

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA  
PADA APLIKASI HALODOC DI JAKARTA**

**CHARUNIA**

**1702520023**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar  
Sarjana Terapan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**Program Studi Pemasaran Digital**

**Program Sarjana Terapan**

**Fakultas Ekonomi**

**Universitas Negeri Jakarta**

**2024**

***ANALYSIS OF USER SATISFACTION LEVEL  
ON HALODOC APLICATION IN JAKARTA***

**CHARUNIA**

**1702520023**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

***Digital Marketing***

***Applied Undergraduate Program***

***Faculty of Economics***

***Universitas Negeri Jakarta***

**2024**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Charunia  
NIM : 1702520023  
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi/D4 Pemasaran Digital  
Alamat email : Charunia.xjb1@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul :

"Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Halodoc di Jakarta"

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta , 1 Agustus 2024

Penulis

( Charunia )

## LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI  
Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung M, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721227, Fax: (021) 4706285, Surat Elektronik: fe@unj.ac.id  
Laman: fe.unj.ac.id

### SURAT PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Kami, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ika Febrilia, SE, M.M.  
NIP/NIDK : 198702092015042001  
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing I

Nama : Shandy Aditya, BIB, MPBS  
NIP/NIDK : 198404082019031003  
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing II

Memberikan persetujuan kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama : Charunia  
No. Registrasi : 1702520023  
Program Studi : D4 Pemasaran Digital  
Judul Proposal Penelitian : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Halodoc di DKI Jakarta

untuk mengikuti Sidang Skripsi.

Jakarta, 8 Juli 2024

Dosen Pembimbing I

Ika Febrilia, SE, M.M.  
198702092015042001

Dosen Pembimbing II



Shandy Aditya, BIB, MPBS  
198404082019031003

Mengetahui,  
Koord. Program Studi Pemasaran Digital

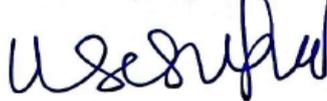
Andi Muhammad Sadat, S.E., M.M., Ph.D  
NIP. 197412212008121001

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

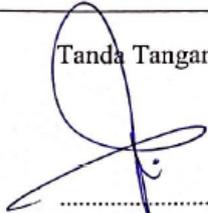
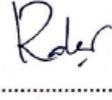
Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Usep Suhud, M. Si., Ph. D.

NIP. 197002122008121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D NIP. 197412212008121001 (Ketua Sidang)		22 Juli 2024
2	Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M NIP. 199308272020122024 (Penguji 1)		22 Juli 2024
3	Rahmi, S.E., M.S.M. NIP. 198305012018032001 (Penguji 2)		22 Juli 2024
4	Ika Febrilia, S.E., M.M NIP. 198702092015042001 (Pembimbing 1)		22 Juli 2024
5	Shandy Aditya, BIB., MPBS NIP. 198404082019031003 (Pembimbing 2)		22 Juli 2024

Nama : Charunia  
No. Registrasi : 1702520023  
Program Studi : D4 Pemasaran Digital  
Tanggal Lulus : 15 Juli 2024

# LEMBAR ORISINALITAS

## LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 23 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan



Charunia

## **PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta :

Nama : Charunia  
NIM : 1702520023  
Program Studi : D4 Pemasaran Digital

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Halodoc di Jakarta” dibuat oleh saya sendiri dan bukan merupakan duplikasi skripsi yang pernah dibuat oleh orang lain atau jiplakan karya tulis maupun terjemahan orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dalam keadaan sadar dan saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku jika terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar.

Jakarta, 7 Mei 2024  
Yang Membuat Pernyataan



Charunia

## ABSTRAK

**Charunia, 2024; Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Halodoc di Jakarta. Skripsi, Jakarta: Program Studi D4 Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta**

Halodoc merupakan aplikasi kesehatan nomor satu di Indonesia diminati oleh masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Halodoc di Jakarta. Sampel dan populasi pada penelitian ini yaitu 105 pengguna Halodoc berdomisili di Jakarta dengan menggunakan metode *purposive sampling* dan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan secara *online* melalui Google Form. Penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas sebagai uji instrumen. Penelitian ini menggunakan empat metode analisis data yaitu analisis deskriptif, uji-t, uji *mean*, uji standar deviasi digunakan untuk mengolah data melalui software SPSS 29. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat tiga dimensi untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Halodoc di Jakarta. Ketiga dimensi tersebut adalah *ease of use and satisfaction, system information arrangement, system usefulness*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan pendapat yang signifikan secara statistik yang diamati dalam kaitannya dengan semua dimensi. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh perusahaan sebagai dasar survei kepuasan pengguna Halodoc dan meningkatkan serta memberikan kenyamanan pengguna.

**Kata kunci :** Kepuasan Pengguna, Halodoc, *Ease of Use and Satisfaction, System Information Arrangement, System Usefulness*

## ***ABSTRACT***

***Charunia, 2024; Analysis of User Satisfaction Level on Halodoc Application in Jakarta. Thesis, Jakarta: D4 Digital Marketing Study Program, Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta***

*Halodoc is the number one health application in Indonesia in demand by the public. This study aims to determine the level of satisfaction of Halodoc users in Jakarta. The sample and population in this study were 105 Halodoc users domiciled in Jakarta using a purposive sampling method and data collection through distributing questionnaires conducted online via Google Forms. This study uses validity tests and reliability tests as instrument tests. This study uses four data analysis methods, namely descriptive analysis, t-test, mean test, and standard deviation test used to process data through SPSS 29 software. The results of this study indicate that there are three dimensions to determine the level of satisfaction of Halodoc users in Jakarta. The three dimensions are ease of use and satisfaction, system information arrangement, and system usefulness. The results of this study indicate that no statistically significant differences in opinion were observed about all dimensions. This research is expected to be used by companies as a basis for Halodoc user satisfaction surveys and to improve and provide user convenience.*

***Keyword :*** *user satisfaction, Halodoc, ease of use and satisfaction, system information arrangement, system usefulness*

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Halodoc di Jakarta” ini dengan sebaik mungkin. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Dalam penulisan skripsi ini, peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan selalu mendapat dukungan dan saran dari berbagai pihak yang membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima Kasih peneliti ucapkan kepada :

1. Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D selaku Koordinator Program Studi Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
2. Ika Febrilia, SE, M.M dan Shandy Aditya, BIB,MPBS , selaku dosen pembimbing yang membantu memberikan saran, bimbingan dan motivasi sehingga peneliti mampu menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik.
3. Dosen-dosen Program Studi Sarjana Terapan Pemasaran Digital yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan.
4. Teman-teman D4 Pemasaran Digital Angkatan 2020 yang telah memberikan motivasi kepada peneliti selama proses penyelesaian skripsi.
5. Kedua orang tua, kerabat, teman – teman dekat penulis serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang senantiasa memberikan doa dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti berharap skripsi ini dapat berguna bagi berbagai pihak yang membacanya.

## 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

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Teknologi informasi adalah jenis teknologi yang digunakan untuk menghasilkan informasi berkualitas tinggi, yang berarti informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu. Informasi ini dapat digunakan untuk keperluan individu, tugas pemerintah, atau sebagai informasi strategis untuk pengambilan keputusan (Cholik, 2021). Tahun 2000-an adalah puncak perkembangan teknologi yang sangat pesat, dimulai dari teknologi informasi dan telekomunikasi yang menjadi gaya hidup setiap orang. Teknologi membuat segala kegiatan menjadi lebih mudah, mulai dari kegiatan komunikasi, informasi, transaksi, edukasi, hiburan, serta kebutuhan pribadi dapat terpenuhi dengan kecanggihan teknologi (Danuri, 2019).

Perkembangan ini memberikan pengaruh terhadap kehidupan masyarakat berbangsa dan bernegara, setiap individu tertarik untuk menggunakan dan memanfaatkan perkembangan teknologi. Kemajuan Teknologi informasi semakin berkembang seiring dengan peningkatan kebutuhan masyarakat dari masa ke masa kemajuan teknologi informasi terus berkembang. Teknologi informasi tersebut mulai dari teknologi pertanian, teknologi industri, dan teknologi komunikasi (Septiayu, 2020). Pemanfaatan teknologi dalam sektor publik dapat dilihat diberbagai bidang, seperti bidang pariwisata yang dikenal dengan *e-tourism*, pendidikan yang dikenal dengan *e-education*, penganggaran publik yang dikenal dengan *e-budgeting*, pengadaan barang atau jasa disebut

dengan *e-procurement*, kesehatan yang dikenal dengan *e-health* dan lain sebagainya. Penggunaan teknologi dalam administrasi publik diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang cepat, mudah, tepat dan murah, sehingga dapat memberikan keuntungan yang lebih dibandingkan dengan penggunaan cara yang manual atau tradisional (Febriyan, 2019).

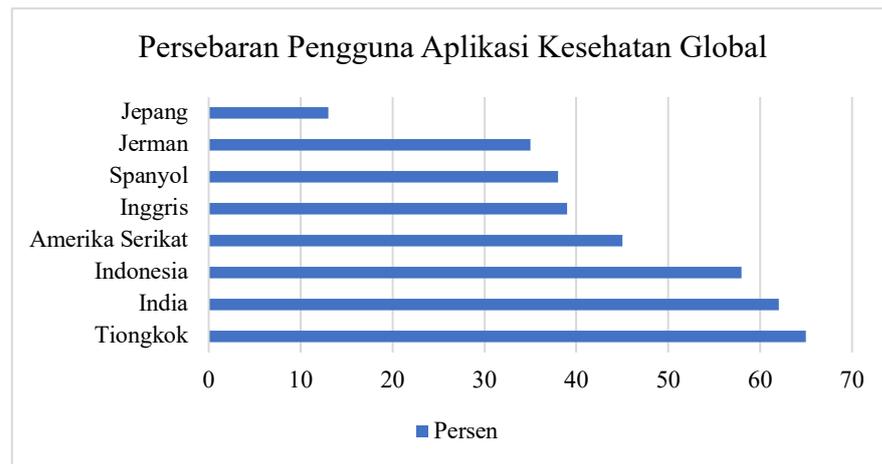
**Tabel 1.1 Pengguna Ponsel Tertinggi Tingkat Dunia**

<i>Rank</i>	Negara	Pengguna (Juta)
1	Tiongkok	910
2	India	647
3	Amerika Serikat	457
4	Indonesia	354

Sumber: Saskia (2023)

Berdasarkan data di atas terlampir bahwa Indonesia menempati urutan keempat sebagai negara dengan pengguna ponsel di dunia. Posisi pertama dipimpin oleh negara Tiongkok dan dilanjutkan oleh India posisi ketiga yaitu negara Amerika Serikat. Hal ini diungkap Google dalam survei terbarunya, *Think Tech, Rise of Foldables : The Big Thing in Smartphone* menyatakan bahwa sebanyak 354 juta perangkat aktif di Indonesia. Dengan adanya peningkatan jumlah ponsel aktif di Indonesia bahwa pasar ponsel memiliki potensi terus tumbuh di masa yang akan datang (Saskia, 2023).

Perkembangan teknologi telah menghasilkan berbagai jenis kegiatan dan layanan, salah satunya dalam memudahkan akses terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Kemajuan dalam teknologi pendukung seperti perangkat keras atau *hardware* dan perangkat lunak atau *software* komputer telah mendorong berbagai pengembangan sistem telemedika untuk berbagai jenis aplikasi menurut Soegijoko dalam Izzati (2022).

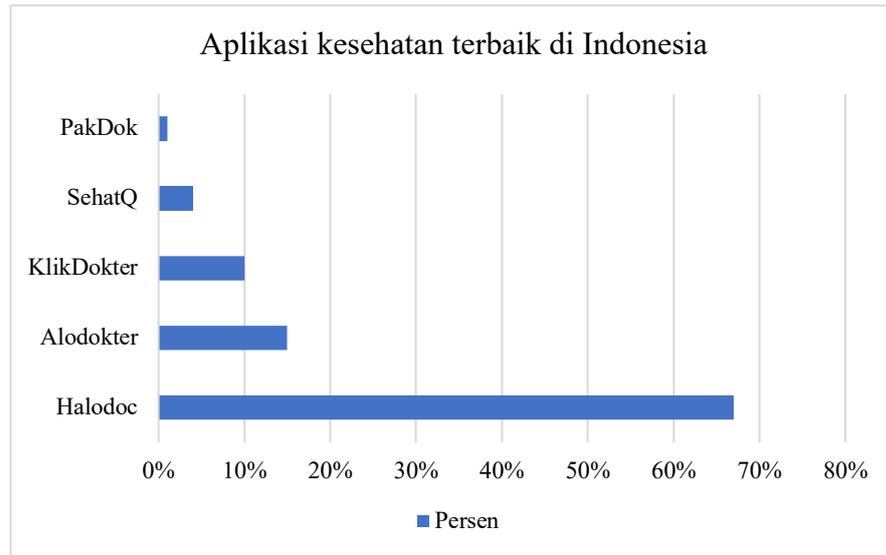


**Gambar 1.1 Pengguna Aplikasi Kesehatan Global**

Sumber: Pusparisa (2020)

Indonesia merupakan negara ketiga dengan persebaran pengguna aplikasi kesehatan terbanyak secara global dibandingkan dengan negara lainnya. Tiongkok menduduki nomor satu dilanjutkan dengan negara India, negara tersebut mengakui bahwa aplikasi kesehatan sangat bermanfaat bagi kehidupan dan kesehatan tercatat pada *Statista Global Consumer Survey*. Biasanya pemakaian yang paling umum digunakan berupa aplikasi nutrisi selain itu, sejumlah aplikasi lainnya yang ikut populer adalah pemantauan detak jantung dan pelacakan pola tidur (Pusparisa, 2020).

Di Indonesia, ada berbagai aplikasi yang memfasilitasi akses ke layanan kesehatan, yang diluncurkan oleh berbagai pihak, mulai dari perusahaan rintisan (*startup*) hingga Kementerian Kesehatan (Izzati, 2022). Salah satu *startup* yang menjadi pilihan masyarakat di Indonesia adalah Halodoc, yang menyediakan beberapa fasilitas untuk para penggunanya secara *online*, yaitu fasilitas konsultasi dengan dokter, pembelian obat, buat janji dengan rumah sakit, serta beberapa fasilitas pendukung kesehatan lainnya (Halodoc, 2023).



**Gambar 1.2 Aplikasi Kesehatan Terbaik di Indonesia**

Sumber: Reiner (2023)

Mengutip dari data.goodstats pada gambar 1.2 aplikasi Kesehatan yang populer di Indonesia oleh berbagai layanan, pada masa pasca pandemi pengguna aplikasi kesehatan meningkat dengan cepat. Menurut data yang tertera Halodoc menduduki peringkat pertama sebagai aplikasi kesehatan dengan banyak diminati masyarakat. Minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi kesehatan dengan berbagai fitur yang ditawarkan mulai dari jasa konsultasi kesehatan maupun konsultasi dokter secara *online* meningkat sejak Covid-19. Menurut *Chairman Indonesia Digital Medic Summit*, Rosita Rivai menyetujui bahwa dengan adanya aplikasi kesehatan di Indonesia, akan terjadi pemerataan pelayanan kesehatan di seluruh Indonesia, agar mampu memiliki daya saing di ranah internasional (Reiner, 2023).

Halodoc mencatat banyak penggunaan meningkat dua kali lipat selama masa pandemi Covid-19, tak kalah pasca pandemi pun Halodoc tetap

mengalami peningkatan karena banyaknya pembaruan fasilitas layanan yang diberikan Halodoc. Perusahaan Halodoc tetap optimis bahwa layanan konsultasi kesehatan akan tetap diminati walaupun masa pandemi selesai, *CEO* Halodoc Jonathan Sudharta mengatakan layanan *telemedicine* sudah digunakan hingga pelosok. Halodoc juga berencana untuk menambah kolaborasi agar pengguna aplikasi tetap mengalami peningkatan, selain itu mereka juga berencana untuk menambah layanan (Pusparisa, 2020).

Berdasarkan data di atas, banyak aplikasi layanan medis secara *online* yang ada di Indonesia dan didukung oleh Kementerian kesehatan RI, pesaing dari Halodoc yaitu Alodokter. Halodoc dan Alodokter merupakan kedua aplikasi kesehatan digital yang populer di Indonesia. Alodokter adalah aplikasi kesehatan yang pertama kali didirikan pada tahun 2011. Alodokter menyediakan berbagai layanan kesehatan seperti konsultasi dokter *online*, artikel kesehatan, komunitas kesehatan. Halodoc didirikan pada tahun 2016 dan menyediakan layanan konsultasi dokter *online*, serta layanan farmasi, pengujian, dan rumah sakit. Namun, sejauh ini Halodoc jauh lebih unggul dibanding dengan Alodokter karena fitur yang diberikan oleh Halodoc lebih canggih dan layanan medis yang diberikan juga lengkap. Halodoc memiliki jaringan dokter secara luas, termasuk dokter berbagai spesialis sehingga pengguna lebih banyak memiliki pilihan yang sesuai dengan pilihan pengguna. Selain itu, Halodoc juga tersedia di berbagai negara meliputi Indonesia, Malaysia, Singapura dan Thailand sedangkan Alodokter hanya tersedia di Indonesia saja.

Tabel 1.2 Ulasan Negatif Halodoc di Google Play Store

No.	Pengguna	Dimensi	Keluhan
1.	Madyla N Firmansyah	Persepsi pengguna Halodoc mengenai kemudahan informasi dan pengaturan sistem	Layanan pengiriman buruk, untuk konsultasi bersama dengan dokter sangat bagus tetapi untuk pengiriman sangat lambat. Pemesanan dari jam 4 sore sampai jam 6 baru akan di proses, pelayanan pengiriman obat sangat lambat.
2.	Valentino	Persepsi pengguna Halodoc mengenai kemudahan informasi dan pengaturan sistem	Untuk toko kesehatan pengiriman (kurir) mohon diperbaiki, saya memilih layanan pengiriman <i>instant</i> tetapi obat lama sampai hampir menunggu 3 jam. Dan pembatalan pesanan mohon diperbaiki saya jadi membeli 2 obat karena menunggu terlalu lama untuk pengirimannya.
3.	Pebianty	Persepsi pengguna Halodoc mengenai kemudahan informasi dan pengaturan sistem	Aplikasi Halodoc ngeblank saat digunakan dan fitur-fitur pada <i>menu bar</i> tidak dapat berfungsi dengan maksimal. Tolong untuk Halodoc di perbaiki lagi untuk aplikasinya.
4.	Syahril Reza	Persepsi pengguna Halodoc tentang kegunaan aplikasi	Saya melakukan orderan melalui aplikasi Halodoc, pada kategori beli obat setelah saya melakukan pembayaran melalui kartu kredit dan berhasil mendapatkan <i>driver</i> . Setelah menunggu beberapa saat orderan <i>cancel</i> sepihak oleh <i>driver</i> , saya melakukan order kembali dan terulang lagi kejadian sama. Selanjutnya setelah mengajukan refund dana yang kembali hanya 50% saja. <i>Customer service</i> juga sangat tidak responsif mohon diperbaiki kembali.
5.	Abas	Persepsi pengguna Halodoc tentang kegunaan aplikasi	Beberapa kali saya mencoba menghubungi <i>Customer Service</i> selalu sibuk terus, mohon agar lebih responsif lagi dalam melayani para <i>user</i> .
6.	Intania	Persepsi pengguna Halodoc mengenai kemudahan informasi dan pengaturan sistem	Pesanan tidak diantar oleh kurir, saya sudah melakukan konsul dan sudah mengirimkan email tetapi masih belum ada respon. Saran saya sebaiknya Halodoc memberikan fitur <i>live chat</i> dan fitur <i>tracking</i> pembelian seperti <i>e-commerce</i> lainnya.

No.	Pengguna	Dimensi	Keluhan
7.	Chiacima	Persepsi pengguna Halodoc mengenai kemudahan informasi dan pengaturan sistem	Saya pengguna aplikasi Halodoc dari tahun 2018 dan saya merasa beberapa kali sistem pada aplikasi ini sering <i>bug</i> dan bahkan sampai muncul notifikasi ' <i>try again</i> ' padahal koneksi internet saya tidak terkendala apapun, mohon untuk di perbaiki lagi untuk sistemnya Halodoc
8.	Ciciliatara	Persepsi pengguna Halodoc mengenai kemudahan informasi dan pengaturan sistem	Pengiriman obat yang sangat lama dan tidak sinkron antara <i>driver</i> dan pihak Halodoc sehingga pengiriman menjadi kendala
9.	Khtyab	Persepsi pengguna Halodoc mengenai kegunaan aplikasi	<i>Customer service</i> sangat tidak membantu
10.	Chaezakhair	Persepsi pengguna Halodoc mengenai kemudahan informasi dan pengaturan sistem	Metode pembayaran yang sangat rumit terlalu banyak <i>step</i> dan memakan banyak waktu mohon untuk ditambahkan metode pembayaran melalui <i>Virtual Account</i> saja agar tidak rumit untuk para pengguna

Sumber: Google Play Store (2023)

Meskipun pengguna aplikasi Halodoc mengalami peningkatan selama masa pandemi dan saat pasca pandemi, namun Halodoc memiliki beberapa kekurangan dalam memberikan pelayan pelanggan. Terlampir tabel di atas bersumber dari ulasan dari pengguna Google Play Store yang memiliki pengalaman yang kurang memuaskan dalam menggunakan aplikasi Halodoc. Terlihat bahwa Halodoc sangat unggul dalam memberikan pelayanan dokter tetapi ketika pelanggan sudah memasuki tahap pembelian obat proses untuk sampai ke tangan pelanggan sangat lama. Terdapat banyak kasus yang memiliki keluhan yang sama, dimana proses pengiriman obat sampai ke tangan pelanggan membutuhkan waktu yang cukup lama. Beberapa pelanggan yang mengalami hal sama ketika pembelian obat di apotek yang disediakan oleh Halodoc yang masih belum terhubung dengan

jangkauan lokasi pengguna, hal tersebut juga berkaitan dengan kurir yang kurang cepat dalam melakukan pengiriman obat ke rumah para pelanggan.

Menyimpulkan dari ulasan pengguna aplikasi Halodoc terlihat bahwa ulasan para pengguna di Google play store Halodoc masih perlu diperbaiki untuk sistem dan fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi agar pengguna menjadi lebih nyaman dalam menggunakan Halodoc dan mendapatkan pelayanan terbaik dari Halodoc. Peneliti juga melakukan Pra-riset dengan mengambil beberapa indikator pernyataan pada jurnal milik Alanzi (2022), berjudul tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Mhealth* di Saudi Arabia. Berikut ini terlampir hasil Pra riset yang dilakukan pada 30 responden pengguna aplikasi Halodoc yang berdomisili di Jakarta. Responden mengisi indikator pernyataan dengan menggunakan skala likert jawaban 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan 5 (sangat setuju).

**Tabel 1.3 Persepsi Pengguna Halodoc Mengenai Kemudahan Pengguna dan Kepuasan**

pernyataan	Mean
Apakah aplikasi Halodoc mudah digunakan ?	3.0
Sangat mudah bagi saya untuk belajar menggunakan aplikasi Halodoc	2.5
Saya sangat menyukai <i>User Interface</i> (UI) pada aplikasi Halodoc	2.5
Informasi dalam aplikasi Halodoc tertata dengan baik, sehingga saya dapat dengan mudah menemukan informasi yang saya butuhkan	2.4
Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi ini ( <i>User Friendly</i> )	2.5
Jumlah waktu yang digunakan untuk menggunakan aplikasi Halodoc sesuai dengan waktu saya	2.3
Saya akan menggunakan aplikasi Halodoc kembali	2.3
Secara keseluruhan, saya puas menggunakan aplikasi Halodoc	2.2

Sumber: Pra-Riset data diolah oleh peneliti (2023)

Terlampir pada temuan persepsi menurut pengguna Halodoc mengenai kemudahan penggunaan dan kepuasan terlampir pada tabel 1.3, pernyataan “secara keseluruhan, apakah puas menggunakan aplikasi Halodoc” dengan hasil (rata-rata= 2.2). Sehubungan dengan kepuasan pengguna mayoritas responden merasa kurang puas, namun untuk kemudahan penggunaan (rata-rata = 3.0) dinilai mudah dalam mempelajari aplikasi.

**Tabel 1.4 Persepsi pengguna Halodoc mengenai kemudahan informasi dan pengaturan sistem**

Pernyataan	Mean
Setiap kali aplikasi mengalami <i>BUG</i> (kendala), aplikasi kembali pulih dengan cepat	2.7
Aplikasi Halodoc menyediakan berbagai layanan kesehatan	2.4
Aplikasi Halodoc selalu memberikan informasi untuk memberi tahu saya tentang kemajuan tindakan saya	2.6
Navigasi pada Halodoc konsisten ketika berpindah antar layar	2.3
<i>User Interface</i> (UI) aplikasi Halodoc memungkinkan saya untuk menggunakan semua fungsi (seperti memasukkan informasi, merespons pengingat, melihat informasi) yang ditawarkan oleh aplikasi	2.4
Aplikasi Halodoc memiliki semua fungsi dan kemampuan yang saya harapkan.	2.4

Sumber: Pra-Riset data diolah oleh peneliti (2023)

Terlampir pada Tabel 1.4 temuan terkait pada kemudahan dan pengaturan sistem pernyataan tersebut menunjukkan “navigasi pada aplikasi konsisten Ketika berpindah antar layer” dengan hasil (rata-rata= 2.3) responden merasa kurang efektif untuk kemudahan dan pengaturan sistem tersebut. Pernyataan “Halodoc selalu memberikan informasi untuk memberi tahu saya tentang kemajuan tindakan saya” dengan hasil (rata-rata= 2.4) responden merasa kurang efektif dalam memberikan informasi mengenai

pengguna. Namun, pada pernyataan “setiap aplikasi mengalami kendala/*Bug* aplikasi kembali pulih dengan cepat” dengan hasil (rata-rata= 2.7).

**Tabel 1.5 Persepsi pengguna Halodoc tentang kegunaan aplikasi**

Pernyataan	<i>Mean</i>
Aplikasi Halodoc berguna untuk kesehatan dan dengan mudah menghubungkan saya dengan dokter	2.9
Aplikasi Halodoc meningkatkan kecepatan akses saya ke pelayanan kesehatan	2.7
Aplikasi Halodoc dapat membantu saya mengelola kesehatan saya secara efektif	2.3
Aplikasi Halodoc memudahkan saya untuk berkomunikasi dengan penyedia layanan kesehatan saya	2.5
Dengan menggunakan aplikasi Halodoc, saya memiliki lebih banyak kesempatan untuk berinteraksi dengan penyedia layanan kesehatan saya	2.4
Saya merasa yakin bahwa informasi apa pun yang saya kirimkan ke penyedia layanan menggunakan aplikasi ini akan diterima	2.4
Saya merasa nyaman berkomunikasi dengan penyedia layanan kesehatan saya menggunakan aplikasi Halodoc	2.4

Sumber: Pra-Riset data diolah oleh peneliti (2023)

Terlampir tabel 1.5 mengenai temuan terkait kegunaan aplikasi, pada pernyataan “aplikasi dapat membantu dalam mengelola kesehatan secara efektif” dengan hasil (rata-rata = 2.3) menunjukkan bahwa responden kurang merasa efektif dalam mengelola kesehatan. Selanjutnya pernyataan “aplikasi berguna untuk Kesehatan dan dengan mudah menghubungkan atau berkomunikasi dengan dokter” (rata-rata=2.9) responden merasa sedikit berguna menggunakan aplikasi Halodoc.

Berdasarkan pra-riset yang telah peneliti lakukan tentang kepuasan penggunaan aplikasi Halodoc dengan acuan dari penelitian (Alanzi, 2022) mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi. Menyimpulkan bahwa para pengguna merasa kurang puas dengan kemudahan informasi

dan pengaturan sistem karena sebagian besar jawaban responden menunjukkan poin di bawah 3. Oleh karena itu penting bagi perusahaan untuk mengetahui apa yang membuat para pengguna aplikasi berminat untuk menggunakan aplikasi Halodoc, supaya dapat dijadikan bahan evaluasi serta dapat dijadikan dasar pengembangan strategi dalam meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada pengguna (Isnaini, 2022).

Menurut Tjiptono kepuasan adalah perbedaan antara harapan dan unjuk kerja, kepuasan pelanggan selalu didasarkan pada upaya peniadaan atau menyempitkan gap antara harapan dan kinerja (Sasongko, 2021). Kepuasan pelanggan dicapai dengan memenuhi harapan mereka terhadap layanan yang mereka gunakan. Kepuasan pengguna merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap kinerja atau hasil dari pelayanan yang dirasakan suatu produk dibandingkan dengan harapannya. Jika pelayanan yang diterima pelanggan kurang dari apa yang diharapkannya maka pelanggan akan merasa tidak puas dan kecewa, sedangkan jika pelayanan yang dirasakan pelanggan melebihi apa yang diharapkan maka pelanggan akan merasa puas (Yenni, 2019).

Berdasarkan teori tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan yang berupa perasaan ataupun penilaian terhadap penggunaan produk atau jasa agar kebutuhannya terpenuhi dan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa untuk para pelanggan dengan memberikan

pelayanan yang terbaik.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti ingin mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Halodoc berdasarkan pengalaman pengguna. Selain itu mengetahui minat untuk menggunakan aplikasi Halodoc dan faktor apa yang paling berkontribusi terhadap penggunaan tersebut dengan menggunakan penelitian kuantitatif digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna. Adapun judul dari penelitian ini yaitu “**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Halodoc di Jakarta**”

#### **B. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan uraian dari permasalahan pada latar belakang di atas, maka penulis dapat mengemukakan pertanyaan penelitian yaitu bagaimana tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Halodoc di Jakarta.

#### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Halodoc di Jakarta.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoretis maupun secara praktis sebagai berikut:

##### **a. Manfaat Teoretis**

Secara teoretis, diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat pada pengembangan ilmu pengetahuan mengenai kepuasan pengguna (*User Satisfaction*), kebutuhan pengguna (*User Needs*) dan teori serta metodologi yang digunakan dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya.

b. Manfaat Praktis

Secara praktis, diharapkan penelitian ini dapat membantu perusahaan di industri yang bersangkutan dalam mengetahui kebutuhan dan keinginan pengguna sehingga perusahaan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan atau mempertahankan kualitas pelayanan pada pengguna.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Kajian Teoretis**

##### **1. Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan merupakan konsep penting yang harus diperhatikan perusahaan dalam memahami kebutuhan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan kondisi psikologis pelanggan yang terkait dengan sejalan atau tidak sejalan antara hasil yang diperoleh dan usaha yang dilakukan. Dengan kata lain, kepuasan pengguna adalah hasil evaluasi emosional dari interaksi pengguna yang melibatkan perbandingan antara harapan awal dan pengalaman setelah menggunakan produk atau aplikasi. Apabila kinerja produk kurang memenuhi ekspektasi, pelanggan akan merasa kecewa sebaliknya, jika kinerja produk memenuhi atau melebihi harapan maka pelanggan akan merasa puas (Ariadanang, 2022).

Kepuasan pengguna akan menjadi prioritas utama dalam memberikan pelayanan terbaik dalam layanan jasa berbentuk digital. Tujuan pokok suatu perusahaan adalah memberikan kepuasan kepada konsumen (pengguna) melalui produk bisnis yang dihasilkannya. Dampak yang muncul dari kepuasan tersebut melibatkan terciptanya harmoni antara pelanggan dan konsumen (pengguna), serta kecenderungan untuk melakukan pembelian berulang atau penggunaan kembali. Menurut Tjiptono “Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan dengan harapannya” (Stefani, 2020).

Perspektif kepuasan pelanggan dari sudut pandang pelanggan adalah mengenai evaluasi perasaan mereka terhadap layanan yang diterima, dengan mempertimbangkan perbandingan antara ekspektasi yang mereka miliki dan kenyataan yang mereka alami (Febiola, 2022). Menurut Hasibuan (2023) mengungkapkan bahwa untuk membangun loyalitas pelanggan yang tinggi, diperlukan tingkat kepuasan dan kepercayaan pelanggan yang besar. Kepuasan tersebut mencakup seberapa baik pengalaman pengguna yang dihasilkan dari pengguna untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

Menurut Navalón et al. (2021) kepuasan pengguna diartikan sebagai faktor kunci keberhasilan bagi perusahaan, karena dengan adanya evaluasi pengguna terhadap layanan atau produk sehingga pelanggan merasa puas dan berniat membeli kembali. Disisi lain, ada pandangan lain yang menyatakan bahwa walaupun penggunaan sistem diwajibkan, tingkat kepuasan dapat memengaruhi sejauh mana penggunaan sistem itu terjadi dan mencerminkan penerimaan mental pengguna (Al-Okaily et al., 2021) .

## **2. Indikator Kepuasan Pelanggan**

Menurut McGill et al. (2003) dalam Anggraeni (2020), menyatakan bahwa terdapat empat indicator kepuasan pengguna, yaitu :

### **a. *Efficiency* (Efisiensi)**

Kepuasan pengguna akan menjadi efisien apabila sistem informasi dapat membantu atau mempermudah pengguna dalam menjalankan sistem. Suatu sistem dapat dikatakan efisien apabila pengguna mencapai tujuan

dengan cara yang optimal dan mudah dalam memahami cara kerja sistem. Hal ini dapat dilihat dari bagaimana sistem memberikan solusi dengan cepat dan menyelesaikan tugas sistem informasi dengan cepat.

b. *Effectiveness* (Keefektifan)

Keefektifan sebuah sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna dapat meningkatkan kepuasan terhadap sistem tersebut. Efektivitas sistem informasi dapat diukur berdasarkan sejauh mana tujuan atau kebutuhan pengguna terpenuhi sesuai dengan harapan atau target yang telah ditetapkan.

c. *Satisfaction* (Kepuasan)

Kepuasan dapat dirasakan oleh pengguna dengan merasakan sejauh mana pengguna dapat mengakses atau memanfaatkan fitur-fitur yang disediakan oleh sistem informasi. Apabila pengguna merasa puas akan pelayanan yang diberikan maka sistem informasi telah berhasil memenuhi kebutuhan pengguna.

d. *Proudness* (Kebanggaan)

Kepuasan pengguna terhadap sistem informasi tercermin melalui tingkah laku pengguna yang merasa puas menggunakan sistem tersebut. Semakin besar tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi, semakin meningkat pula rasa bangga pengguna dalam menggunakannya.

Menurut Putra (2021) menyatakan terdapat lima indikator kepuasan pengguna yaitu: terpenuhinya harapan konsumen, merekomendasikan

kepada konsumen lain, kualitas pelayanan yang baik dan cepat, loyalitas yang tinggi akan mempengaruhi loyalitas pada konsumen, lokasi yang terjangkau serta strategis. Kelima indikator tersebut merujuk pada petunjuk atau tanda-tanda yang digunakan untuk mengukur sejauh mana pengguna merasa puas terhadap produk, layanan, atau pengalaman tertentu.

Yuliana & Purnama (2021) menyatakan dalam penelitiannya bahwa terdapat tiga indikator kepuasan pelanggan, yaitu : 1) harapan pelanggan yaitu kesesuaian ekspektasi pelanggan dengan realitas produk yang diberikan; 2) pengalaman yaitu kegiatan pembelian yang pernah dilakukan oleh pelanggan; 3) kebutuhan yaitu kesesuaian antara keperluan dengan produk terpenuhi dan merasa kepuasan menggunakan produk.

### **3. Dimensi Kepuasan Pelanggan**

Suatu kepuasan pengguna dapat dinyatakan puas apabila tujuan ataupun yang dibutuhkan pengguna dapat mudah diakses dan juga dimanfaatkan. Maka untuk memenuhi kepuasan pelanggan tersebut perusahaan berusaha untuk menunjukkan kualitas jasa yang diharapkan oleh pengguna.

Alanzi (2022) menyatakan ada beberapa dimensi yang mempengaruhi kepuasan penggunaan aplikasi, sebagai berikut :

- a. *Ease of Use and Satisfaction* (Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan)
- b. *System Information Arrangement* (Pengaruh Sistem Informasi )
- c. *System Usefulness* (Kegunaan)

Anggraini & Alhempri (2021) menjelaskan ada lima metode yang digunakan untuk mengidentifikasi atau mengukur kepuasan dengan mengukur lima dimensi yaitu, meliputi :

a. *Reliability* (Keandalan)

Merujuk pada kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan jasa dengan konsisten dan dapat diandalkan, memberikan kegunaan sistem yang akurat dan tepat waktu sesuai dengan yang disepakati.

b. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya tanggap dapat memberikan perspektif positif terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan. Kemampuan ini mengacu pada seberapa cepat dan efisien perusahaan dalam merespon kebutuhan ataupun keluhan dari pengguna, kesanggupan untuk membantu permasalahan pengguna dan memberikan solusi terbaik.

c. *Assurance* (Jaminan)

Menyiratkan rasa kepercayaan pengguna terhadap kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan jasa serta bertanggung jawab atas segala keamanan yang diberikan oleh perusahaan.

d. *Empathy* (Empati)

Kemampuan perusahaan untuk memahami dan merespons kebutuhan, keinginan, dan perasaan pengguna. Empati mencakup kepedulian, komunikasi yang empatik, dan kemampuan untuk merespons secara individual terhadap kebutuhan pengguna. Menunjukkan sikap bahwa

perusahaan mengetahui masalah para pengguna dan menindaklanjuti masalah demi kepentingan pengguna.

e. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dimensi ini mengacu pada kemudahan pengguna dalam menggunakan pelayanan jasa (*ease of use*) pada aplikasi, mulai dari fitur-fitur dan kemudahan dalam menggunakan *tools system application*.

Prasetyo et al. (2022) menyatakan ada enam pengukuran kualitas sistem layanan elektronik dengan mengukur enam dimensi yaitu:

a. *Ease Of Use*

Tingkat kemudahan dalam memberikan akses untuk pengguna

b. *Trust*

Memberikan Kepercayaan pengguna selama proses layanan meliputi keamanan pengguna dan perlindungan privasi

c. *Functionality of the Interaction Environment*

Ketersediaan serta kemudahan dalam membantu aktivitas pengguna

d. *Reliability*

Kemampuan aksesibilitas, dan keakuratan informasi yang diperlukan pengguna

e. *Content and appearance of information*

Penyajian berisi tentang informasi meliputi tampilan, fitur, desain grafis, dan ketepatan warna yang diberikan kepada pengguna

f. *Citizen Support*

Kemampuan layanan dalam membantu menyelesaikan permasalahan

#### 4. Alat Ukur Kepuasan Pelanggan

Menurut Iriansyah et al. (2023), menyatakan bahwa untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan ada metode untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu:

a. Sistem Keluhan dan Saran Pelanggan

Perusahaan berfokus pada pelanggan menyediakan berbagai saluran bagi mereka untuk mengajukan saran, memberikan pendapat, atau menyampaikan keluhan mengenai perusahaan. Berbagai metode seperti kotak saran, email, telepon, dan situs web resmi dapat digunakan untuk tujuan ini. Penting untuk menggunakan metode-metode ini karena dapat mempercepat dan mempermudah penanganan keluhan serta saran dengan lebih efektif.

b. Survei Kepuasan Pelanggan

Berikut yaitu cara paling umum untuk mengukur kepuasan pelanggan, dilakukan dengan metode kuesioner, wawancara, atau *group discussion*. Hal-hal yang dilakukan untuk mengukur kepuasan dilakukan dengan cara sebagai berikut : pertanyaan langsung mengenai seberapa puas pelanggan terhadap pelayanan; menuliskan keluhan dan saran terhadap pelayanan; pertanyaan mengenai seberapa besar atribut dan fasilitas yang diberikan perusahaan; memberikan *rating* terhadap pelayanan, atribut, dan fasilitas yang telah diberikan perusahaan. Hal tersebut penting untuk merancang

survei dengan baik agar mendapatkan data yang akurat dan bermanfaat.

*c. Ghost Shopping*

Metode ini melibatkan penugasan individu untuk bertindak sebagai pelanggan potensial dan merasakan pengalaman langsung dengan produk atau layanan perusahaan. Pendekatan ini membantu memberikan wawasan tentang kekuatan dan kelemahan perusahaan jika dibandingkan dengan pesaing.

*d. Lost Customer Analysis*

Dalam metode ini perusahaan berkomunikasi dengan pelanggan yang berhenti membeli atau berhenti pemakaian dan beralih kepada perusahaan lain hal ini dapat membantu perusahaan untuk mengidentifikasi masalah yang perlu diperbaiki.

## **B. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu merupakan literatur penelitian terdahulu yang mengacu pada kajian, analisis dan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya di bidang yang relevan dengan topik penelitian yang sedang dijalankan. Berikut ini beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai referensi untuk melakukan penelitian :

1. Alanzi (2022) dengan penelitian berjudul “*Users’ satisfaction levels about mHealth applications in post-Covid-19 times in Saudi Arabia*”. Penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif dengan teknik *usability questionnaire* menggunakan google survei untuk 318 responden. Tujuan

dari penelitian ini yaitu untuk meningkatkan tingkat kepuasan pengguna tentang aplikasi mHealth dan niat untuk menggunakan aplikasi di masa depan. Hasil penelitian ini adalah kemudahan aplikasi, kemudahan informasi, antarmuka aplikasi dinilai efektif oleh para responden. Namun kemampuan pulihnya aplikasi, tidak konsisten dalam navigasi, dan kurang berfungsinya beberapa *tools* menjadi kendala yang teridentifikasi dalam aplikasi tersebut.

2. Birkmeyer et al., (2021) judul penelitian "*Determinants of mHealth success: An empirical investigation of the user perspective*". Penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif dan kualitatif penelitian ini menguji model dengan sampel 249 pengguna mHealth di Jerman dari komunitas "MyFitnesPal". Untuk mengidentifikasi faktor dan derivasi model yang sesuai, digunakan pendekatan penelitian metode campuran, sehingga menggabungkan pendekatan penelitian kuantitatif dan kualitatif. Dalam penelitian ini kualitatif penelitian digunakan untuk mengembangkan konstruksi dan hipotesis dan penelitian kuantitatif dilakukan untuk menguji hipotesis. Hasil dari penelitian ini adalah model yang dihasilkan menekankan bahwa sikap yang mendasarinya lebih terfokus pada kesehatan mental daripada kaitannya dengan produk. Pendekatan ini memberikan kejelasan dalam membedakan konstruk kepuasan yang lebih berkaitan dengan produk dan fitur-fiturnya.
3. Alharbi (2021) penelitian ini berjudul "*The Use of Digital Healthcare Platforms During the Covid-19 Pandemic: the Consumer Perspective*".

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Menyebarkan menggunakan kuesioner terstruktur *online* dengan sampel 249 responden, analisis ini dilakukan untuk mengetahui niat perilaku konsumen layanan kesehatan dalam menggunakan platform digital selama masa pandemi. Hasil dari penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa konsumen layanan kesehatan secara umum menunjukkan niat yang kuat untuk menggunakan platform digital kesehatan selama pandemi dan setelah pandemi. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa factor yaitu *design/tampilan* aplikasi yang menarik, pengguna gadget yang sudah meningkat, meluasnya pengguna sosial media dikalangan masyarakat membantu para pengguna untuk mengenal lebih banyak platform kesehatan.

4. Hendrawan et al., (2023) dengan penelitian berjudul “Analisis Perbandingan Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Halodoc dan Alodokter menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ)”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan Teknik *User Experience Questionnaire* (UEQ) melalui google form dengan total 20 responden. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa aplikasi Halodoc secara umum mendapatkan respon yang baik dan untuk Alodokter mendapatkan hasil yang cukup baik. Kesimpulannya adalah aspek yang perlu dikembangkan oleh kedua platform tersebut adalah tergantung pada aspek kualitas pragmatisnya agar pengguna dapat lebih tertarik dan berkesan bagi pengguna.

5. Zhai et al., (2022) dengan penelitian berjudul “*A Study of Mobile Medical App User Satisfaction Incorporating Theme Analysis and Review Sentiment Tendencies*”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner 524 responden untuk dianalisis data. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat memprediksi kepuasan pengguna aplikasi medis seluler. Penelitian ini berkesimpulan bahwa hasil tingkat kepuasan pengguna dengan aplikasi medis seluler dinyatakan pengguna secara umum merasa puas.
6. Kittipimpanon et al., (2023) penelitian ini berjudul “*Use of and Satisfaction With Mobile Health Education During the Covid-19 Pandemic in Thailand: Cross-sectional Study*”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner 400 responden pengguna aplikasi Rama Covid. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki pengguna dan kepuasan terhadap sistem Rama Covid. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna puas terhadap aplikasi Rama Covid karena sangat berguna untuk kepentingan kesehatan di masa Covid serta sistem informasi yang mudah untuk dipahami oleh semua kalangan mulai dari orang dewasa sampai orang tua. Hanya sedikit orang tua yang mengeluhkan masalah sistem informasi karena kurangnya keterampilan terhadap teknologi. Kesimpulan dari penelitian ini adalah Rama Covid memberikan akses terhadap informasi dan layanan kesehatan di masa *pandemic* serta selalu memberikan info terbaru untuk pengguna sehingga menjadi daya tarik media informasi.

7. He et al., (2024) penelitian ini berjudul “*Mining User Reviews From Hypertension Management Mobile Health Apps to Explore Factors Influencing User Satisfaction and Their Asymmetry: Comparative Study*”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan mengumpulkan 256 ulasan pengguna pada aplikasi kesehatan. Tujuan dari penelitian ini adalah mengumpulkan secara sistematis HMA (*hypertension management apps*) dan ulasan pengguna dari Tiongkok dan Amerika Serikat. Dan bertujuan untuk membandingkan pengalaman pengguna, tingkat kepuasan, faktor-faktor yang mempengaruhi, dan asimetri antara pengguna Tiongkok dan Amerika. Penelitian ini mengambil data dari HMA dan *review* 10 aplikasi terkemuka di Tiongkok dan Amerika secara global. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa faktor kepuasan pengguna bervariasi secara signifikan antar negara. Antara kedua negara memiliki perbedaan yaitu, pada pengguna China *ease of use* dan *system information* faktor kepuasan pengguna. Sedangkan Amerika *ease of use*, *system information* dan *System usefulness* menjadi faktor kepuasan pengguna menurut mereka.
8. Chabibah dan Kusumayati (2021) dengan judul penelitian “Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Platform Halodoc di Jabodetabek”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan observasional dan desain penelitian *cross sectional* dengan total responden 192, Kuesioner tersebut dikumpulkan dengan metode *purposive sampling* yaitu *accidental sampling*. Hasil dari penelitian ini adalah hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan menunjukkan

adanya hubungan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang lebih besar.

9. Sari et al., (2024) penelitian ini berjudul “*Customer Satisfaction Analysis Regarding Using Halodoc Application Customer Satisfaction Index (CSI) Method*”. Penelitian ini menggunakan metode *customer satisfaction index (CSI)* dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 50 pengguna Halodoc. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dan dapat meningkatkan pelayanan kesehatan. Hasil dari penelitian ini adalah kemudahan dalam aplikasi Halodoc mulai dari akses kesehatan sampai berinteraksi dengan dokter dapat ditangani dengan cepat sampai berkonsultasi obat, tingkat kepuasan yang dihasilkan 61,29% berdasarkan perhitungan *customer satisfaction index (CSI)*.
10. Zahra et al., (2024) dengan penelitian berjudul “Upaya Meningkatkan *E-Satisfaction* Melalui *E-Service Quality* dan *E-Trust* pada Pengguna Halodoc”. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan cara menyebarkan kuesioner dan di analisis menggunakan analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil penelitian *E-Service Quality* dan *E-Trust* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, oleh karena itu dalam meningkatkan kepuasan penggunanya Halodoc harus memberikan pelayanan terbaik kepada penggunanya.
11. Muhlizardy et al., (2023) penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Penggunaan Layanan *Telemedicine*”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan cara menyebarkan kuesioner *online* (Google Form)

dengan jumlah sampel 96 responden. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dan kepuasan pengguna *telemedicine* di Kota Surakarta. Hasil dari penelitian ini yaitu dapat disimpulkan bahwa responden merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang baik, hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No.	Peneliti & Tahun	Judul	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna		
			<i>Ease of Use and Satisfaction</i>	<i>System Information Arrangement</i>	<i>Use Fullness</i>
1	Alanzi (2022)	<i>Users' satisfaction levels about mHealth applications in post-Covid-19 times in Saudi Arabia</i>	✓	✓	✓
2	Birkmeyer et al., (2021)	<i>Determinants of mHealth success: An empirical investigation of the user perspective"</i>		✓	✓
3	Alharbi (2021)	<i>The Use of Digital Healthcare Platforms During the Covid-19 Pandemic: the Consumer Perspective</i>		✓	✓
4	Hendrawan et al., (2023)	Analisis Perbandingan Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Halodoc dan Alodokter menggunakan <i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i>		✓	
5	Zhai et al., (2022)	<i>A Study of Mobile Medical App User Satisfaction Incorporating Theme Analysis and Review Sentiment Tendencies</i>	✓	✓	✓

No.	Peneliti & Tahun	Judul	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna		
			<i>Ease of Use and Satisfaction</i>	<i>System Information Arrangement</i>	<i>Use Fullness</i>
6	Kittipimpanon et al., (2023)	<i>Use of and Satisfaction With Mobile Health Education During the Covid-19 Pandemic in Thailand: Cross-sectional Study</i>		✓	✓
7	He et al., (2024)	<i>Mining User Reviews From Hypertension Management Mobile Health Apps to Explore Factors Influencing User Satisfaction and Their Asymmetry: Comparative Study</i>	✓	✓	✓
8	Chabibah dan Kusumayati (2021)	Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Platform Halodoc di Jabodetabek	✓		✓
9	Sari et al., (2024)	<i>Customer Satisfaction Analysis Regarding Using Halodoc Application Customer Satisfaction Index (CSI) Method</i>	✓	✓	✓
10	Zahra et al., (2024)	<i>Upaya Meningkatkan E-Satisfaction Melalui E-Service Quality dan E-Trust pada Pengguna Halodoc</i>	✓	✓	✓
11	Muhlizardy et al., (2023)	<i>Analisis Kepuasan Penggunaan Layanan Telemedicine</i>	✓	✓	

Sumber : Data diolah peneliti (2024)

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Tempat Penelitian**

Objek penelitian ini menggunakan responden dari pengguna aplikasi Halodoc. Penelitian ini dilaksanakan secara daring melalui platform Google Form dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna aplikasi Halodoc di Jakarta. Alasan peneliti memilih wilayah Jakarta karena tercatat April 2021 total pengguna aktif Halodoc mencapai 20 juta pengguna, dan menjangkau hampir seluruh daerah di Indonesia. Mayoritas pengguna Halodoc terbanyak berasal dari Jakarta (Halodoc, 2021). Jangka waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei sampai Juni 2024 disebarakan secara *online*.

#### **B. Desain Penelitian**

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dan menggunakan metode survei, dengan data yang dikumpulkan melalui kuesioner. Metode survei yang dilakukan peneliti yaitu secara luring dengan pengisian kuesioner melalui google form, penyebaran kuesioner tersebut menggunakan platform media sosial mulai dari Whatsapp, Instagram, Facebook, dan Telegram. Peneliti memilih media sosial karena dapat mempermudah dalam menyebarkan kuesioner dan menghemat biaya serta waktu. Populasi yang menjadi fokus penelitian ini yaitu pengguna aktif Halodoc di Jakarta, untuk menganalisis data penelitian ini berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Teknik sampel yang digunakan adalah *non-probability* dan *purposive sampling*.

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aktif aplikasi Halodoc di wilayah Jakarta. Populasi adalah sekelompok manusia yang tinggal bersama dalam suatu tempat secara terencana dan menjadi target kesimpulan dari hasil akhir dalam suatu penelitian (Amin et al., 2023). Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah masyarakat Jakarta dengan jumlah penduduk 10.679.951 menurut Badan Pusat Statistik tahun (2022).

### 2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari keseluruhan populasi yang mencerminkan karakteristiknya, supaya sampel dianggap baik maka harus memiliki sifat yang representatif terhadap populasi (Suriani et al., 2023). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Peneliti memilih teknik penelitian tersebut karena teknik pengambilan sampel ini tidak memberi peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Berdasarkan pada teknik *non-probability sampling*, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* karena penelitian ini metode pengambilan sampel dengan menggunakan pertimbangan atau kriteria tertentu untuk mendapatkan sampel yang diinginkan.

Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini yaitu:

- A. Responden berdomisili di wilayah Jakarta
- B. Responden pernah menggunakan aplikasi Halodoc dalam kurun waktu 1 tahun terakhir

Dalam mengukur besaran sampel yang akan diteliti maka peneliti menggunakan rumus Hair, digunakan rumus ini karena belum dapat dipastikan berapa banyak pengguna aktif yang berdomisili di Jakarta. Sehingga disarankan penentuan jumlah sampel tergantung pada jumlah indikator dikali 5 hingga 10. Rumus ini mampu mengukur besaran sampel yang akan diteliti, Besaran sampel yang akan diteliti dirumuskan dengan:

$$N = \text{Jumlah Instrumen Pertanyaan} \times 5$$

$$N = 20 \times 5$$

$$N = 100$$

Berdasarkan hasil diatas maka diperoleh sampel minimum yang digunakan sebanyak 100 responden. Sampel 100 responden ini harus sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan.

### **C. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui cara berikut ini:

- a) Pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan secara *online* melalui Google Form disebarkan kepada target responden untuk memperoleh informasi penelitian sebagaimana diuraikan dalam bagian sub-bab desain penelitian. Kuesioner merupakan unsur dan instrumen

utama pengumpulan data dalam penelitian, hasil kuesioner tersebut akan memperoleh informasi dengan reliabilitas dan validitas setinggi mungkin serta kesimpulan hasil penelitian.

### **1. Definisi Operasional Variabel**

Menurut Nursalam & Djaha (2023) Operasional variabel melibatkan menguraikan konsep menjadi dimensi dan indikator yang bisa diukur dalam penelitian. Variabel yang dianalisis memiliki variasi tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dianalisis dan diambil kesimpulan. Dalam penelitian ini, satu variabel dijelaskan melalui definisi operasional variabel, yang digunakan untuk mengidentifikasi indikator yang mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Variabel yang digunakan adalah kepuasan pelanggan dan diukur melalui dimensi yakni, *Ease of Use and Satisfaction, System Information Arrangement, System usefulness*.

Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert, yaitu sebuah teknik pengukuran yang digunakan untuk menilai sikap, persepsi dan pendapat individu. Dalam metode ini responden diminta penilaian terhadap pernyataan yang diberikan (Saharuddin et al., 2021). Skala Likert biasanya terdiri dari sejumlah pernyataan atau *items*, dan responden diminta untuk menunjukkan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan mereka terhadap setiap pernyataan menggunakan skala yang telah ditentukan (Indriani & Lazulva, 2020). Skala likert biasanya memiliki rentang dari 1 hingga

5, dimana 1 mewakili “sangat tidak setuju” dan 5 mewakili “sangat setuju”, terlampir tabel skala likert sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Penilaian Skala Likert**

Keterangan	Bobot Nilai
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Sumber : Kittipimpanon et al., (2023)

## 2. Instrumen Penelitian

Dalam instrumen penelitian ini, terdapat indikator berupa pernyataan sebagai berikut :

**Tabel 3.2 Instrumen Penelitian**

Variabel	Dimensi	Pernyataan referensi	Sumber	Pernyataan peneliti
Kepuasan pengguna aplikasi Halodoc	<i>Ease of Use and Satisfaction</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplikasi ini mudah digunakan</li> <li>2. Mudah bagi saya untuk memahami aplikasi</li> <li>3. Saya suka antar muka aplikasi</li> <li>4. Informasi dalam aplikasi diatur dengan baik, saya dapat dengan mudah menemukan informasi yang saya perlukan</li> <li>5. Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi ini di lingkungan sosial.</li> <li>6. Saya akan menggunakan aplikasi ini lagi</li> <li>7. Saya akan menggunakan aplikasi ini sudah pas untuk saya.</li> <li>7. Saya akan menggunakan aplikasi ini lagi.</li> </ol>	Alanzi (2022)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Halodoc sangat mudah digunakan</li> <li>2. Halodoc memudahkan saya dalam mempelajari fitur di aplikasi</li> <li>3. Saya sangat menyukai <i>User Interface (UI)</i> pada aplikasi Halodoc</li> <li>4. Halodoc memberikan petunjuk dan informasi yang tertata sehingga dapat memudahkan pengguna</li> <li>5. Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi ini (<i>User Friendly</i>)</li> <li>6. Saya akan menggunakan Halodoc kembali</li> <li>7. Halodoc merupakan aplikasi yang</li> </ol>

Variabel	Dimensi	Pernyataan referensi	Sumber	Pernyataan peneliti
		8. Secara keseluruhan, saya puas dengan aplikasi ini.		sangat fleksibel dengan mempermudah pengguna 8. Secara keseluruhan, saya puas menggunakan Halodoc
Kepuasan pengguna aplikasi Halodoc	<i>System Information Arrangement</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap kali saya membuat kesalahan menggunakan aplikasi, saya bisa pulih dengan mudah dan cepat.</li> <li>2. Aplikasi mHealth ini menyediakan cara yang dapat diterima untuk menerima layanan perawatan kesehatan.</li> <li>3. Aplikasi ini secara memadai mengakui dan memberikan informasi untuk memberitahu saya tentang kemajuan saya .</li> <li>4. Navigasinya konsisten saat berpindah antar layer.</li> <li>5. Antarmuka aplikasi memungkinkan saya menggunakan semua fungsi (seperti memasukkan informasi, merespons ke pengingat, melihat informasi) yang ditawarkan oleh aplikasi.</li> <li>6. Aplikasi ini memiliki semua fungsi dan kemampuan yang saya harapkan.</li> </ol>	Alanzi (2022)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap kali aplikasi mengalami <i>BUG</i> (kendala), aplikasi kembali pulih dengan cepat</li> <li>2. Halodoc menyediakan fitur layanan kesehatan yang lengkap</li> <li>3. Halodoc selalu memberikan notifikasi terhadap aktivitas saya</li> <li>4. Navigasi pada Halodoc konsisten ketika berpindah antar layar</li> <li>5. Tampilan (<i>user interface</i>) pada Halodoc menarik/ tidak membosankan</li> <li>6. Aplikasi Halodoc memiliki semua fitur dan pelayanan yang sesuai dengan harapan saya</li> </ol>
Kepuasan pengguna aplikasi Halodoc	<i>System usefulness</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplikasi ini akan berguna untuk kesehatan dan kesejahteraan saya.</li> <li>2. Aplikasi ini</li> </ol>	Alanzi (2022)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Halodoc berguna pada bidang <i>e-health</i></li> <li>2. Halodoc membantu</li> </ol>

Variabel	Dimensi	Pernyataan referensi	Sumber	Pernyataan peneliti
		meningkatkan akses saya ke layanan perawatan.		meningkatkan kecepatan akses saya ke pelayanan kesehatan
		3. Aplikasi ini membantu saya mengatur kesehatan saya secara efektif.		3. Halodoc dapat membantu mengelola kesehatan saya secara efektif
		4. Aplikasi ini memudahkan saya untuk berkomunikasi dengan penyedia layanan kesehatan saya.		4. Halodoc memberikan kemudahan dalam berinteraksi dengan dokter
		5. Dengan menggunakan aplikasi ini, saya memiliki lebih banyak kesempatan untuk berinteraksi dengan penyedia layanan kesehatan saya.		5. Halodoc memberikan kenyamanan dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap saya
		6. Saya merasa nyaman berkomunikasi dengan penyedia layanan kesehatan saya menggunakan aplikasi.		6. Saya akan menggunakan Halodoc kembali sebagai aplikasi kesehatan

*Sumber : Data diolah peneliti (2024)*

### 3. Uji Instrumen Penelitian

#### a. Uji Validitas

Suatu kuesioner dianggap valid dengan menggunakan uji validitas. Sebuah instrumen atau kuesioner yang berisi pernyataan dapat dinyatakan valid jika pernyataan tersebut mampu menghasilkan hasil yang sesuai dengan apa yang diukur dalam uji validitas (Ismail & Yusuf, 2021). Salah satu cara untuk mengukur tingkat validitas konstruk adalah dengan cara mengkorelasikan skor dari setiap pertanyaan dengan skor total keseluruhan konstruk. Pada penelitian ini alat yang

digunakan yakni perangkat lunak SPSS 29 , Tingkat validitas dapat dilakukan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n(\sum x^2) - (\sum x)^2][n(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan :

n : Jumlah responden untuk di uji

x : skor *items*

y : Skor total

Metode pengambilan keputusan untuk uji validitas berdasarkan pada nilai korelasi dengan nilai r tabel = 0,1946

- a. Jika nilai r hitung > r tabel, maka *items* dinyatakan valid
- b. Jika nilai r hitung < r tabel, maka *items* dinyatakan tidak valid

#### **b. Uji Reliabilitas**

Menurut Oktaviani (2022) uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi responden dalam menjawab kuesioner pada penelitian. Hasil uji reliabilitas ditentukan oleh nilai *cronbach alpha*, dimana reliabilitas yang baik mendekati 1. Menurut Sekaran dalam Kusnadi et al., (2022) reliabilitas kurang dari 0,6 dianggap kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 dianggap baik. Oleh karena itu, suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* lebih dari 0,6. Dalam penelitian ini uji reliabilitas dilakukan menggunakan SPSS dengan rumus

sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sum \sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

$r_{11}$  : Reliabilitas instrument

$k$  : Banyaknya butir pernyataan

$\sum \sigma_b^2$  : Jumlah varian butir

$\sum \sigma_t^2$  : Varian total

#### **D. Teknik Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan empat metode analisis yaitu sebagai berikut :

##### **1. Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif adalah alat yang digunakan untuk menganalisis data dengan menggunakan metode deskriptif dan menggabungkan data yang dikumpulkan tanpa membuat kesimpulan yang bersifat umum (Isnaini, 2022). Metode ini bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah dikumpulkan, kemudian mengklasifikasikan dan merumuskan sehingga diperoleh gambar yang jelas mengenai masalah yang diteliti.

##### **2. Uji T**

Dalam penelitian ini, digunakan untuk mengidentifikasi apakah ada perbedaan signifikan dalam tingkat kepuasan dan penggunaan pada aplikasi Halodoc antara kelompok peserta yang berbeda. Uji T

dilakukan untuk menganalisis lebih lanjut sehubungan dengan kemudahan penggunaan dan kepuasan, sistem informasi, dan kegunaan antara peserta yang berbeda ditandai dengan jenis kelamin, usia, tempat tinggal, dan status pekerjaan. Tingkat signifikansi menggunakan  $\alpha = 0.05$  (5%), berikut ini cara untuk melihat nilai  $t_{\text{tabel}}$  :

$$df = (n - (k + i) - 1)$$

Keterangan :

$n$  : Jumlah observasi

$k$  : Jumlah variabel bebas

$i$  : Jumlah perusahaan

### 3. Uji Mean

Uji *Mean* digunakan dalam penelitian ini untuk mengevaluasi nilai rata-rata dari berbagai variabel yang diamati dalam penelitian. *Mean* diperoleh dengan menjumlahkan seluruh data individu dalam kelompok, kemudian membaginya dengan jumlah individu yang ada dalam kelompok. Rumus untuk menghitung *mean* sebagai berikut :

$$x = \frac{\sum X1}{n} = \frac{1}{n}(X1 + X2 + \dots + Xn)$$

Keterangan :

$X$  : *Mean* atau rata-rata

$\sum$  : Jumlah

$Xn$  : Variabel ke-n

$n$  : Banyak data atau sampel

#### 4. Uji Standar Deviasi

Standar deviasi adalah alat statistik yang berguna untuk menilai seberapa jauh variasi data dari rata-ratanya, dan inilah alasan mengapa standar deviasi digunakan dalam pengukuran. Uji standar deviasi dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur sebaran atau variasi data dari nilai rata-rata. Uji ini membantu para peneliti dalam memahami seberapa homogen atau heterogen respon dari peserta terhadap berbagai *items* dalam kuesioner. Rumus standar deviasi sebagai berikut :

$$s = \frac{\sqrt{\sum(x_i - \bar{x})^2}}{n - 1}$$

Keterangan :

$s$  : Standar Deviasi

$n$  : Jumlah Data

$x_i$  : Nilai X ke 1 sampai ke-n

$\bar{x}$  : Nilai rata-rata

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Data

Berdasarkan data yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner, sebanyak 105 responden yang sesuai dengan kriteria pada penelitian ini yaitu pengguna aplikasi Halodoc.

##### 1. Karakteristik Responden

Penelitian ini mendeskripsikan data responden sebanyak 105 responden pengguna aplikasi Halodoc di Jakarta. Karakteristik dideskripsikan berdasarkan jenis kelamin, usia, domisili, pendidikan dan status pekerjaan. Deskripsi karakteristik responden disajikan sebagai berikut :

###### a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, berikut representasi responden berdasarkan jenis kelamin:

**Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	37	35,24%
Perempuan	68	64,76%
<b>Jumlah</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 4.1 mengenai karakteristik responden (jenis kelamin) dengan total data yang terkumpul 105 responden, didominasi oleh perempuan dengan frekuensi 68 atau sebesar persentase 65,76%. Selanjutnya pada laki-laki menunjukkan hasil frekuensi 37 responden atau persentase 35,24%.

Dominasi perempuan disebabkan karena perempuan lebih peduli terhadap kesehatannya dibandingkan dengan laki-laki, selain itu juga perempuan cenderung melakukan transaksi melalui platform digital dibanding laki-laki. Hasil tersebut juga terungkap oleh survei situs *The Asian Parents* menunjukkan bahwa, banyak pengguna ibu-ibu di Indonesia paling sering menggunakan aplikasi kesehatan Halodoc (Dihni, 2021).

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, berikut representasi responden berdasarkan usia:

**Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Frekuensi	Persentase
18-29	72	68,57%
30-39	27	25,71%
40-49	5	4,76%
50-59	1	0,95%
>59	0	0%
<b>Jumlah</b>	105	100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

Tabel 4.2 menunjukkan hasil bahwa usia 18-29 tahun mendominasi dengan frekuensi 72 responden atau persentase 68,57%. Selanjutnya diikuti oleh usia 30-39 tahun dengan frekuensi 27 responden atau persentase 25,71%. Responden yang sedikit didapat yaitu usia 40-49 tahun dengan frekuensi 5 atau persentase 4,76% dan yang paling sedikit usia 50-59 tahun frekuensi 1 atau persentase 0,95%. Penelitian ini didominasi pada usia dari 18-29 tahun disebabkan oleh akses peneliti terhadap usia tersebut mudah didapatkan.

### c. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, berikut representasi responden berdasarkan domisili tempat tinggal responden:

**Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili**

Domisili	Frekuensi	Persentase
Jakarta Selatan	32	30,48%
Jakarta Barat	11	10,48%
Jakarta Pusat	15	14,29%
Jakarta Timur	34	32,38%
Jakarta Utara	12	11,43%
Kepulauan Seribu	1	0,95%
<b>Jumlah</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

Data yang terlampir pada tabel 4.3 mengenai karakteristik responden (domisili) menunjukkan bahwa Jakarta Timur paling mendominasi. Hasil frekuensi 34 responden atau persentase 32,38% dilanjutkan dengan wilayah Jakarta Selatan dengan frekuensi 32 responden atau persentase 30,48%. Wilayah Jakarta Pusat memperoleh frekuensi 15 responden atau persentase 14,29% dilanjutkan wilayah Jakarta Utara dengan frekuensi 12 responden atau persentase 11,43%. Wilayah Jakarta Barat frekuensi 11 responden atau persentase 10,48% , dan paling sedikit yaitu wilayah Kepulauan Seribu dengan frekuensi 1 atau persentase 0,95%. Dapat disimpulkan bahwa wilayah Jakarta Timur mendominasi disebabkan karena akses responden lebih mudah didapatkan. Hasil tersebut didukung dengan adanya survei oleh Badan Pusat Statistik Jakarta (2023) mengungkap sekitar 3 juta ribu jiwa tinggal di Jakarta Timur dan penduduk terendah yaitu daerah Kepulauan Seribu hanya sekitar 28 ribu jiwa.

#### d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, berikut representasi responden berdasarkan pendidikan:

**Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SMK/SMA	17	16,19%
D1/D2/D3	22	20,95%
D4/S1	63	60%
S2/S3	3	2,86%
<b>Jumlah</b>	105	100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

Berdasarkan data yang terlampir tabel 4.4 menunjukkan bahwa dalam penelitian ini latar belakang Pendidikan responden didominasi D4/S1 sebanyak 63 responden atau persentase 60% dan yang paling sedikit latar belakang Pendidikan S2/S3 sebanyak 3 responden atau persentase 2,86%. Selanjutnya latar belakang D1/D2/D3 dengan total frekuensi 22 responden atau 20,95% dan SMK/SMA frekuensi 17 responden atau 16,19%.

#### e. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, berikut representasi responden berdasarkan pekerjaan:

**Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan**

Status	Frekuensi	Persentase
Mahasiswa	68	64,76%
Pekerja	37	35,24%
<b>Jumlah</b>	105	100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

Berdasarkan data pada tabel 4.5 menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh mahasiswa dengan hasil frekuensi 68 responden atau persentase 64,76%.

## 2. Uji Instrumen

### a. Uji Validitas

Uji validitas untuk menilai kecocokan setiap atribut pernyataan dalam merinci suatu variabel, pernyataan yang tidak valid maka tidak dapat dipercaya maka *items* tersebut harus diperbaiki. Seluruh *items* pernyataan memiliki  $r_{hitung} > r_{tabel}$  yaitu pada taraf signifikan 5% atau ( $\alpha = 0,05$ )  $N=105$  ( $105-2=103$ ) maka diperoleh  $r_{tabel}= 0,1918$ . Maka dapat diketahui bahwa  $r_{hitung}$  setiap *items*  $> 0,1918$ . Berikut hasil uji validitas:

**Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas**

Dimensi	Pernyataan	<i>Corrected items total correlation</i>	r-tabel	Keterangan
<i>Ease of use and Satisfaction</i>	1	0,764	0,1918	Valid
	2	0,819	0,1918	Valid
	3	0,627	0,1918	Valid
	4	0,810	0,1918	Valid
	5	0,773	0,1918	Valid
	6	0,714	0,1918	Valid
	7	0,696	0,1918	Valid
	8	0,754	0,1918	Valid
<i>System Information Arrangement</i>	9	0,660	0,1918	Valid
	10	0,732	0,1918	Valid
	11	0,792	0,1918	Valid
	12	0,773	0,1918	Valid
	13	0,738	0,1918	Valid
	14	0,731	0,1918	Valid
<i>System Usefulness</i>	15	0,723	0,1918	Valid
	16	0,779	0,1918	Valid
	17	0,837	0,1918	Valid
	18	0,811	0,1918	Valid
	19	0,811	0,1918	Valid
	20	0,836	0,1918	Valid

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

Berdasarkan hasil pada tabel 4.6 hasil uji validitas menggunakan software SPSS versi 29 menunjukkan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid dan dapat digunakan pada penelitian

selanjutnya. Hal tersebut valid karena semua nilai *corrected items* melebihi  $r_{tabel} = 0,1918$  dan dinyatakan valid.

### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji reliabilitas peneliti dan mengetahui hasil pengukuran tetap konsisten. Penelitian ini menggunakan nilai *cronbach alpha* ( $\alpha$ ) dari masing-masing *items* yang menyatakan sebuah kuesioner reliabel bila memiliki nilai alpha lebih dari 0,6. Berikut hasil uji reliabilitas:

**Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	Keterangan
Kepuasan Pengguna	0,946	20	Reliabel

Sumber : Data diolah oleh peneliti (2024)

Berdasarkan data pada tabel 4.7 menunjukkan bahwa variabel memiliki nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,6 yaitu  $\{0,946 > 0,6\}$  maka *items* pernyataan tersebut dinyatakan reliabel.

## B. Hasil Data Penelitian

### 1. Uji Standar Deviasi

Uji standar deviasi alat statistik untuk mengukur sebaran atau variasi data dari nilai rata-rata. Uji standar deviasi membantu memahami perbedaan pendapat diantara kelompok responden sehubungan dengan *ease of use and satisfaction, system information arrangement, system usefulness*.

#### a. Uji Standar Deviasi Dimensi *Ease of Use and Satisfaction*

Berdasarkan tanggapan dari responden, menunjukkan hasil mengenai

hasil analisis pada dimensi *ease of use and satisfaction* sebagai berikut:

**Tabel 4.8 Hasil Uji Deviasi Dimensi *Ease of Use and Satisfaction***

Karakteristik	Pernyataan	N	Mean	Standard Deviation
Jenis kelamin	Laki-laki	37	31,2	6,57
	Perempuan	68	28,5	5,76
Usia	18-29	72	30,8	5,57
	30-39	27	26,4	6,62
	40-49	5	27,4	7,12
	50-59	1	26,0	0
Domisili	Jakarta Selatan	32	30,4	5,13
	Jakarta Barat	11	29,3	2,90
	Jakarta Pusat	15	26,0	7,91
	Jakarta Timur	34	29,7	5,95
	Jakarta Utara	12	30,1	8,32
	Kepulauan Seribu	1	35,0	0
Pendidikan	SMK/SMA	17	32,3	3,80
	D1/D2/D3	22	29,0	5,21
	D4/S1	63	29,3	6,59
	S2/S3	3	20,0	4,58
Status	Mahasiswa	68	30,5	6,42
	Pekerja	37	27,6	5,26

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

Terlampir data hasil pada tabel 4.8 pada dimensi *ease of use and satisfaction* menunjukkan nilai standar deviasi berdasarkan karakteristik kelompok responden. Karakteristik kelompok jenis kelamin laki-laki dengan hasil (standar deviasi=6,57) dan kelompok jenis kelamin perempuan dengan hasil (standar deviasi=5,76). Kesimpulan dari hasil kelompok jenis kelamin secara keseluruhan perempuan memberikan tanggapan yang bervariasi dibanding laki-laki.

Karakteristik kelompok usia 18-29 dengan hasil (standar deviasi=5,57), usia 30-39 dengan hasil (standar deviasi=6,62). Kelompok usia 40-49 hasil (standar deviasi=7,12), usia 50-59 dengan hasil (standar deviasi=0). Kesimpulan dari hasil kelompok usia secara keseluruhan menunjukkan bahwa usia 18-29 memberikan tanggapan

yang bervariasi dibandingkan dengan kelompok lain.

Karakteristik kelompok domisili Jakarta Selatan dengan hasil (standar deviasi=5,13), domisili Jakarta Barat dengan hasil (standar deviasi=2,90). Domisili Jakarta Pusat hasil (standar deviasi=7,91), domisili Jakarta Timur hasil (standar deviasi=5,95). Domisili Jakarta Utara hasil (standar deviasi=8,32), domisili Kepulauan Seribu dengan hasil (standar deviasi=0). Kesimpulan dari hasil kelompok domisili secara keseluruhan menunjukkan Jakarta Timur memberikan tanggapan yang bervariasi dibandingkan dengan domisili daerah lainnya.

Karakteristik kelompok pendidikan SMK/SMA dengan hasil (standar deviasi=3,80), pendidikan D1/D2/D3 dengan hasil (standar deviasi=5,21). Kelompok pendidikan D4/S1 dengan hasil (standar deviasi=6,59), Pendidikan S2/S3 dengan hasil (standar deviasi=4,58). Kesimpulan dari hasil kelompok pendidikan secara keseluruhan menunjukkan bahwa latar belakang pendidikan D4/S1 memberikan tanggapan yang bervariasi dibandingkan dengan kelompok latar belakang pendidikan lainnya.

Karakteristik kelompok status pekerja dengan hasil (standar deviasi=5,26), kelompok status mahasiswa dengan hasil (standar deviasi=6,42). Kesimpulan dari hasil kelompok status secara keseluruhan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa memberikan tanggapan yang bervariasi dibandingkan dengan kelompok status bekerja di Jakarta.

b. Uji Standar Deviasi Dimensi *System Information Arrangement*

Berdasarkan tanggapan dari responden, menunjukkan hasil mengenai hasil analisis pada dimensi *system information arrangement* sebagai berikut:

**Tabel 4.9 Hasil Uji Deviasi Dimensi *System Information Arrangement***

Karakteristik	Pernyataan	N	Mean	Standard Deviation
Jenis kelamin	Laki-laki	37	22,8	5,01
	Perempuan	68	20,6	4,32
Usia	18-29	72	22,3	4,14
	30-39	27	18,5	5,12
	40-49	5	22,2	4,32
	50-59	1	25,0	0
Domisili	Jakarta Selatan	32	22,4	3,61
	Jakarta Barat	11	21,0	2,96
	Jakarta Pusat	15	18,6	6,40
	Jakarta Timur	34	21,4	4,41
	Jakarta Utara	12	22,3	6,02
	Kepulauan Seribu	1	23,0	0
Pendidikan	SMK/SMA	17	23,6	3,67
	D1/D2/D3	22	20,6	3,62
	D4/S1	63	21,1	4,90
	S2/S3	3	18,0	9,00
Status	Mahasiswa	68	21,9	4,90
	Pekerja	37	20,3	4,10

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

Terlampir data hasil pada tabel 4.9 pada dimensi *system information arrangement* menunjukkan nilai standar deviasi berdasarkan karakteristik kelompok responden. Karakteristik kelompok jenis kelamin laki-laki dengan hasil (standar deviasi=5,01) dan kelompok jenis kelamin perempuan dengan hasil (standar deviasi=4,32). Kesimpulan dari hasil kelompok jenis kelamin secara keseluruhan perempuan memberikan tanggapan yang bervariasi dibanding laki-laki.

Karakteristik kelompok usia 18-29 dengan hasil (standar deviasi=4,14), usia 30-39 dengan hasil (standar deviasi=5,12). Kelompok usia 40-49 dengan hasil (standar deviasi=4,32), usia 50-59

dengan hasil (standar deviasi=0). Kesimpulan dari hasil kelompok usia secara keseluruhan menunjukkan bahwa usia 18-29 memberikan tanggapan yang bervariasi dibanding dengan kelompok lainnya.

Karakteristik kelompok domisili, menunjukkan domisili Jakarta Selatan dengan hasil (standar deviasi=3,61), domisili Jakarta Barat dengan hasil (standar deviasi=2,96). Domisili Jakarta Pusat dengan hasil (standar deviasi=6,40), domisili Jakarta Timur dengan hasil (standar deviasi=4,41). Domisili Jakarta Utara dengan hasil (standar deviasi=6,02), domisili Kepulauan Seribu dengan hasil (standar deviasi=0). Kesimpulan dari hasil kelompok domisili secara keseluruhan menunjukkan Jakarta Timur memberikan tanggapan yang bervariasi dibandingkan dengan kelompok domisili lainnya.

Karakteristik kelompok pendidikan SMK/SMA dengan hasil (standar deviasi=3,67), pendidikan D1/D2/D3 dengan hasil (standar deviasi=3,62). Kelompok pendidikan D4/S1 dengan hasil (standar deviasi=4,90), Pendidikan S2/S3 dengan hasil (standar deviasi=9,00). Kesimpulan dari hasil kelompok pendidikan secara keseluruhan menunjukkan bahwa latar belakang pendidik D4/S1 memberikan tanggapan yang bervariasi dibandingkan dengan kelompok latar belakang Pendidikan lainnya.

Karakteristik kelompok status pekerja dengan hasil (standar deviasi=4,90), kelompok status mahasiswa dengan hasil (standar deviasi=4,10). Kesimpulan dari hasil kelompok status secara keseluruhan

menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa memberikan tanggapan yang bervariasi dibandingkan dengan kelompok status bekerja di Jakarta.

c. Uji Standar Deviasi Dimensi *System Usefulness*

Berdasarkan tanggapan dari responden, menunjukkan hasil mengenai hasil analisis pada dimensi *system usefulness* sebagai berikut:

**Tabel 4.10 Hasil Uji Deviasi Dimensi *System Usefulness***

Karakteristik	Pernyataan	N	Mean	Standard Deviation
Jenis kelamin	Laki-laki	37	24,5	5,05
	Perempuan	68	22,3	5,00
Usia	18-29	72	24,3	4,00
	30-39	27	19,4	6,32
	40-49	5	25,2	3,11
	50-59	1	22,0	0
Domisili	Jakarta Selatan	32	24,1	4,17
	Jakarta Barat	11	23,2	3,60
	Jakarta Pusat	15	19,6	6,03
	Jakarta Timur	34	24,0	4,12
	Jakarta Utara	12	21,3	7,5
	Kepulauan Seribu	1	30,0	0
Pendidikan	SMK/SMA	17	25,4	2,85
	D1/D2/D3	22	23,0	4,88
	D4/S1	63	22,9	5,14
	S2/S3	3	14,0	6,92
Status	Mahasiswa	68	23,7	5,11
	Pekerja	37	21,9	4,94

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

Terlampir data hasil pada tabel 4.10 pada dimensi *system usefulness* menunjukkan nilai standar deviasi berdasarkan karakteristik kelompok responden. Karakteristik kelompok jenis kelamin laki-laki dengan hasil (standar deviasi=5,05) dan kelompok jenis kelamin perempuan dengan hasil (standar deviasi=5,00). Kesimpulan dari hasil kelompok jenis kelamin secara keseluruhan perempuan memberikan tanggapan yang bervariasi dibanding laki-laki.

Karakteristik kelompok usia 18-29 dengan hasil (standar deviasi=4,00), usia 30-39 dengan hasil (standar deviasi=6,32). Kelompok usia 40-49 dengan hasil (standar deviasi=3,11), usia 50-59 dengan hasil (standar deviasi=0). Kesimpulan dari hasil kelompok usia secara keseluruhan menunjukkan bahwa usia 18-29 memberikan tanggapan yang bervariasi dibanding dengan kelompok lainnya.

Karakteristik kelompok domisili, menunjukkan domisili Jakarta Selatan dengan hasil (standar deviasi=4,17), domisili Jakarta Barat dengan hasil (standar deviasi=3,60). Domisili Jakarta Pusat dengan hasil (standar deviasi=6,03), domisili Jakarta Timur dengan hasil (standar deviasi=4,12). Domisili Jakarta Utara dengan hasil (standar deviasi=7,5), domisili Kepulauan Seribu dengan hasil (standar deviasi=0). Kesimpulan dari hasil kelompok domisili secara keseluruhan menunjukkan Jakarta Timur memberikan tanggapan yang bervariasi dibandingkan dengan kelompok domisili lainnya.

Karakteristik kelompok pendidikan SMK/SMA dengan hasil (standar deviasi=2,85), pendidikan D1/D2/D3 dengan hasil (standar deviasi=4,88). Kelompok pendidikan D4/S1 dengan hasil (standar deviasi=5,14), Pendidikan S2/S3 dengan hasil (standar deviasi=6,92). Kesimpulan dari hasil kelompok pendidikan secara keseluruhan menunjukkan bahwa pendidikan D4/S1 memberikan tanggapan yang bervariasi dibandingkan kelompok latar belakang pendidikan lainnya.

Karakteristik kelompok status pekerja dengan hasil (standar deviasi=5,11), kelompok status mahasiswa dengan hasil (standar deviasi=4,94). Kesimpulan dari hasil kelompok status secara keseluruhan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa memberikan tanggapan yang bervariasi dibandingkan dengan kelompok status bekerja di Jakarta.

## 2. Uji T

Uji T pada penelitian ini digunakan untuk mengidentifikasi apakah pada data terdapat perbedaan signifikan dalam tingkat kepuasan dan pengguna antara kelompok peserta yang berbeda. Hal ini dilakukan untuk menganalisis lebih lanjut sehubungan dengan kemudahan penggunaan dan kepuasan, sistem informasi, dan kegunaan antara peserta yang berbeda ditandai dengan jenis kelamin, usia, tempat tinggal (domisili), pendidikan dan status.

### a. Uji T Dimensi *Ease of use and Satisfaction*

Berdasarkan tanggapan dari responden, menunjukkan hasil mengenai hasil analisis kepuasan pengguna aplikasi Halodoc pada dimensi *ease of use and satisfaction* diantara berbagai kelompok responden yang berbeda sebagai berikut:

**Tabel 4.11 Hasil Uji T Dimensi *Ease of Use and Satisfaction***

Karakteristik	<i>df</i>	<i>T-value</i>	<i>P-value</i>
Jenis kelamin	104	46,789	<,001
Usia	104	45,223	<,001
Domisili	104	42,834	<,001
Pendidikan	104	43,279	<,001
Status	104	45,858	<,001

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

Terlampir data hasil pada tabel 4.11 menunjukkan nilai T untuk masing-masing kriteria, jenis kelamin  $t=46,789$ , usia  $t=45,223$ , domisili  $t=42,834$ , pendidikan  $t=43,279$ , dan status  $t=45,858$ . Data penelitian ini menunjukkan bahwa semua kriteria memiliki nilai  $t$  yang sangat tinggi dengan  $P$ -value di bawah  $0,001$ . Menyimpulkan bahwa tidak ada perbedaan persepsi yang signifikan secara statistik diantara kelompok peserta yang berbeda.

b. Uji T Dimensi *System Information Arrangement*

Berdasarkan tanggapan dari responden, menunjukkan hasil mengenai hasil analisis kepuasan pengguna aplikasi Halodoc dimensi *system information arrangement* diantara berbagai kelompok responden yang berbeda sebagai berikut:

**Tabel 4.12 Hasil Uji T Dimensi *System Information Arrangement***

Karakteristik	<i>df</i>	<i>T</i> -value	<i>P</i> -value
Jenis kelamin	104	44,018	<,001
Usia	104	42,398	<,001
Domisili	104	38,148	<,001
Pendidikan	104	39,576	<,001
Status	104	42,966	<,001

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

Terlampir data hasil pada tabel 4.12 menunjukkan nilai T untuk masing-masing kriteria, jenis kelamin  $t=44,018$ , usia  $t=42,398$ , domisili  $t=38,148$ , pendidikan  $t=39,576$ , dan status  $t=42,966$ . Data penelitian ini menunjukkan bahwa semua kriteria memiliki nilai  $t$  yang sangat tinggi dengan  $P$ -value di bawah  $0,001$ . Menyimpulkan bahwa tidak ada perbedaan persepsi yang signifikan secara statistik diantara kelompok peserta yang berbeda.

### c. Uji T Dimensi *System Usefulness*

Berdasarkan tanggapan dari responden, menunjukkan hasil mengenai hasil analisis kepuasan pengguna aplikasi Halodoc pada dimensi *system usefulness* diantara berbagai kelompok responden yang berbeda sebagai berikut:

**Tabel 4.13 Hasil Uji T Dimensi *System Usefulness***

Karakteristik	<i>df</i>	<i>T-value</i>	<i>P-value</i>
Jenis kelamin	104	43,445	<,001
Usia	104	42,039	<,001
Domisili	104	38,290	<,001
Pendidikan	104	39,399	<,001
Status	104	42,770	<,001

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

Terlampir data hasil pada tabel 4.13 menunjukkan nilai T untuk masing-masing kriteria, jenis kelamin  $t=43,445$ , usia  $t=42,039$ , domisili  $t=38,290$ , pendidikan  $t=39,399$ , dan status  $t=42,770$ . Data penelitian ini menunjukkan bahwa semua kriteria memiliki nilai t yang sangat tinggi dengan *P-value* di bawah 0,001. Menyimpulkan bahwa tidak ada perbedaan persepsi yang signifikan secara statistik diantara kelompok peserta yang berbeda.

### 3. Analisis Deskriptif

Analisis ini bertujuan untuk menganalisis hasil data dengan menggunakan deskriptif dan gambaran data yang dikumpulkan dan diklasifikasi. Selain itu juga untuk memahami persepsi responden terhadap variabel yang digunakan untuk diteliti. Sehingga dapat mempermudah interpretasi variabel yang sedang diteliti, nilai *feedback* responden dikategorikan berdasarkan dimensi.

a. Analisis Deskriptif dimensi *Ease of use and Satisfaction*

Berdasarkan tanggapan dari responden, menunjukkan hasil mengenai hasil analisis kepuasan pengguna aplikasi Halodoc pada bagian dimensi *Ease of use and Satisfaction* sebagai berikut:

**Tabel 4.14 Analisis Deskriptif Dimensi *Ease Of Use and Satisfaction***

No.	Pernyataan	Ket	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)	Total
1	Halodoc sangat mudah digunakan	F (%)	1 0,95	10 9,52	19 18,10	43 40,95	32 30,48	105 100
2	Halodoc memudahkan saya dalam mempelajari fitur di aplikasi	F (%)	9 8,57	6 5,71	24 22,86	39 37,14	27 25,72	105 100
3	Saya sangat menyukai <i>User Interface (UI)</i> pada aplikasi Halodoc	F (%)	3 2,86	14 13,33	25 23,81	49 46,67	14 13,33	105 100
4	Halodoc memberikan petunjuk dan informasi yang tertata sehingga dapat memudahkan pengguna	F (%)	4 3,18	9 8,57	27 25,71	50 47,62	15 14,29	105 100
5	Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi ini ( <i>user friendly</i> )	F (%)	6 5,71	8 7,62	24 22,86	41 39,05	26 24,76	105 100
6	Saya akan menggunakan Halodoc kembali	F (%)	6 5,71	4 3,81	19 18,10	46 43,81	30 28,57	105 100
7	Halodoc merupakan aplikasi yang sangat fleksibel dengan mempermudah pengguna	F (%)	3 2,86	10 9,52	31 29,52	40 38,10	21 20,0	105 100
8	Secara keseluruhan, saya puas menggunakan Halodoc	F (%)	4 3,81	9 8,57	29 27,62	44 41,90	19 18,10	105 100
Jumlah rata-rata		F (%)	36 4,29	70 8,33	198 23,57	352 41,90	184 21,90	840 100
Jumlah		(%)	12,62		23,57	63,8		

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 4.14 pada dimensi *Ease of use and Satisfaction* memperoleh jumlah respon positif lebih banyak dengan persentase jawaban yaitu 63,8% jika dibandingkan dengan respon negatif sekitar 12,62%. Hal tersebut didukung pada pernyataan “Saya akan menggunakan Halodoc kembali” dan pernyataan “Halodoc sangat mudah digunakan”. Dari hasil

dapat disimpulkan analisis deskriptif dari dimensi *Ease of use and Satisfaction* yaitu pengguna memberikan kesan yang positif terhadap aplikasi Halodoc.

b. Analisis Deskriptif Dimensi *System Information Arrangement*

Berdasarkan tanggapan dari responden, menunjukkan hasil analisis kepuasan pengguna Halodoc pada bagian dimensi *System Information Arrangement* sebagai berikut:

**Tabel 4.15 Analisis Deskriptif Dimensi *System Information Arrangement***

No.	Pernyataan	Ket	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)	Total
1	Setiap kali aplikasi mengalami <i>BUG</i> (kendala), aplikasi kembali pulih dengan cepat	F (%)	7 6,67	21 20,0	25 23,81	37 35,24	15 14,29	105 100
2	Halodoc menyediakan fitur layanan kesehatan yang lengkap	F (%)	5 4,76	8 7,68	29 27,62	40 38,10	23 21,90	105 100
3	Halodoc selalu memberikan notifikasi terhadap aktivitas saya	F (%)	5 4,76	11 10,48	24 22,86	45 42,86	20 19,05	105 100
4	Navigasi pada Halodoc konsisten ketika berpindah antar layar	F (%)	5 4,76	13 12,38	24 22,86	44 41,90	19 18,10	105 100
5	Tampilan ( <i>user interface</i> ) pada Halodoc menarik/ tidak membosankan	F (%)	6 5,71	9 8,57	29 27,62	38 36,19	23 21,90	105 100
6	Aplikasi Halodoc memiliki semua fitur dan pelayanan yang sesuai dengan harapan saya	F (%)	1 0,95	11 10,48	27 25,71	47 44,76	19 18,10	105 100
Jumlah rata-rata		F (%)	29 4,60	73 11,59	158 25,08	251 39,84	119 18,89	630 100
Jumlah		(%)	16,19		25,08	58,73		

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 4.15 pada dimensi *system information arrangement* memperoleh jumlah respon positif lebih banyak dengan

persentase jawaban yaitu 58,73% jika dibandingkan dengan respon negatif sekitar 16,19%. Hal tersebut didukung pada pernyataan “Halodoc menyediakan fitur layanan kesehatan yang lengkap”, dan pernyataan “aplikasi Halodoc memiliki semua fitur dan pelayanan yang sesuai dengan harapan saya”. Dari hasil di atas dapat disimpulkan analisis deskriptif pada dimensi *system information arrangement* yaitu pengguna memberikan kesan yang positif terhadap aplikasi Halodoc.

### c. Analisis Deskriptif Dimensi *System Usefulness*

Berdasarkan tanggapan dari responden, menunjukkan hasil analisis pada bagian dimensi *System Usefulness* sebagai berikut:

**Tabel 4.16 Analisis Deskriptif Dimensi *System Usefulness***

No.	Pernyataan	Ket	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)	Total
1	Halodoc berguna pada bidang e-health	F (%)	4 3,81	7 6,67	10 9,52	34 32,38	50 47,62	105 100
2	Halodoc membantu meningkatkan kecepatan akses saya ke pelayanan kesehatan	F (%)	7 6,67	5 4,76	20 19,05	43 40,95	30 28,57	105 100
3	Halodoc selalu memberikan notifikasi terhadap aktivitas saya	F (%)	5 4,76	5 4,76	29 27,68	41 39,05	25 23,81	105 100
4	Halodoc memberikan kemudahan dalam berinteraksi dengan dokter	F (%)	3 2,86	11 10,48	16 15,24	41 39,05	34 32,38	105 100
5	Halodoc memberikan kenyamanan dalam memberikan pelayanan Kesehatan terhadap saya	F (%)	5 4,76	7 6,67	22 20,95	40 38,10	31 29,52	105 100
6	Saya akan menggunakan Halodoc kembali sebagai aplikasi kesehatan	F (%)	3 2,86	8 7,62	26 24,76	41 39,05	27 25,71	105 100
Jumlah rata-rata		F (%)	27 (%)	43 6,83	123 19,52	240 38,10	197 31,27	630 100
			(%)	11,12	19,52	69,37		

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

Terlampir hasil tabel 4.16 pada dimensi *system usefulness* memperoleh jumlah respon positif lebih banyak dengan persentase jawaban yaitu 69,37% jika dibandingkan dengan respon negatif sekitar 11,12%. Hal tersebut didukung pada pernyataan “Halodoc berguna pada bidang *ehealth*”, “Halodoc membantu meningkatkan kecepatan akses saya ke pelayanan kesehatan” dan “Halodoc memberikan kemudahan dalam berinteraksi dengan dokter”. Dapat disimpulkan di atas bahwa pengguna memberikan penilaian positif terhadap aplikasi Halodoc pada dimensi *system usefulness*.

Berdasarkan hasil seluruh dimensi dapat disimpulkan bahwa *ease of use and satisfaction*, *system information arrangement*, dan *system usefulness* mendapatkan respon positif terhadap aplikasi Halodoc.

#### 4. Uji Mean

*Uji mean* bertujuan untuk mengevaluasi nilai rata-rata dari variabel yang diamati pada penelitian. Sehingga mudah mendapatkan interpretasi variabel yang sedang diteliti, nilai respon responden dikategorikan berdasarkan dimensi.

##### a. Uji Mean Dimensi *Ease of Use and Satisfaction*

Berdasarkan tanggapan dari responden, menunjukkan hasil mengenai hasil analisis pada dimensi *ease of use and satisfaction* sebagai berikut:

**Tabel 4.17 Hasil Uji Mean Dimensi *Ease of Use and Satisfaction***

No.	Pernyataan	Mean
1	Halodoc sangat mudah digunakan	3,9
2	Halodoc memudahkan saya dalam mempelajari fitur di aplikasi	3,6
3	Saya sangat menyukai <i>User Interface (UI)</i> pada aplikasi Halodoc	3,5

No.	Pernyataan	Mean
4	Halodoc memberikan petunjuk dan informasi yang tertata sehingga dapat memudahkan pengguna	3,6
5	Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi ini ( <i>user friendly</i> )	3,6
6	Saya akan menggunakan Halodoc kembali	3,8
7	Halodoc merupakan aplikasi yang sangat fleksibel dengan mempermudah pengguna	3,6
8	Secara keseluruhan, saya puas menggunakan Halodoc	3,6
	Rata-rata	3,6

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

Berdasarkan hasil pada tabel 4.17 pada dimensi *ease of use and satisfaction* memperoleh hasil rata-rata 3,6 berarti pengguna merasa setuju atau puas terhadap aplikasi Halodoc. Hal tersebut didukung oleh pernyataan Halodoc sangat mudah digunakan, Halodoc memudahkan saya dalam mempelajari fitur di aplikasi dan saya akan menggunakan halodoc kembali. Responden menilai aplikasi Halodoc mudah digunakan dan sesuai dengan yang diharapkan pengguna.

#### b. Uji Mean Dimensi *System Information Arrangement*

Berdasarkan tanggapan dari responden, menunjukkan hasil mengenai hasil analisis pada dimensi *system information arrangement* sebagai berikut:

**Tabel 4.18 Hasil Uji Mean Dimensi *System Information Arrangement***

No.	Pernyataan	Mean
1	Setiap kali aplikasi mengalami <i>BUG</i> (kendala), aplikasi kembali pulih dengan cepat	3,3
2	Halodoc menyediakan fitur layanan kesehatan yang lengkap	3,6
3	Halodoc selalu memberikan notifikasi terhadap aktivitas saya	3,6
4	Navigasi pada Halodoc konsisten ketika berpindah antar layar	3,5
5	Tampilan ( <i>user interface</i> ) pada Halodoc menarik/ tidak membosankan	3,6
6	Aplikasi Halodoc memiliki semua fitur dan pelayanan yang sesuai dengan harapan saya	3,6
	Rata-rata	3,5

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

Terlampir data hasil pada tabel 4.18 pada dimensi *system information arrangement* memperoleh hasil rata-rata 3,5 berarti pengguna merasa setuju atau puas terhadap aplikasi Halodoc. Hal tersebut didukung oleh pernyataan Halodoc menyediakan fitur layanan kesehatan yang lengkap, serta tampilan user interface pada Halodoc menarik/ tidak membosankan, dan aplikasi Halodoc memiliki semua fitur dan pelayanan yang sesuai dengan harapan pengguna. Responden menilai aplikasi Halodoc memiliki fitur yang lengkap dan juga nyaman terhadap tampilan user interface.

c. Uji *Mean* Dimensi *System Usefulness*

Berdasarkan tanggapan dari responden, menunjukkan hasil mengenai hasil analisis pada dimensi *system usefulness* sebagai berikut:

**Tabel 4.19 Hasil Uji *Mean* Dimensi *System Usefulness***

No.	Pernyataan	Mean
1	Halodoc berguna pada bidang <i>e-health</i>	4,1
2	Halodoc membantu meningkatkan kecepatan akses saya ke pelayanan kesehatan	3,8
3	Halodoc selalu memberikan notifikasi terhadap aktivitas saya	3,7
4	Halodoc memberikan kemudahan dalam berinteraksi dengan dokter	3,8
5	Halodoc memberikan kenyamanan dalam memberikan pelayanan Kesehatan terhadap saya	3,8
6	Saya akan menggunakan Halodoc kembali sebagai aplikasi kesehatan	3,7
	Rata-rata	3,8

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

Terlampir data hasil pada tabel 4.19 pada dimensi *system usefulness* memperoleh hasil rata-rata 3,8 berarti pengguna merasa setuju atau puas terhadap aplikasi Halodoc. Hal tersebut didukung oleh pernyataan Halodoc berguna pada bidang *ehealth*, Halodoc memberikan kemudahan dalam berinteraksi dengan dokter, serta Halodoc memberikan kenyamanan

dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap pengguna. Responden menilai aplikasi Halodoc memiliki fitur yang lengkap dan juga nyaman terhadap tampilan *user interface*.

## **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.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alanzi, T. M. (2022). Users' satisfaction levels about mHealth applications in post-Covid-19 times in Saudi Arabia. *PLoS ONE*, 17(5 May). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0267002>
- Alfaruqy, Z. (2022). *How to cite: Aplikasi Halodoc Sebagai Bentuk Dari Konstruksi Sosial Dalam Media Baru Di Masa Pandemi Covid 19*. 19(2).
- Al-Okaily, A., Al-Okaily, M., Ai Ping, T., Al-Mawali, H., & Zaidan, H. (2021). *An empirical investigation of enterprise system user satisfaction antecedents in Jordanian commercial banks*. *Cogent Business and Management*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1918847>
- Amin Nur Fadilah, Garancang Sabarudin, & Abunawas Kamaluddin. (2023). Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian.
- Anggraeni, R. (2020). Pengaruh Kemampuan Pengguna Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Yang Berdampak Pada Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Pada Pusat Penelitian Dan Pengembangan Geologi Kelautan).
- Anggraini & Alhempri, Rudi. (2021). Analisis Kepuasan Konsumen Pt Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru. 1(9).
- Annisa Izzati, V., & Firmanto, Y. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Kesehatan Halodoc Melalui Model End User Computing Satisfaction Selama Masa Pandemi Covid-19.
- Ariadanang, A. K., & Chusumastuti, D. (2022). *The Effect Of System Quality And Information Quality Of Halodoc Telemedicine Application On User Satisfaction On @Halodocid Twitter Account Followers*.
- Birkmeyer, S., Wirtz, B. W., & Langer, P. F. (2021). Determinants of mHealth success: An empirical investigation of the user perspective. *International Journal of Information Management*, 59. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102351>
- Badan Pusat Statistik. (2023). Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi DKI Jakarta (Jiwa), 2023. Retrived from website: <https://jakarta.bps.go.id/indicator/12/1270/1/jumlah-penduduk-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-dki-jakarta-.html>
- Chabibah. (2021). *Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Platform Halodoc Di Jabodetabek*.
- Chaerani, D., Noereast Talytha, M., Perdana, T., Rusyaman, E., & Gusriani, N. (2020). Pemetaan Usaha Mikro Kecil Menengah (Ukm) Pada Masa Pandemi Covid-19 Menggunakan Analisis Media Sosial Dalam Upaya Peningkatan Pendapatan. In *Desember* (Vol. 9, Issue 4).
- Cholik, C. A. (2021). Perkembangan Teknologi Informasi Komunikasi / Ict Dalam Berbagai Bidang (Vol. 2, Issue 2).

- Danuri, M., Informatika, M., Teknologi, J., & Semarang, C. (n.d.). *Perkembangan Dan Transformasi Teknologi Digital*.
- Farah Ayu Febiola. (2022). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Aplikasi Halodoc Dengan Menggunakan Metode Servqual*.
- Fawaz Alharbi. (2021). *The Use of Digital Healthcare Platforms During the COVID-19 Pandemic: the Consumer Perspective*.
- Febriyan, D., Eka, Y., & Saputra, B. (2019). Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital Deby Febriyan Epriyanto. In *Journal of Public Sector Innovations* (Vol. 4, Issue 1). [www.idsa.co.id](http://www.idsa.co.id),
- Halodoc. (n.d.). <https://www.halodoc.com/aplikasi-halodoc>.
- Halodoc. (2021). *Lima Tahun Berinovasi, Halodoc Terus Fokus Jawab Tantangan Kesehatan di Indonesia*. <https://www.halodoc.com/aplikasi-halodoc>.
- Hasibuan, C. A. (2023). *Analisis Pengaruh Manajemen Strategi Teknologi Digital terhadap Perkembangan Pelaku Bisnis E-Commerce dan Loyalitas Pelanggan dalam Perspektif Islam*.
- He, Y., Zhu, W., Wang, T., Chen, H., Xin, J., Liu, Y., Lei, J., & Liang, J. (2024). Mining User Reviews From Hypertension Management Mobile Health Apps to Explore Factors Influencing User Satisfaction and Their Asymmetry: Comparative Study. *JMIR MHealth and UHealth*, 12(1). <https://doi.org/10.2196/55199>
- Ilham Karin Rizkiawan, Nannyk Widyaningrum, Husnaa Dian Puspita, & Yunuarti. (2023). Analisis Kepuasan Penggunaan Layanan Telemedicine. *Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Gizi ( JIG )*, 1(3), 269–278. <https://doi.org/10.55606/jikg.v1i3.1739>
- Indriani, N., & Lazulva. (2020). Desain dan Uji Coba LKPD Interaktif dengan Pendekatan Scaffolding pada Materi Hidrolisis Garam. In *JNSI: Journal of Natural Science and Integration* (Vol. 3, Issue 1).
- Ismail, & Yusuf. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung. 5(3), 2021.
- Isnaini Rahmatul. (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu).
- Kezia Stefani. (2020). *Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Persepsi Kemudahan, Iklan, Promosi, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Ruangguru*.
- Kittipimpanon, K., Noyudom, A., Panjatharakul, P., & Visudtibhan, P. J. (2023). Use of and Satisfaction With Mobile Health Education During the COVID-19 Pandemic in Thailand: Cross-sectional Study. *JMIR Formative Research*, 7. <https://doi.org/10.2196/43639>

- Kusnadi, Y., & Wibowo, M. I. A. (2022). Pengukuran Kualitas Situs Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Study Kasus : SMA Negeri 3 Depok). *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer*, 8(2), 273–283. <https://doi.org/10.37012/jtik.v8i2.1123>
- Martínez-Navalón, J. G., Gelashvili, V., & Gómez-Ortega, A. (2021). Evaluation of User Satisfaction and Trust of Review Platforms: Analysis of the Impact of Privacy and E-WOM in the Case of TripAdvisor. *Frontiers in Psychology*, 12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.750527>
- Nursalam, & Djaha ajis. (2023). Pelatihan Pembuatan Kuesioner Penelitian Bagi Mahasiswa Prodi Administrasi Negara Fisip Universitas Nusa Cendana.
- Okabashi Hendrawan, N., Muhammad, E., Jonemaro, A., & Ananta, M. T. (2023). Analisis Perbandingan Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Halodoc dan Alodokter menggunakan *User Experience Questionnaire (UEQ)* (Vol. 7, Issue 3). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Oktaviani, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Iklan Terhadap Keputusan Pelanggan Menggunakan Jasa Aplikasi Halodoc.
- Oleh, D., & Isnaini, R. (n.d.). Skripsi Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Halodoc Di Masa Pandemi Dengan Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (Eucs).
- Prasetyo, B., Adnan, F., & Andi Syahputra, R. (2022). Evaluasi Kualitas Layanan Electronic Pendapatan Asli Daerah (E-PAD) Di Kabupaten Banyuwangi Menggunakan Metode *E-GovQual* dan IPA. 16(1). <https://layanan.banyuwangikab.go.id>
- Pusparisa, Y. (2023). Indonesia peringkat 3 memanfaatkan aplikasi kesehatan di dunia Retrieved from Databooks.katadata.co.id website: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/10/13/indonesia-peringkat-ke-3-global-memanfaatkan-aplikasi-kesehatan>
- Putra, R. (2021). Determinasi Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Kualitas Produk, Citra Merek Dan Persepsi Harga (Literature Review Manajemen Pemasaran). 2(4). <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i4>
- Reiner, P. (2023). 5 aplikasi Kesehatan terbaik di Indonesia. Retrieved from data.goodstats.id website : <https://data.goodstats.id/statistic/5-aplikasi-kesehatan-terbaik-indonesia-2023-mmwRx>
- Rio Sasongko, S., & Penulis, K. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). 3(1). <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1>
- Sadat, A. M., & Lin, M.-L. (n.d.). Examining the Student Entrepreneurship Intention using TPB Approach with Gender as Moderation Variable. In *International Journal of Innovation, Creativity and Change*. www.ijicc.net (Vol. 13, Issue 6). www.ijicc.net

- Saharuddin, Medy Wisnu Prihatmono, & karmila. (2021). *Analisis Usability Google-Classroom Dengan Menggunakan Metode Skala Likert*.
- Sari, D. I., Harahap, W. L., & Ali, F. (2024). *Customer Satisfaction Analysis Regarding Using Halodoc Application Customer Satisfaction Index (Csi) Method. 2*. <https://doi.org/10.33330/jurteksi.v10i2.2956>
- Saskia Caroline, & Kartini Wahyunanda. (2023). Ada 354 Juta Ponsel Aktif Di Indonesia, Terbanyak Nomor Empat Dunia. Retrieved from Kompas.com website: <https://tekno.kompas.com/read/2023/10/19/16450037/ada-354-juta-ponsel-aktif-di-indonesia-terbanyak-nomor-empat-dunia>
- Septiayu, D., Kertahadi, & Riyadi. (n.d.). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna.
- Suriani, nidia, risnita, & jailani, m syahrani. (2023). *Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan*. <http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/ihsan>
- Vika Azkiya Dihni. (2021). *Survei: Halodoc Jadi Aplikasi Kesehatan Paling Sering Digunakan Ibu di Indonesia*. Retrieved from Databooks.katadata.co.id website: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/12/22/survei-halodoc-jadi-aplikasi-kesehatan-paling-sering-digunakan-ibu-di-indonesia>
- Yasir Iriansyah, Mirga Maulana, Muhammad Arief, Intan Iriani. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan SriwijayaAir.
- Yenni. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt.Pln (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Makassar Selatan.
- Yuliana, & Ita Purnama. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada PO. Titian Mas Cabang Bima.
- Zahra, N. S., Fadillah, A. F., Anjani, A. F., & Yusuf, A. (2024). Upaya Meningkatkan E-Satisfaction Melalui E-Service Quality dan E-Trust pada Pengguna Halodoc. *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology*, 7(1), 68–77. <https://doi.org/10.32500/jematech.v7i1.5788>
- Zhai, Y., Song, X., Chen, Y., & Lu, W. (2022). *A Study of Mobile Medical App User Satisfaction Incorporating Theme Analysis and Review Sentiment Tendencies*. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(12). <https://doi.org/10.3390/ijerph19127466>

## **Lampiran 1 Kuesioner Penelitian**

### **Kuesioner Penelitian**

#### **Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Halodoc di Jakarta**

Assalamu'alaikum Wr. Wb. Shalom, Om Swastiastu, Namo Budaya, Salam Kebajikan. Salam Sejahtera bagi kita semua.

Kepada responden yang terhormat,

Perkenalkan saya Charunia mahasiswa Program Studi D4 Pemasaran Digital, Universitas Negeri Jakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian mengenai “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Halodoc di Jakarta”. saya izin meminta kesediaan kepada teman-teman pengguna yang pernah menggunakan aplikasi Halodoc dan telah melakukan transaksi di Halodoc untuk berpartisipasi dalam mengisi kuesioner yang telah dibuat.

Kriteria Responden:

1. Responden berdomisili di wilayah Jakarta
2. Responden pernah menggunakan aplikasi Halodoc dalam kurun waktu 1 tahun terakhir

Atas kesediaan dan partisipasi Saudara/saudari, saya ucapkan terimakasih

Hormat Saya,

Charunia

### **Screening Question**

1. Apakah Anda pernah menggunakan aplikasi Halodoc dalam kurun waktu 1 tahun?
  - Ya
  - Tidak (Berhenti menjawab)
2. Apakah anda berdomisili di Jakarta ?
  - Ya
  - Tidak

### **Profile Question**

1. Jenis Kelamin :
  - Perempuan
  - Laki-laki
2. Usia :
  - 18-29
  - 30-39
  - 40-49
  - 50-59
  - >59
3. Domisili :
  - Jakarta Selatan
  - Jakarta Barat
  - Jakarta Pusat
  - Jakarta Timur

- Jakarta Utara
- Kepulauan Seribu

4. Pendidikan :

- SMK/SMA
- D1/D2/D3
- D4/ S1
- S2/S3

5. Status :

- Mahasiswa
- Pekerja

**Petunjuk Pengisian**

Petunjuk pengisian:

1. Tidak ada jawaban salah atau benar dalam kuesioner ini, Anda diminta untuk menjawab satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat Anda pada setiap pernyataan yang ada.

Keterangan:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

### **Ease of Use and Satisfaction**

Seberapa setuju atau tidak setuju anda dengan pernyataan berikut ini

Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	1	2	3	4	5
Halodoc sangat mudah digunakan					
Halodoc memudahkan saya dalam mempelajari fitur di aplikasi					
Saya sangat menyukai <i>User Interface (UI)</i> pada aplikasi Halodoc					
Halodoc memberikan petunjuk dan informasi yang tertata sehingga dapat memudahkan pengguna					
Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi ini ( <i>User Friendly</i> )					
Halodoc merupakan aplikasi yang sangat fleksibel dengan mempermudah pengguna					
Saya akan menggunakan Halodoc kembali					
Secara keseluruhan, saya puas menggunakan aplikasi Halodoc					

### **System Information Arrangement**

Seberapa setuju atau tidak setuju anda dengan pernyataan berikut ini

Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	1	2	3	4	5
Setiap kali aplikasi mengalami <i>BUG</i> (kendala), aplikasi kembali pulih dengan cepat					
Halodoc menyediakan fitur layanan kesehatan yang lengkap					
Halodoc selalu memberikan notifikasi terhadap aktivitas saya					
Navigasi pada Halodoc konsisten ketika berpindah antar layer					
Tampilan ( <i>user interface</i> ) pada Halodoc menarik/ tidak membosankan					
Aplikasi Halodoc memiliki semua fitur dan pelayanan yang sesuai dengan harapan saya					

### Usefulness

Seberapa setuju atau tidak setuju anda dengan pernyataan berikut ini

Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	1	2	3	4	5
Halodoc berguna pada bidang <i>e-health</i>					
Halodoc membantu meningkatkan kecepatan akses saya ke pelayanan kesehatan					
Halodoc dapat membantu mengelola kesehatan saya secara efektif					
Halodoc memberikan kemudahan dalam berinteraksi dengan dokter					
Halodoc memberikan kenyamanan dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap saya					
Saya akan menggunakan Halodoc kembali sebagai aplikasi kesehatan					

## Lampiran 2 Hasil Tabulasi

### TABULASI

No	Kemudahan Pengguna dan Kepuasan								Kualitas Sistem						Kegunaan Aplikasi						Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	77
2	3	3	5	5	3	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	92
4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	70
5	3	3	4	4	4	5	4	3	2	4	4	2	3	3	4	4	4	5	4	4	73
6	2	1	2	3	2	1	4	2	2	2	2	4	5	2	2	1	2	2	1	2	44
7	4	4	4	4	3	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	85
8	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	73
9	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	3	5	4	4	5	4	84
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
12	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	91
13	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	87
14	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	88
15	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	85
16	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	3	4	4	79
17	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	74
18	3	2	4	3	4	4	3	4	5	2	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	68
19	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	5	5	5	4	5	5	5	92
20	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	69
21	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	79
22	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	87
23	4	5	3	4	5	4	5	3	3	5	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	84
24	5	5	2	3	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	5	1	4	4	4	5	83
25	4	2	5	4	2	1	2	3	1	5	4	2	3	2	5	4	3	2	2	3	59
26	2	1	2	1	2	1	3	2	1	2	1	2	1	2	4	1	4	1	2	3	38
27	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	31
28	3	3	4	2	2	4	2	2	3	2	4	4	2	4	4	4	3	2	4	2	60
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
30	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	3	3	3	3	5	4	3	5	3	5	81
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	82
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
33	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	84

34	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	90
35	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	2	1	5	5	5	87
36	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	86
37	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98
38	4	4	3	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	5	84
39	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	76
40	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	75
41	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	92
42	4	5	2	3	3	4	5	3	4	4	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	63
43	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	5	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	60
44	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	69
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	94
46	3	4	3	3	5	4	3	3	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3	3	72
47	3	4	3	3	5	4	3	3	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3	3	72
48	3	4	3	3	5	4	3	3	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3	3	72
49	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	5	5	4	3	5	4	3	3	4	4	4	77
50	4	5	4	3	4	5	4	3	2	3	4	4	4	4	3	5	5	4	2	4	4	76
51	3	4	4	3	3	4	3	3	5	4	4	3	4	3	3	3	5	5	4	4	4	74
52	3	2	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	64
53	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	72
54	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	72
55	4	3	4	3	4	4	3	3	2	4	3	2	3	3	5	3	3	3	4	4	4	67
56	4	3	4	5	5	5	3	4	1	5	3	4	5	3	5	4	3	3	4	3	4	76
57	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	5	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	81
58	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	86
59	5	4	3	5	3	3	5	5	2	5	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	74
60	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	90
61	3	4	3	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	80
62	4	3	4	3	5	5	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	75
63	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	4	4	5	5	5	3	3	3	62
64	5	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	3	5	5	84
65	2	2	3	4	4	5	3	3	2	5	3	1	4	4	5	5	3	4	4	4	4	70
66	4	4	3	3	5	5	5	4	2	4	5	1	3	4	4	3	4	4	3	3	3	73
67	4	3	3	4	4	5	5	5	2	4	4	5	4	3	5	3	4	5	5	3	4	80
68	4	5	3	3	4	3	5	5	2	3	4	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	81
69	5	5	4	3	3	4	3	4	3	5	3	3	3	4	5	3	4	5	5	5	5	79
70	4	3	4	4	5	5	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	76
71	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	73

72	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	83
73	4	3	4	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	79
74	5	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	3	5	4	5	4	3	4	3	78
75	5	4	4	5	3	3	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	83
76	5	2	5	3	4	1	2	3	1	4	2	3	5	5	1	5	5	5	5	5	71
77	4	4	3	4	3	2	1	5	4	3	5	4	4	5	3	4	3	3	5	4	73
78	4	3	3	4	5	4	3	5	3	4	3	5	3	4	5	4	4	4	5	3	78
79	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	2	4	2	2	5	5	5	5	5	5	76
80	5	5	2	5	3	5	5	5	2	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	88
81	3	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	3	5	4	3	4	5	3	77
82	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	3	3	85
83	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	5	5	5	4	4	2	3	4	3	3	81
84	5	5	5	4	4	3	3	1	4	4	4	3	2	4	4	4	5	5	5	4	78
85	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81
86	4	4	3	4	5	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	79
87	5	4	2	3	4	3	3	2	2	3	2	4	3	3	4	3	2	3	3	2	60
88	4	4	2	2	2	4	2	4	4	2	2	4	2	4	2	1	2	2	1	2	52
89	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	3	2	1	1	2	1	2	31
90	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	5	3	3	4	3	4	72
91	2	1	2	1	4	4	2	1	2	1	1	2	5	2	2	4	3	2	5	4	50
92	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	4	5	4	67
93	5	3	4	3	4	5	3	4	3	2	3	4	3	3	5	3	3	4	3	4	71
94	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	3	2	1	1	2	1	2	31
95	5	3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	71
96	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	4	4	3	4	4	3	60
97	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	29
98	5	3	3	4	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	5	4	4	3	3	4	71
99	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	3	77
100	2	1	2	2	1	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	2	5	2	5	3	70
101	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	68
102	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	77
103	5	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	72
104	2	1	4	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	3	2	1	2	1	34
105	2	1	1	2	1	4	5	4	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	39

### Lampiran 3 Hasil Uji Instrumen Penelitian

#### Uji Validitas

##### *Ease of use and satisfaction*

		1	2	3	4	5	6	7	8	Total
1	<b>Pearson Correlation</b>	1	.659**	.486**	.591**	.536**	.349**	.386**	.561**	.764**
	<b>Sig. (2-tailed)</b>		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	<b>N</b>	105	105	105	105	105	105	105	105	105
2	<b>Pearson Correlation</b>	.659**	1	.422**	.614**	.594**	.508**	.511**	.516**	.819**
	<b>Sig. (2-tailed)</b>	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	<b>N</b>	105	105	105	105	105	105	105	105	105
3	<b>Pearson Correlation</b>	.486**	.422**	1	.535**	.457**	.325**	.207**	.339**	.627**
	<b>Sig. (2-tailed)</b>	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	<b>N</b>	105	105	105	105	105	105	105	105	105
4	<b>Pearson Correlation</b>	.591**	.614**	.535**	1	.552**	.422**	.510**	.634**	.810**
	<b>Sig. (2-tailed)</b>	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	<b>N</b>	105	105	105	105	105	105	105	105	105
5	<b>Pearson Correlation</b>	.536**	.594**	.457**	.552**	1	.596**	.436**	.390**	.773**
	<b>Sig. (2-tailed)</b>	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001
	<b>N</b>	105	105	105	105	105	105	105	105	105
6	<b>Pearson Correlation</b>	.349**	.508**	.325**	.422**	.596**	1	.520**	.500**	.714**
	<b>Sig. (2-tailed)</b>	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001
	<b>N</b>	105	105	105	105	105	105	105	105	105
7	<b>Pearson Correlation</b>	.386**	.511**	.207**	.510**	.436**	.520**	1	.584**	.696**
	<b>Sig. (2-tailed)</b>	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001
	<b>N</b>	105	105	105	105	105	105	105	105	105
8	<b>Pearson Correlation</b>	.561**	.516**	.339**	.634**	.390**	.500**	.584**	1	.754**
	<b>Sig. (2-tailed)</b>	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001
	<b>N</b>	105	105	105	105	105	105	105	105	105

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Uji Validitas

### *System Information Arrangement*

		1	2	3	4	5	6	Total
1	<b>Pearson Correlation</b>	1	.289**	.424**	.501**	.274**	.383**	.660**
	<b>Sig. (2-tailed)</b>		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	<b>N</b>	105	105	105	105	105	105	105
2	<b>Pearson Correlation</b>	.289**	1	.571**	.405**	.483**	.507**	.732**
	<b>Sig. (2-tailed)</b>	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	<b>N</b>	105	105	105	105	105	105	105
3	<b>Pearson Correlation</b>	.424**	.571**	1	.482**	.484**	.551**	.792**
	<b>Sig. (2-tailed)</b>	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	<b>N</b>	105	105	105	105	105	105	105
4	<b>Pearson Correlation</b>	.501**	.405**	.482**	1	.576**	.432**	.773**
	<b>Sig. (2-tailed)</b>	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	<b>N</b>	105	105	105	105	105	105	105
5	<b>Pearson Correlation</b>	.274**	.483**	.484**	.576**	1	.435**	.738**
	<b>Sig. (2-tailed)</b>	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	<b>N</b>	105	105	105	105	105	105	105
6	<b>Pearson Correlation</b>	.388**	.507**	.551**	.432**	.435**	1	.731**
	<b>Sig. (2-tailed)</b>	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	<b>N</b>	105	105	105	105	105	105	105

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Uji Validitas

### *System Usefulness*

		1	2	3	4	5	6	Total
1	<b>Pearson Correlation</b>	1	.445**	.497**	.486**	.497**	.537**	.723**
	<b>Sig. (2-tailed)</b>		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	<b>N</b>	105	105	105	105	105	105	105
2	<b>Pearson Correlation</b>	.445**	1	.579**	.535**	.590**	.565**	.799**
	<b>Sig. (2-tailed)</b>	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	<b>N</b>	105	105	105	105	105	105	105
3	<b>Pearson Correlation</b>	.497**	.579**	1	.699**	.614**	.638**	.837**
	<b>Sig. (2-tailed)</b>	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001
	<b>N</b>	105	105	105	105	105	105	105
4	<b>Pearson Correlation</b>	.486**	.535**	.699**	1	.534**	.639**	.811**
	<b>Sig. (2-tailed)</b>	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001
	<b>N</b>	105	105	105	105	105	105	105
5	<b>Pearson Correlation</b>	.497**	.590**	.614**	.534**	1	.652**	.811**
	<b>Sig. (2-tailed)</b>	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001
	<b>N</b>	105	105	105	105	105	105	105
6	<b>Pearson Correlation</b>	.537**	.565**	.638**	.639**	.652**	1	.836**
	<b>Sig. (2-tailed)</b>	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001
	<b>N</b>	105	105	105	105	105	105	105

\*\**.Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).*

## Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.946	20

## Lampiran 4 Hasil Uji Kemiripan Naskah

Skripsi Charunia 05 Agustus 2024

### ORIGINALITY REPORT

<b>20%</b> SIMILARITY INDEX	<b>19%</b> INTERNET SOURCES	<b>10%</b> PUBLICATIONS	<b>8%</b> STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	----------------------------	-----------------------------

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>123dok.com</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>2</b>	<b>repository.fe.unj.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>eprints.iain-surakarta.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repository.ub.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>jimfeb.ub.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositori.uin-alauddin.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repository.upi-yai.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>lib.ibs.ac.id</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>Submitted to Padjadjaran University</b> Student Paper	<b>&lt;1%</b>

## Lampiran 5 Riwayat Hidup

### DAFTAR RIWAYAT HIDUP



**Charunia**, lahir di Jakarta pada tanggal 28 Juli 2002 anak kedua dari Bapak Tukimin dan Ibu Suminten. Beralamat di Jalan Juraganan RT.10/ RW.12 No.10, Grogol Utara, Kebayoran Lama, Jakarta Selatan, DKI Jakarta. Pendidikan yang telah ditempuh dimulai dari SD Negeri 16 Grogol utara selama 6 tahun kemudian dilanjutkan bersekolah di SMP Negeri 48 Jakarta selama 3 tahun. Selanjutnya, peneliti melanjutkan Pendidikan di SMK Negeri 30 Jakarta dengan jurusan tata boga selama 3 tahun. Selanjutnya peneliti melanjutkan Pendidikan di Universitas Negeri Jakarta Program Studi Sarjana Terapan Pemasaran Digital selama 4 tahun. Selama kuliah peneliti, mengikuti beberapa kegiatan seperti acara Management Event yang dilaksanakan oleh beberapa mahasiswa/i manajemen sebagai bagian medis dan konsumsi. Selain itu juga peneliti pernah mengikuti kegiatan IDEAS yang diselenggarakan oleh mahasiswa/i pemasaran digital 2020 dan sebagai penanggung jawab lomba cerdas cermat tingkat SMA/SMK di Jakarta. Selain itu, peneliti pernah melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT Infinity Legalitas Indonesia pada tahun 2022 selama 6 bulan pada bagian Marketing. Peneliti dapat dihubungi melalui email: [charunia.xjb1@gmail.com](mailto:charunia.xjb1@gmail.com) atau nomor telepon: 083876549690