement, system usefulness* saling berkaitan erat dalam menganalisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi. Ketiga dimensi pada penelitian ini dapat menjadi alat yang efektif untuk menilai kepuasan pengguna berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan oleh Alanzi (2022). Hal tersebut menyiratkan bahwa ketiga dimensi ini tetap relevan dalam mengukur kepuasan pelanggan hingga saat ini. Penelitian selanjutnya dapat menggabungkan teori lainnya untuk memperdalam analisis tingkat kepuasan pengguna seperti, *theory Customer Satisfaction Index*, Model

SERVQUAL, atau *User Experience Questionnaire* (UEQ). Teori ini telah digunakan oleh peneliti salah satunya adalah Sasongko (2021), dan Hendrawan et al., (2023).

2. Implikasi Praktis

implikasi praktis dari hasil penelitian ini adalah bahwa perusahaan dapat meningkatkan kualitas sistem maupun mempertahankan kualitas yang sudah baik sehingga dapat mencapai tujuan yang optimal. Implikasi terkait dengan dimensi *ease of use and satisfaction* terdapat kendala yaitu responden kurang menyukai *user interface* pada aplikasi. Hal yang dapat dilakukan seperti gunakan prinsip *UI* untuk menciptakan pengalaman pengguna yang menarik secara visual, intuitif dan konsisten. Hal ini akan memudahkan pengguna dalam menavigasi aplikasi dan mendapatkan apa yang mereka butuhkan.

Implikasi terkait dengan dimensi *system information arrangement* terdapat kendala Halodoc yang masih memiliki beberapa kendala seperti kemampuan pemulihan dari kendala atau masalah pada sistem. Hal yang dapat dilakukan yaitu Halodoc harus selalu melakukan pemantauan berkelanjutan kinerja aplikasi dan umpan balik keluhan pelanggan. Prioritaskan penyelesaian *bug* (kendala) yang dilaporkan oleh pengguna untuk meminimalisir dampak negatif terhadap pengguna.

Implikasi terkait dengan dimensi *system usefulness* terdapat kendala menu notifikasi aplikasi membutuhkan waktu lama untuk *update* terhadap aktivitas pengguna. Hal yang dapat dilakukan yaitu pemantauan uji sistem

notifikasi secara ketat dan memastikan kinerja sistem optimal. Pengembangan aplikasi diharapkan dapat ditingkatkan pada kualitas sistem sehingga dapat memberikan pengalaman yang lebih optimal pengguna.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini mendapatkan beberapa keterbatasan yang mungkin menjadikan penulisan ini belum sempurna, yaitu:

1. Kesulitan mendapatkan responden karena keterbatasan peneliti dalam penyebaran kuesioner yang tidak merata antar wilayah, sehingga menimbulkan ketimpangan seperti kurangnya responden yang berasal dari Kepulauan Seribu.
2. Peneliti kurang maksimal memanfaatkan platform media sosial sebagai media penyebaran hanya menggunakan beberapa media sosial seperti Whatsapp, Instagram dan Facebook.

D. Rekomendasi bagi Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan penelitian yang disimpulkan, penelitian ini menyarankan rekomendasi sebagai berikut :

1. Pentingnya bagi peneliti untuk memilih sampel responden yang mewakili keragaman wilayah geografis, hal ini dapat dicapai dengan melakukan survei langsung pada tempat atau daerah yang dituju. Terbukti pada penelitian Sadat dan Lin (2020) pada penelitiannya pengambilan sampel dilakukan dengan melakukan survei langsung ke tempat yang dituju dan sesuai dengan kriteria responden

2. Sebaiknya dapat memperluas pemanfaatan platform media sosial secara maksimal untuk mendapatkan sampel responden yang lebih representatif di seluruh wilayah geografis dan berbagai karakteristik kelompok. Hal tersebut dibuktikan oleh peneliti Chaerani et al. (2020) dengan cara menyebarkan ke publik melalui platform media sosial.

