

Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Halodoc Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone and McLean

Influence of User Satisfaction of the Halodoc Mobile Application Using the End User Computing Satisfaction (EUCS) and DeLone and McLean methods

¹Suri Wulandari, ²Medyantiwi Rahmawita Munzir, ³Nesdi Evrilyan Rozanda, ⁴Zarnelly Sistem Informasi, Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Jalan HR. Soebrantas No.Km. 15, RW.15, Simpang Baru, Kota Pekanbaru, Riau 28293
*e-mail: 12050323192@students.uin-suska.ac.id, medyantiwi.rahmawita@uin-suska.ac.id

(received: 19 March 2024, revised: 21 March 2024, accepted: 23 March 2024)

Abstrak

PT. Media Dokter Investama adalah satu dari beberapa perusahaan teknologi yang menyediakan jasa konsultasi kesehatan di Indonesia melalui produk Mobile Health Technology (MHealth Tech). Aplikasi *mobile*. Tercatat pada Oktober 2023 aplikasi Halodoc pada playstore mendapatkan rating 4.8 dari skala 5 dengan 426 ribu lebih review dari pengguna. Tingkat penggunaan aplikasi Halodoc sangat tinggi sehingga menimbulkan beberapa rating negatif. Seperti pada ulasan dari rating 2 atau tidak suka terhadap aplikasi sebanyak 658 atau 5,76%, dan rating 1 atau sangat tidak suka terhadap aplikasi sebanyak 1.577 ulasan atau 13,78%. Dari hasil itu dapat bahwa masih terdapat beberapa pengguna yang merasa kurang puas dengan aplikasi Halodoc. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur pengaruh kepuasan pengguna aplikasi Halodoc menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* dan *DeLone and McLean* serta memberikan rekomendasi penelitian yang dapat menjadi salah satu masukan bagi pihak pengelola aplikasi Halodoc untuk mengelola dan memperbaiki kembali aplikasi Halodoc untuk kedepannya.

Kata kunci: Pengaruh, Kepuasan Pengguna, Aplikasi Halodoc, *End User Computing Satisfaction*, *DeLone and McLean*.

Abstract

PT. Media Dokter Investama is one of several technology companies that provides health consultation services in Indonesia through Mobile Health Technology (MHealth Tech) products. Mobile application. It was recorded that in October 2023 the Halodoc application on Playstore received a rating of 4.8 on a scale of 5 with more than 426 thousand reviews from users. The level of use of the Halodoc application is very high, giving rise to several negative ratings. As in the reviews from rating 2 or not liking the application as much as 658 or 5.76%, and rating 1 or really not liking the application as many as 1,577 reviews or 13.78%. From these results it can be seen that there are still some users who are dissatisfied with the Halodoc application. This research was conducted to measure the influence of user satisfaction of the Halodoc application using the End User Computing Satisfaction and DeLone and McLean methods and to provide research recommendations which can be an input for Halodoc application managers to manage and improve the Halodoc application in the future..

Keywords: Influence, User Satisfaction, Halodoc Application, End User Computing Satisfaction, DeLone and McLean.

1 Pendahuluan

PT. Media Dokter Investama adalah satu dari beberapa perusahaan teknologi yang menyediakan jasa konsultasi kesehatan di Indonesia melalui produk Mobile Health Technology (MHealth Tech), yang mana pengguna smartphone android dan ios dapat menggunakannya. Menurut hasil survei Katadata Insight Center (KIC), Halodoc merupakan layanan *telemedicine* yang paling banyak digunakan masyarakat Indonesia. Persentasenya sebanyak 46,5%. Aplikasi *mobile* Halodoc pada *Google Playstore* tercatat hingga pada bulan Oktober 2023 mendapatkan rating 4.8 dari skala 5 dengan 426 ribu lebih review dari pengguna. Tingkat penggunaan aplikasi Halodoc sangat tinggi sehingga menimbulkan beberapa rating positif dan negatif. Menurut Tri & Setiyana, (2021) jumlah ulasan dari rating pengguna memberikan rating 5 atau sangat suka terhadap aplikasi dengan jumlah 4.568 ulasan sebanyak 39,9% kemudian rating 4 atau suka terhadap aplikasi dengan jumlah 3.664 ulasan sebanyak 32%. Adapun rating 3 atau cukup terhadap aplikasi sebanyak 980 ulasan sebanyak 8,56%, rating 2 atau tidak suka terhadap aplikasi sebanyak 658 ulasan sebanyak 5,76%, dan untuk rating 1 atau sangat tidak suka terhadap aplikasi sebanyak 1.577 ulasan sebanyak 13,78%. Sehingga dapat disimpulkan dari sekian banyak rating positif akan tetapi masih banyak pengguna yang merasa kurang puas dengan aplikasi Halodoc.

Beberapa permasalahan yang didapat berdasarkan review playstore pada aplikasi Halodoc diantaranya seperti aplikasi Halodoc sering menampilkan informasi promo dimana promo tersebut sama sekali tidak dapat digunakan. Kepuasan pengguna dinilai dari segi informasi (content) yang disediakan [1], kemudian pengguna mengalami error secara tiba-tiba setiap kali ingin melakukan pembayaran barang. *Ease of use* ialah bagaimana sebuah sistem dapat memberikan kemudahan bagi pengguna [2], selanjutnya pengguna merasa setting alamat via maps yang disediakan oleh Halodoc sering menampilkan alamat yang berbeda dengan yang diinputkan berbeda. Sistem yang menghasilkan output yang salah saat memproses input pengguna dapat dinilai dari segi *Accuracy* [1]. Pengguna juga menyebutkan adanya voucher khusus mitra yang ditampilkan pada Halodoc namun voucher tersebut tidak bisa dipakai. *Timeliness* dapat diukur dari sisi ketepatan waktu sebuah sistem dalam menyajikan data dan informasi [3]. Berdasarkan Kualitas Sistem (*System Quality*) aplikasi Halodoc dianggap masih tidak responsif, dari Kualitas Informasi (*Information Quality*) beberapa pengguna merasa belum puas dengan informasi yang di berikan oleh Dokter, sedangkan dilihat dari Kualitas Layanan (*Service Quality*) respons customer service sangat lambat dan kurang efisien dalam menanggapi keluhan pengguna. Kepuasan pengguna dapat diukur berdasarkan kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan pada model DeLone and McLean [4].

Berdasarkan penjabaran permasalahan diatas maka tujuan dari penelitian ini dilakukan yaitu untuk mengukur pengaruh kepuasan pengguna aplikasi Halodoc menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* dan *DeLone and McLean* serta memberikan rekomendasi penelitian yang dapat menjadi salah satu masukan bagi pihak pengelola aplikasi Halodoc untuk mengelola dan memperbaiki kembali aplikasi Halodoc untuk kedepannya serta bermanfaat untuk pengguna Halodoc untuk memberikan sebuah wawasan mengenai kelebihan dan kekurangan dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh aplikasi Halodoc.

2 Tinjauan Literatur

Menurut hasil survei Katadata Insight Center (KIC), Halodoc merupakan layanan *telemedicine* yang paling banyak digunakan masyarakat Indonesia. Persentasenya sebanyak 46,5%. Tercatat hingga pada bulan Oktober 2023 mendapatkan rating 4.8 dari skala 5 dengan 426 ribu lebih review dari pengguna. Tingkat penggunaan aplikasi Halodoc sangat tinggi sehingga menimbulkan beberapa rating positif dan negatif. Kepuasan pengguna harus dapat dijelaskan sebagai evaluasi keseluruhan dari pengalaman yang dirasakan oleh pengguna sistem dan pengaruh potensial dalam menggunakan sebuah sistem. Seperti berdasarkan pada penelitian terdahulu oleh Hengky & Satrianansyah [5] dimana terdapat permasalahan yang dibahas yaitu sistem e-raport yang digunakan oleh SMK Muhammadiyah yang hingga saat ini belum pernah dilakukan evaluasi penilaian, pengukuran terhadap kinerja kepuasan penggunaan aplikasi tersebut. Metode yang digunakan yakni *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan Model *Delone and McLean*. Pada Metode *End User Computing Satisfaction* menekankan pada kepuasan pengguna, melalui penganalisisan sistem berdasarkan isi, keakuratan, tampilan, kemudahan dan ketepatan waktu, sedangkan pada Model *Delone*

and McLean menganalisis kepuasan pengguna sistem berdasarkan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan.

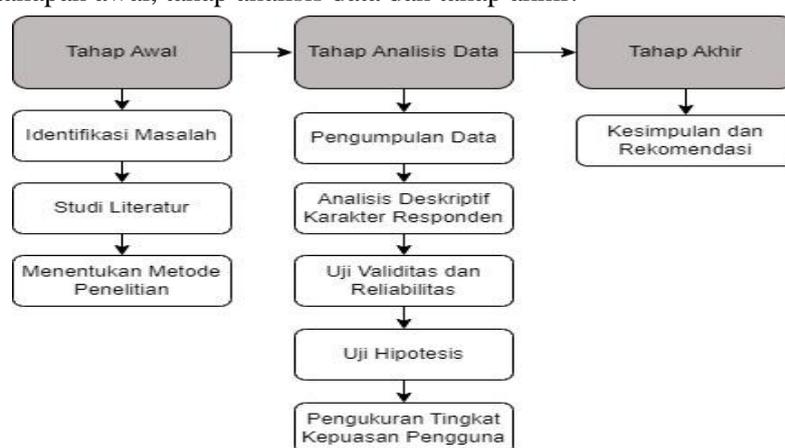
Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Ayu Nopitasari & Fatrianto Suyatno [2] dimana penelitian tersebut mengukur tingkat kepuasan pengguna fitur TikTok Shop pada aplikasi TikTok menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *DeLone and McLean* dengan sample penelitian sebanyak 100 orang. Hasil pengukuran tingkat kepuasan pengguna fitur TikTok Shop pada aplikasi TikTok didapatkan secara keseluruhan pengguna merasa PUAS menggunakan fitur TikTok Shop pada aplikasi TikTok. Hal ini dapat dilihat pada nilai mean sebesar 3.358. hasil analisis yang telah dilakukan diketahui bahwa 7 hipotesis tidak diterima dan 1 hipotesis diterima. Selanjutnya penelitian Setiawan & Novita [6] penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* terhadap kepuasan pengguna aplikasi KAI Access dan untuk mengetahuinya apakah terdapat pengaruh tingkat kepuasan pengguna aplikasi KAI Access sebagai media pemesanan tiket kereta api. Hasil Pengujian hipotesis terdapat 3 variabel yang berpengaruh yaitu *accuracy*, *format*, *timeliness* dan terdapat 2 variabel yang tidak berpengaruh yaitu *content* dan *ease of use*.

Selain itu terdapat juga penelitian Purwandani [7] dimana hasil dari penelitian ini adalah mahasiswa merasa untuk indikator Penggunaan (*Use*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dan Manfaat Bersih (*Net benefits*) pada DeLone and McLean sudah bagus, dan merasa Cukup untuk indikator Akurasi, Bentuk, Kemudahan, Ketepatan Waktu pada EUCS dan indikator Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information quality*) dan Kualitas Layanan (*Service quality*) pada DeLone and McLean. Kemudian penelitian Hermawan & Suyatno [8] dengan hasil penelitian seluruh hipotesis sebanyak 8 hipotesis di terima yaitu *accuracy*, *content*, *easy of use*, *format*, *information quality*, *service quality*, *system quality*, dan *timeliness* yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada layanan Aplikasi Klik Indomaret.

Berdasarkan tinjauan literatur review yang telah dipaparkan diatas maka diketahui penelitian yang mengukur sebuah kepuasan pengguna dengan menggabungkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *DeLone and McLean* hanya beberapa ditemukan. Dengan hasil tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi Halodoc dengan mengkombinasikan 5 variabel pada metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan 3 variabel dari model *DeLone and McLean* yakni *information quality*, *service quality* dan *system quality*. Adapun penelitian ini juga akan mencantumkan rekomendasi yang dapat menjadi salah satu masukan bagi pihak pengelola aplikasi Halodoc untuk mengelola dan memperbaiki kembali aplikasi Halodoc untuk kedepannya.

3 Metode Penelitian

Metode penelitian yaitu sebuah rangkaian tahapan sistematis yang berguna untuk mengumpulkan data yang akan digunakan, menganalisis informasi, dan mengambil kesimpulan untuk mencapai tujuan penelitian yang dilakukan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk menjawab hipotesis-hipotesis penelitian berdasarkan teori yang sudah ada. Gambar 1 dibawah ini menjelaskan 3 tahapan penelitian yakni tahapan awal, tahap analisis data dan tahap akhir.



Gambar 1 Tahapan Penelitian

3.1 Tahapan Awal

Pada tahapan awal ini terdiri dari identifikasi masalah yang terdapat pada aplikasi Halodoc, kemudian studi literatur dengan mencari referensi-referensi pada penelitian-penelitian sebelumnya dan teori yang berkaitan dengan penelitian yang akan digunakan, dan menentukan metode penelitian. Pada tahap menentukan metode penelitian didapatkan metode penelitian yang cocok yaitu metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan Model *Delone and McLean*.

3.2 Tahap Analisis Data

Pada tahap awal analisis data ini dilakukan dengan melakukan pengumpulan data responden yaitu menentukan siapa yang akan menjadi subjek penelitian. Adapun kriteria yang digunakan dalam menentukan responden yang akan dijadikan sebagai sampel penelitian yakni sebagai berikut:

- a) Responden merupakan pengguna aktif dari aplikasi Halodoc dengan kriteria yaitu merupakan pengguna aktif harian (*daily active user*), pengguna aktif mingguan (*weekly active user*) dan pengguna aktif bulanan (*monthly active user*) yaitu pengguna aktif bulanan ialah pengguna yang menggunakan aplikasi dalam periode waktu 30 hari [9].
- b) Mempunyai bukti screenshot sebagai tanda penggunaan aplikasi Halodoc
- c) Responden berdomisili di wilayah Pekanbaru

Saat ini jumlah populasi pengguna aplikasi Halodoc terkhusus wilayah Pekanbaru tidak diketahui secara pasti. Maka dari itu peneliti menggunakan rumus Lemeshow (1997) dalam menentukan jumlah sample penelitian. Adapun rumus Lemeshow (1997) ini biasanya digunakan untuk menentukan ukuran sampel dari sebuah populasi yang terlalu besar dan tidak diketahui secara pasti jumlahnya. Dari hasil perhitungan menggunakan rumus Lemeshow (1997) diatas maka didapatkan jumlah sampel pada penelitian adalah adalah **96,04** dibulatkan oleh peneliti menjadi **100** responden yaitu para pengguna aktif aplikasi Halodoc di wilayah Pekanbaru.

Untuk selanjutnya dilakukan pendeskripsian responden berdasarkan karakteristik nya masing-masing, kemudian melakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasi setiap pernyataan dengan total skor atau penelitian ini menggunakan teknik korelasi product moment pearson sedangkan uji reliabilitas terhadap seluruh item/pernyataan yang dipergunakan pada penelitian ini menggunakan formula cronbach alpha (koefisien alfa cronbach). Kemudian dilakukan sebuah pengujian hipotesis dilakukan dengan uji secara parsial/ uji T, dilanjutkan dengan uji signifikansi simultan/ uji F. Dan langkah terakhir melakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna dengan mengolah data jawaban dari responden pada setiap variabel dan melakukan perhitungan berdasarkan interval penilaian skala likert.

3.3 Tahap Akhir

Pada tahap akhir ini diberikan sebuah rekomendasi penelitian yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak Halodoc dalam rencana pengembangan aplikasi Halodoc berikutnya. Rekomendasi penelitian yang diberikan disesuaikan dengan tiap variabel pada metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan Model *Delone and McLean* yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Halodoc.

4 Hasil dan Pembahasan

Pada bagian ini berisikan pembahasan hasil dari tahapan-tahapan yang telah dirancang sebelumnya. Tahapan dari metode penelitian yang telah dirancang sebelumnya akan dijelaskan secara detail mulai dari tahap awal, tahap analisa data dan tahap akhir.

4.1 Tahap Awal

Pada tahap awal ini berfokus pada tahapan pengidentifikasian masalah, studi literatur dan menentukan metode penelitian.

4.1.1 Identifikasi Masalah

Sejak awal peluncuran aplikasi mobile Halodoc hingga saat ini masih terdapat beberapa keluhan yang didapat dari beberapa pengguna aplikasi tersebut. Tabel 1 dibawah menjelaskan keluhan-keluhan yang ditemui pada review aplikasi mobile Halodoc yang terdapat pada playstore serta kaitannya dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *DeLone and McLean*.

Tabel 1 Permasalahan pada Aplikasi Halodoc

No	Masalah	Hubungan dengan variable EUCS	Hubungan dengan variable DeLone and McLean
1	Pengguna merasa fitur map pada Halodoc kurang akurat pada saat ingin menentukan alamat	Permasalahan berkaitan dengan variabel <i>Accuracy</i> (Keakuratan)	Permasalahan berkaitan dengan variabel Kualitas Layanan
2	Pengguna merasa aplikasi sangat lelet sering mengalami loading secara terus menerus hingga sering mengalami error tiba tiba saat ingin melakukan proses pembayaran	Permasalahan berkaitan dengan variabel <i>Ease of Use</i> (Kemudahan Pengguna)	Permasalahan berkaitan dengan variabel Kualitas Sistem
3	Pengguna merasa kurang puas dengan penjelasan yang diberikan dokter sehingga belum memenuhi kebutuhan informasi yang diperlukan pengguna	Permasalahan berkaitan dengan variabel <i>Content</i> (Isi)	Permasalahan berkaitan dengan variabel Kualitas Infomasi
4	Pengguna merasa kecewa terhadap layanan aplikasi yang mana ketika terjadi pembatalan pesanan proses pengembalian dana sangat lama hingga berjam-jam	Permasalahan berkaitan dengan variabel <i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu)	Permasalahan berkaitan dengan variabel Kualitas Layanan
5	Pengguna merasa tidak puas terhadap layanan pengiriman Halodoc ketika pengguna order obat sejak tanggal 5 Januari dan obat tak kunjung dikirim hingga estimasi yang berubah dari perkiraan sampai 9 Januari menjadi 19 Januari, jenis pengiriman yang diilih reguler namun berubah menjadi ekonomi begitu saja.	Permasalahan berkaitan dengan variabel <i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu) yang kurang <i>on-time</i>	Permasalahan berkaitan dengan variabel Kualitas Layanan

4.1.2 Studi Literatur

Pada tahap studi literatur ini dilakukan dengan mencari referensi-referensi pada penelitian-penelitian sebelumnya dan teori yang berkaitan dengan penelitian yang akan digunakan. Adapun Tabel 2 dibawah ini mencantumkan referensi-referensi serta hubungannya dengan penelitian.

Tabel 2 Studi Literatur

Referensi	Hubungan dengan penelitian
<i>The Measurement of End-User Computing Satisfaction</i> Author(s): [10], MIS Quarterly, Vol. 12, No. 2, pp. 259-274 Published by: Management Information Systems Research Center, University of Minnesota Stable.	Metode yang digunakan
<i>A Respecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success</i> Author: [11], MIS Quarterly, Vol. 8, No. 3, pp. 240-252 Published by: Management Information Systems Research Center, University of Melbourne.	Metode yang digunakan
Analisis Kepuasan Pengguna Fitur TikTok Shop pada Aplikasi TikTok Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> dan <i>DeLone and McLean</i>	Paper Utama

Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem E-Raport Menggunakan Metode EUCS dan Model <i>Delone and McLean</i>	Paper Pendukung
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------

4.1.3 Menentukan Metode Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) yaitu salah satu metode evaluasi sistem informasi dengan menggunakan pengukuran kepuasan. Model EUCS ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh pada tahun 1988. Pengukuran yang ada di dalam EUCS terdiri dari isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), ketepatan waktu (*timeliness*), dan kemudahan penggunaan dari sistem (*ease of use*). Model DeLone and McLean dipublikasikan pada tahun 1992 sebagai model kesuksesan sistem informasi, model DeLone and McLean dalam versi asli maupun versi yang terbaru sudah menjadi salah satu kerangka yang paling banyak digunakan khususnya pada penelitian di sistem informasi. Pada beberapa penelitian memperlihatkan bahwa untuk presisi variabel dependen sebagian besar dihasilkan dari variabel yang telah memberikan kontribusi yang cukup kuat dalam melakukan presisi variabel dependen. *Information System Quality* (*system quality, information quality, service quality*) mempunyai pengaruh positif yang cukup signifikan terhadap kepuasan pengguna atau *User Satisfaction*.

4.2 Tahap Analisis Data

Pada tahap awal analisis data ini dilakukan dengan melakukan pengumpulan data, analisis deskriptif karakter responden, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis, dan pengukuran tingkat kepuasan pengguna.

4.2.1 Pengumpulan Data

Pada bagian ini peneliti mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian. Langkah yang pertama yakni menentukan responden penelitian yaitu menentukan siapa atau apa yang akan menjadi subjek penelitian. Adapun kriteria yang digunakan dalam menentukan responden yang akan dijadikan sebagai sampel penelitian yakni sebagai berikut:

- 1) pengguna aktif dari aplikasi Halodoc yakni dengan kriteria menurut [9] adalah sebagai berikut:
 - a) Pengguna aktif harian (*daily active user*) yaitu pengguna aktif harian ialah pengguna yang mengunjungi dan berinteraksi dengan aplikasi Halodoc hanya pada hari-hari tertentu.
 - b) Pengguna aktif mingguan (*weekly active user*) yaitu pengguna aktif mingguan ialah pengguna yang memakai aplikasi dalam periode waktu tujuh hari.
 - c) Pengguna aktif bulanan (*monthly active user*) yaitu pengguna aktif bulanan ialah pengguna yang menggunakan aplikasi dalam periode waktu 30 hari.
- 2) Mempunyai bukti screenshot sebagai tanda penggunaan aplikasi Halodoc
- 3) Responden berdomisili di wilayah Pekanbaru

Saat ini jumlah populasi pengguna aplikasi Halodoc terkhusus wilayah Pekanbaru tidak diketahui secara pasti. Maka dari itu peneliti menggunakan rumus Lemeshow (1997) dalam menentukan jumlah sample penelitian.

$$n = \frac{Z^2 \times P(1 - P)}{d^2}$$

$$n = \frac{Z^2 \times P(1 - P)}{d^2}$$

$$n = \frac{Z^2 \times 0,5(1 - 0,5)}{d^2}$$

$$n = \frac{Z^2}{4d^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel yang dicari

Z = Nilai Z pada derajat kepercayaan 95% = 1,96

P = Fokus kasus atau maksimal estimasi 50% = 0,5

d = Tingkat kesalahan 10% = 0,1

$$n = \frac{(1,96)^2}{4d^2}$$

$$n = \frac{3,8416}{4(0,1)^2}$$

$$n = 96,04 = 100$$

Dari hasil perhitungan menggunakan rumus Lemeshow (1997) diatas maka didapatkan jumlah sampel pada penelitian adalah adalah **96,04** dibulatkan oleh peneliti menjadi **100** responden yaitu para pengguna aktif aplikasi Halodoc diwilayah Pekanbaru.

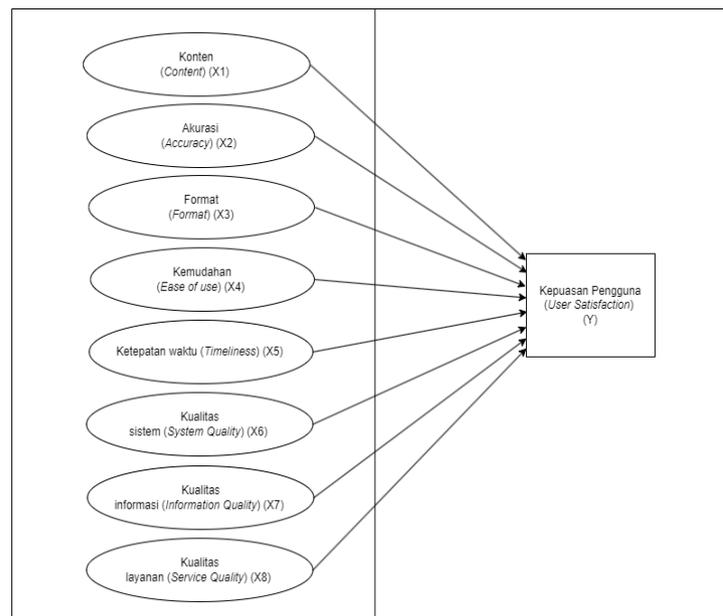
Tahap selanjutnya pada pengumpulan data ini yakni menyebarkan kuesioner pada warga Pekanbaru secara online melalui bantuan media sosial seperti WhatsApp, Instagram, dan Telegram. Tabel 3 dibawah ini menjelaskan pertanyaan-pertanyaan kuesioner yang dibuat sesuai dengan variabel dan indikator nya.

Tabel 3 Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Pertanyaan	Referensi
<i>Content</i>	Relevansi	Aplikasi Halodoc menyediakan Konten yang sesuai dengan kebutuhan	[10]
	Keragaman Penyajian	Aplikasi Halodoc menyediakan Konten yang beragam	
	Kualitas	Aplikasi Halodoc menyediakan konten yang berkualitas	
	Manfaat	Aplikasi Halodoc menyediakan konten yang bermanfaat	
<i>Accuracy</i>	Akurasi	Aplikasi Halodoc menyajikan informasi yang akurat	[10]
	<i>Reliable</i>	Aplikasi Halodoc menghasilkan informasi yang terpercaya (<i>Reliable</i>)	
	Keselarasan <i>input</i> dan <i>output</i> sistem	Aplikasi Halodoc menampilkan <i>output</i> yang sesuai dengan apa yang diperintahkan	
<i>Format</i>	Menarik	Aplikasi Halodoc memiliki tampilan sistem yang menarik	[10]
	Kejelasan	Aplikasi Halodoc memiliki tampilan sistem yang jelas	
	<i>Learnability</i>	Aplikasi Halodoc memiliki tampilan sistem yang mudah dimengerti	
	Kemudahan dalam penggunaan	Tampilan aplikasi memudahkan pengguna dalam menggunakan Aplikasi Halodoc	
<i>Ease of use</i>	<i>User Friendly</i>	Aplikasi Halodoc memiliki sistem yang mudah digunakan	[10]
	Mudah dipahami	Aplikasi Halodoc memiliki sistem yang mudah dipahami	
<i>Timeliness</i>	<i>On-time</i>	Aplikasi Halodoc memberikan informasi yang dibutuhkan secara tepat waktu	[10]
	<i>Up-to-date</i>	Aplikasi Halodoc memberikan informasi yang terkini	
	<i>Maintainability</i> (Keterawatan)	Aplikasi Halodoc melakukan <i>update</i> sistem secara berkala	

Kualitas Sistem	<i>Response System</i> (Kecepatan Akses)	Aplikasi Halodoc merespon perintah dari pengguna dengan cepat.	[12]
	<i>Security</i> (Keamanan)	Aplikasi Halodoc memberikan informasi sesuai dengan fungsi dan kebutuhan pengguna, demi keamanan data pengguna	
Kualitas Informasi	Kekinian	Aplikasi Halodoc menyajikan informasi yang sesuai dengan kondisi terkini	[13]
	<i>Credible</i>	Aplikasi Halodoc menyajikan informasi yang terpercaya	
Kualitas Layanan	Responsif	Aplikasi Halodoc menampilkan informasi transaksi yang sesuai yang diperintahkan secara cepat	[14]
	Jaminan	Aplikasi Halodoc memberikan rasa aman pada pengguna dalam melakukan transaksi	
<i>User Satisfaction</i>	Efektifitas	Aplikasi Halodoc dalam penggunaannya sudah efektif (berhasil)	[10]
	Efisiensi	Aplikasi Halodoc sudah bekerja secara efisien	
	Kecukupan	Aplikasi Halodoc dapat memenuhi kebutuhan pengguna	
	Kepuasan secara menyeluruh	Kinerja Aplikasi Halodoc secara keseluruhan sudah memuaskan	

Untuk tahap berikutnya yaitu menentukan hipotesis penelitian. Hipotesis pada penelitian ini disesuaikan dengan permasalahan pada kepuasan pengguna aplikasi Halodoc dan disesuaikan dengan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dan *DeLone and McLean* yang menghasilkan 8 hipotesis seperti pada Gambar 2 dibawah ini.



Gambar 2 Hipotesis Penelitian

Berikut adalah hipotesis berdasarkan 5 hipotesis EUCS dan 3 hipotesis Delone and Mclean :

1. H1 : Konten (*Content*) (X1) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y)
2. H2 : Akurasi (*Accuracy*) (X2) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y)

3. H3 : Format (*Format*) (X3) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y)
4. H4 : Kemudahan (*Ease of use*) (X4) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y)
5. H5 : Ketepatan waktu (*Timeliness*) (X5) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y)
6. H6 : Kualitas sistem (*System Quality*) (X6) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y)
7. H7 : Kualitas informasi (*Information Quality*) (X7) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y)
8. H8 : Kualitas layanan (*Service Quality*) (X8) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y)

4.2.2 Analisis Deskriptif Karakter Responden

Pada tahap ini data responden yang telah dikelompokkan dijabarkan melalui tabel karakteristik responden yakni sebagai berikut:

4.2.2.1 Karakteristik Berdasarkan Domisili

Tabel 4 dibawah ini menjelaskan setiap karakteristik responden berdasarkan alamat domisili di Pekanbaru sesuai dengan yang dipilih beserta frekuensi nya.

Tabel 4 Karakteristik Berdasarkan Domisili

Alamat Domisili di Pekanbaru	Frekuensi
Binawidya	19
Bukit Raya	5
Kulim	6
Lima Puluh	3
Marpoyan Damai	8
Payung Sekaki	3
Pekanbaru Kota	11
Rumbai	5
Sail	10
Senapelan	5
Sukajadi	8
Tuah Madani	10
Tenayan Raya	7

Berdasarkan Tabel 4 diatas karakteristik berdasarkan domisili dapat dilihat bahwa frekuensi responden yang berasal dari Pekanbaru Kota lebih banyak dibandingkan responden dari domisili lainnya. Dari 100 responden yang mengisi kuisioner sebanyak 19 responden berasal dari Binawidya, 5 responden berasal dari Bukit raya, 6 responden berasal dari Kulim, 3 responden berasal dari Lima Puluh, 8 responden berasal dari Marpoyan Damai, 3 responden berasal dari Payung Sekaki, 11 responden berasal dari Pekanbaru Kota, 5 responden berasal dari Rumbai, 10 responden berasal dari Sail, 5 responden berasal dari Senapelan, 8 responden berasal dari Sukajadi, 10 responden berasal dari Tuah Madani dan 7 responden berasal dari Tenayan Raya.

4.2.2.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 5 dibawah ini menjelaskan setiap karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yaitu laki-laki dan perempuan beserta frekuensinya.

Keterangan	Jenis Kelamin	Frekuensi
Valid	Laki-laki	43
	Perempuan	57

Tabel 5 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan Tabel 5 diatas frekuensi jenis kelamin dapat dilihat bahwa responden perempuan lebih banyak dibandingkan responden laki-laki. Dari 100 responden yang mengisi kuisioner sebanyak 57 responden perempuan dan responden laki-laki sebanyak 43 orang.

4.2.2.3 Karakteristik Berdasarkan Usia

Tabel 6 dibawah ini menjelaskan setiap karakteristik responden berdasarkan rentang usia responden beserta dengan frekuensinya.

Tabel 6 Karakteristik Berdasarkan Usia

Rentang Usia	Frekuensi
15-25 Tahun	59
26-45 Tahun	37
46-65 Tahun	4
>65 Tahun	0

Berdasarkan Tabel 6 diatas karakteristik berdasarkan usia diketahui bahwa rentang usia dari 15-25 tahun sebanyak 59 responden, kemudian rentang usia dari 26-45 tahun memiliki sebanyak 37 responden dan rentang usia 46-65 tahun sebanyak 4 responden. Dapat dilihat bahwa frekuensi responden dengan rentang usia 15-26 tahun lebih banyak dibandingkan dengan rentang usia 26-65 tahun.

4.2.2.4 Karakteristik Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi

Tabel 7 dibawah ini menjelaskan setiap karakteristik responden berdasarkan lama penggunaan aplikasi Halodoc beserta dengan frekuensinya.

Tabel 7 Karakteristik Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi

Lama Penggunaan Alikasi	Frekuensi
1-6 Bulan	4
7-12 Bulan	12
1-2 Tahun	39
>2 Tahun	45

Berdasarkan Tabel 7 diatas diketahui karakteristik berdasarkan lama penggunaan aplikasi Halodoc yakni sebanyak 45 responden sudah menggunakan aplikasi >2 tahun. 39 responden sudah menggunakan aplikasi selama 1-2 tahun, 12 responden sudah menggunakan aplikasi selama 7-12 bulan, dan hanya 4 orang responden yang baru menggunakan aplikasi selama 1-6 bulan. Diantara ke empat kriteria lama penggunaan aplikasi tersebut penggunaan aplikasi yang paling banyak yaitu >2 tahun sebanyak 45 orang.

4.2.2.5 Karakteristik Berdasarkan Jenis Pengguna Aktif Aplikasi Halodoc

Tabel 8 dibawah ini menjelaskan setiap karakteristik responden berdasarkan jenis dari pengguna aplikasi Halodoc beserta dengan frekuensinya.

Tabel 8 Karakteristik Berdasarkan Jenis Pengguna Aktif Aplikasi Halodoc

Jenis Pengguna Alikasi	Frekuensi
Pengguna Aktif Harian (DAU)	63
Pengguna Aktif Mingguan (WAU)	16
Pengguna Aktif Bulanan (MAU)	21

Berdasarkan tabel 8 diatas diketahui 3 jenis kriteria pengguna aktif aplikasi Halodoc yakni Pengguna Aktif Harian (DAU), Pengguna Aktif Mingguan (WAU) dan Pengguna Aktif Bulanan (MAU). Jenis pengguna terbanyak yakni sebanyak 63 responden termasuk ke dalam Pengguna Aktif Harian (DAU), sebanyak 16 responden termasuk ke dalam Pengguna Aktif Mingguan (WAU), dan 21 responden termasuk ke dalam Pengguna Aktif Bulanan (MAU).

4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasi setiap pernyataan dengan total skor, adapun pada

penelitian ini menggunakan teknik korelasi product moment pearson. Tabel 9 dibawah ini merupakan hasil dari uji validitas dengan membandingkan antara nilai rhitung dengan nilai rtabel, jika nilai rhitung \geq nilai rtabel serta jika nilai sig. $< 0,01$ maka item tersebut dikatakan valid.

Tabel 9 Hasil Uji Validitas

Variabel	Kode	r hitung	r tabel	Keterangan
CONTENT	C1	0,711	0,195	Valid
	C2	0,739	0,195	Valid
	C3	0,824	0,195	Valid
	C4	0,725	0,195	Valid
ACCURACY	ACC1	0,826	0,195	Valid
	ACC2	0,626	0,195	Valid
	ACC3	0,828	0,195	Valid
FORMAT	FT1	0,689	0,195	Valid
	FT2	0,789	0,195	Valid
	FT3	0,832	0,195	Valid
	FT4	0,709	0,195	Valid
EASE OF USE	EOU1	0,873	0,195	Valid
	EOU2	0,875	0,195	Valid
TIMELESS	TM1	0,860	0,195	Valid
	TM2	0,833	0,195	Valid
SYSTEM QUALITY	SQ1	0,648	0,195	Valid
	SQ2	0,774	0,195	Valid
	SQ3	0,794	0,195	Valid
INFORMATION QUALITY	IQ1	0,867	0,195	Valid
	IQ2	0,883	0,195	Valid
SERVICE QUALITY	SERVQ1	0,895	0,195	Valid
	SERVQ2	0,827	0,195	Valid
USER SATISFACTION	US1	0,840	0,195	Valid
	US2	0,842	0,195	Valid
	US3	0,698	0,195	Valid
	US4	0,788	0,195	Valid

Hasil dari Tabel 9 diatas menunjukkan bahwa dari 26 item pertanyaan yang diuji validitasnya ternyata hasil dari seluruh item dinyatakan “valid” dengan kata lain indikator tersebut memenuhi syarat untuk digunakan serta dapat dipercaya untuk mengumpulkan data yang diperlukan.

Untuk pengujian reliabilitas terhadap seluruh item/ Pernyataan yang dipergunakan seperti pada Tabel 10 dibawah ini menggunakan formula cronbach alpha (koefisien alfa cronbach), dimana secara umum yang dianggap reliable (andal) apabila nilai alfa cronbach $> 0,6$.

Tabel 10 Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.927	26

Dari Tabel 10 diketahui ada N of Items (banyaknya item atau butir pertanyaan angket) ada 26 buah item dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,927. Karena nilai Cronbach's Alpha $0,921 > 0,60$, maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas di atas, dapat disimpulkan bahwa ke-26 atau semua item pertanyaan angket adalah **reliabel** atau konsisten.

4.4 Uji Hipotesis

Uji Hipotesis merupakan metode pengambilan keputusan yang didasarkan dari analisis data, baik dari percobaan yang terkontrol, maupun dari observasi (tidak terkontrol). Dalam statistik sebuah hasil bisa dikatakan signifikan secara statistik jika kejadian tersebut hampir tidak mungkin disebabkan oleh

faktor yang kebetulan sesuai dengan batas probabilitas yang sudah ditentukan sebelumnya.

4.4.1 Uji Secara Parsial (Uji T)

Uji signifikansi secara parsial (uji statistik t) ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7, dan X8 terhadap variabel dependen (Y) dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan. Tabel 11 dibawah ini menyajikan hasil dari Ttabel, Thitung, nilai signifikansi dan beserta keterangan dari hasil uji T.

Tabel 11 Hasil Uji T

	Hipotesis	T tabel	T hitung	Nilai Signifikansi	Keterangan
H1	Konten (<i>Content</i>) (X1) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>) (Y) pada aplikasi Halodoc	1,662	-0,410	0,683	Ditolak
H2	Akurasi (<i>Accuracy</i>) (X2) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>) (Y) pada aplikasi Halodoc	1,662	24,552	0,000	Diterima
H3	Bentuk (<i>Format</i>) (X3) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>) (Y) pada aplikasi Halodoc	1,662	3,958	0,000	Diterima
H4	Kemudahan (<i>Ease of use</i>) (X4) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>) (Y) pada aplikasi Halodoc	1,662	21,607	0,000	Diterima
H5	Ketepatan waktu (<i>Timeliness</i>) (X5) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>) (Y) pada aplikasi Halodoc	1,662	5,727	0,000	Diterima
H6	Kualitas sistem (<i>System Quality</i>) (X6) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>) (Y) pada aplikasi Halodoc	1,662	3,055	0.003	Diterima
H7	Kualitas informasi (<i>Information Quality</i>) (X7) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>) (Y) pada aplikasi Halodoc	1,662	6,548	0,000	Diterima
H8	Kualitas layanan (<i>Service Quality</i>) (X8) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>) (Y) pada aplikasi Halodoc	1,662	20,643	0.000	Diterima

4.4.2 Uji Signifikansi simultan (Uji Statistik F)

Uji Signifikansi simultan ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen (X1, X2, dan X3,) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen (Y). Pada Tabel 12 di bawah ini menyajikan hasil dari uji f pada spss yaitu hasil dari nilai F hitung dan nilai signifikansinya.

Tabel 12 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	644.910	8	80.614	887.709	.000 ^b
	Residual	8.264	91	.091		

Total	653.174	99		
a. Dependent Variable: Y				
b. Predictors: (Constant), SERVICE QUALITY, CONTENT, TIMELINESS, SYSTEM QUALITY, ACCURACY, EASE OF USE, FORMAT, INFORMATION QUALITY				

Berdasarkan Tabel 12 diatas diperoleh nilai F hitung sebesar 887,709 dengan nilai probabilitas (sig) = 0,000. Nilai F hitung (887,709) > F tabel (2,04) dan nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai 0,000 < 0.05, maka Ha diterima dan H0 ditolak, berarti secara bersama-sama (simultan) Konten (*Content*) (X1), Akurasi (*Accuracy*) (X2), Format (*Format*) (X3), Kemudahan (*Ease of use*) (X4), Ketepatan waktu (*Timeliness*) (X5), Kualitas sistem (*System Quality*) (X6), Kualitas informasi (*Information Quality*) (X7) dan Kualitas layanan (*Service Quality*) (X8) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) aplikasi Halodoc.

4.4.3 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengetahui persentase variabel independen secara bersama-sama dapat menjelaskan variabel dependen. Dibawah ini merupakan Tabel 13 yang menyajikan hasil output dari spss *model summary* dengan menampilkan nilai R, R Square, Adjusted R Square dan Std. Error of the Estimate.

Tabel 13 Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.994 ^a	.987	.986	.30135
a. Predictors: (Constant), SERVICE QUALITY, CONTENT, TIMELINESS, SYSTEM QUALITY, ACCURACY, EASE OF USE, FORMAT, INFORMATION QUALITY				

Dari Tabel 13 output model summary diatas, diketahui nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,987 (nilai 0,987 adalah pengkuadratan dari koefisien korelasi atau R, yaitu 0,994 x 0,994 = 0,987). Besarnya angka koefisien determinasi (R Square) 0,986 sama dengan 98,6%, artinya persentase sumbangan pengaruh konten (content) (X1), akurasi (accuracy) (X2), format (format) (X3), kemudahan (ease of use) (X4), ketepatan waktu (timeliness) (X5), kualitas sistem (system quality) (X6), kualitas informasi (information quality) (X7) dan kualitas layanan (service quality) (X8) terhadap kepuasan pengguna sebesar 98,6% sedangkan 1,4% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak termasuk kedalam penelitian ini.

4.4.4 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna

Analisis pengukuran tingkat kepuasan pengguna dilakukan untuk mengolah data jawaban dari responden pada setiap variabel dan indikator dari EUCS dan DeLone and McLean untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap Aplikasi Halodoc, adapun terdapat interval penilaian skala likert [15] seperti yang ditunjukkan pada Tabel 14 di bawah ini memiliki kriteria mulai dari Sangat Tidak Puas (STP), Tidak Puas (TP), Netral (N), Puas (P), dan Sangat Puas (SP).

Tabel 14 Skala Tingkat Kepuasan Pengguna

Interval	Kriteria
1 - 1,8	Sangat Tidak Puas
1,8 - 2,6	Tidak Puas
2,6 - 3,4	Netral
3,4 - 4,2	Puas
4,2 - 5	Sangat Puas

Berdasarkan Tabel 14 diatas dapat dilakukan perhitungan tingkat kepuasan pengguna aplikasi Halodoc dengan cara sebagai berikut:

Skor jawaban : Jumlah jawaban dari setiap variabel

Total Skor (TS) : Skor penilaian (SS*5) + (S*4) + (CS*3) + (TS*2) + (STS*1)

Skor Rata-rata (SR) : Total Skor dibagi dengan jumlah responden

Interpretasi (I) : Diambil dari Skor Rata-rata kemudian menyesuaikan dengan tingkat interpretasinya pada tabel 14 diatas

Tabel 15 di bawah ini merupakan hasil dari pengukuran tingkat kepuasa pengguna dengan mengkalikan Total Skor (TS), menghitung Skor Rata-rata (SR) dan memberikan Interpretasinya (I).

Tabel 15 Tingkat Kepuasan Pengguna

Variabel	Skor Jawaban					TS	SR	I
	SS	S	CS	TS	STS			
CONTENT								
C1	24	55	13	7	1	394	3,94	P
C2	28	45	19	7	1	392	3,92	P
C3	41	39	13	6	1	413	4,13	P
C4	33	51	11	3	2	410	4,1	P
Total	126	190	56	23	5	1.609	16,09	SP
ACCURACY								
A1	23	31	17	28	1	347	3,47	P
A2	29	54	13	4	0	408	4,08	P
A3	29	29	18	22	2	361	3,61	P
Total	81	114	48	54	3	1.237	11,16	SP
FORMAT								
F1	31	46	11	8	4	392	3,92	P
F2	29	45	14	11	1	390	3,9	P
F3	32	35	17	14	2	381	3,81	P
F4	28	46	15	8	3	388	3,88	P
Total	120	172	57	41	10	1.551	15,51	SP
EASE OF USE								
EOU1	24	46	21	8	1	384	3,84	P
EOU2	37	36	20	7	0	403	4,03	P
Total	61	82	41	15	1	787	7,87	SP
TIMELINESS								
TM1	20	39	22	19	0	360	3,6	P
TM2	39	37	16	8	0	407	4,07	P
Total	59	76	38	27	0	767	7,67	SP
SYSTEM QUALITY								
SQ1	30	36	18	15	1	379	3,79	P
SQ2	25	41	19	13	2	374	3,74	P
SQ3	29	41	18	7	5	382	3,82	P
Total	84	118	55	35	8	1.061	10,61	SP
INFORMATION QUALITY								
IQ1	32	47	13	8	0	403	4,03	P
IQ2	50	32	10	8	0	424	4,24	SP
Total	82	79	23	16	0	827	8,27	SP
SERVICE QUALITY								

SERVQ1	19	37	23	18	3	351	3,51	P
SERVQ2	41	43	11	4	1	419	4,19	P
Total	60	80	34	22	4	770	7,7	SP

Berdasarkan Tabel 15 diatas diketahui jawaban responden terkait hasil perhitungan skor rata-rata berada diantara rentang 3-4 dengan interpretasi “Puas”. Nilai interval tertinggi yaitu sebesar 4,24 untuk variabel *information quality* (IQ2). Adapun nilai interval terendah yakni sebesar 3,47 untuk variabel *accuracy* (A1), namun meskipun tergolong interval terendah tetapi masih dalam kategori interpretasi “Puas”.

4.5 Rekomendasi Penelitian

Berikut merupakan beberapa rekomendasi penelitian yang diberikan oleh peneliti untuk pihak Halodoc dalam peningkatan kepuasan pengguna terhadap aplikasi Halodoc berikutnya :

1. Kualitas Informasi (Information Quality) dan Konten (Isi) : Bagi pihak Halodoc dapat melakukan peninjauan kembali terhadap isi (konten) yang disajikan pada aplikasi Halodoc kemudian harus dapat memastikan bahwa konten tersebut sudah akurat, sesuai dan bermanfaat untuk pengguna. Pihak Halodoc juga dapat menambahkan konten-konten baru atau juga dapat dengan cara meningkatkan kembali konten yang sebelumnya sudah ada.
2. Akurasi (Accuracy) dan Kualitas Sistem (System Quality) : Bagi pihak Halodoc disarankan untuk dapat mengidentifikasi titik-titik yang sering mengalami kesalahan atau ketidakakuratan dalam aplikasi Halodoc terkhusus pada fitur maps nya yang masih sering terjadi kesalahan dalam menampilkan alamat yang berbeda dengan yang di inputkan oleh pengguna. Apabila aplikasi Halodoc menggunakan sebuah algoritma pemetaan kustom, maka diperlukannya sebuah pemeriksaan oleh pihak Halodoc sehingga dapat diketahui apakah dalam logika pemetaan yang dibuat terdapat masalah yang menyebabkan terjadinya ketidakakuratan. Selain itu pihak Halodoc disarankan untuk dapat memastikan bahwa data harga obat yang ditampilkan sudah akurat, pihak Halodoc harus melakukan pembaruan data secara rutin atau berkala sehingga dapat menampilkan informasi yang terkini. Untuk kinerja sistem pembayaran yang kerap kali error saat ingin melakukan pembayaran maka pihak Halodoc dapat melakukan sebuah pemeriksaan pada log aplikasi untuk rekaman seluruh aktifitas yang dijalankan pada aplikasi Halodoc, memantau infrastruktur, dan mengidentifikasi perubahan baru yang mungkin dilakukan apakah perubahan tersebut memiliki keterkaitan terhadap masalah yang terjadi atau tidak.
3. Bentuk (Format) dan Kemudahan Pengguna (Ease Of Use) : Bagi pihak Halodoc disarankan untuk lebih mengoptimalkan aplikasi terkait dengan format atau bentuk dan kemudahan dalam penggunaan aplikasinya. Pihak Halodoc dapat meperbarui kembali antarmuka pengguna (UI) aplikasinya yang mana masih sangat membingungkan bagi pengguna yang baru mencoba menggunakan aplikasi sehingga bisa menjadi lebih tertata dan menarik, selain itu pihak Halodoc juga diminta untuk dapat memberikan kemudahan kepada para kurir dalam proses pengiriman obat yakni dengan tidak menyamakan nomor pelanggan sehingga kurir dapat dengan mudah berkomunikasi dengan pelanggan saat proses pengiriman obat dilakukan selain itu pihak Halodoc bisa membuat sebuah alternatif lain yang dapat memudahkan komunikasi antara kurir dengan pelanggan dengan menyediakan fitur pesan darurat atau pemberitahuan yang jelas kepada kurir dan pelanggan apabila aplikasi sedang mengalami error saat pengiriman. Untuk pengalaman pengguna (UX) aplikasi Halodoc dapat dilakukan dengan studi pengguna untuk memahami preferensi dan kebutuhan penggunanya yang lainnya.
4. Kualitas Layanan (Service Quality) dan Ketepatan Waktu (Timeliness) : Bagi pihak Halodoc disarankan untuk meningkatkan aplikasi terkait dengan kualitas layanan dan ketepatan waktu yang diberikan khususnya pada pusat bantuan yang mana seringkali sangat lambat dalam penanganan keluhan pengguna. Pihak Halodoc harus dapat memastikan adanya saluran komunikasi yang efektif diantara tim pelayanan dengan pengguna Halodoc, menanggapi pertanyaan pengguna dengan cepat, dan menyertakan sebuah masukan atau solusi yang memuaskan. Untuk kualitas layanan pengiriman barang yang masih sering kali melebihi batas estimasi atau dikirim tidak tepat waktu maka pihak Halodoc harus dapat menjelaskan kepada pengguna alasan mengenai adanya perubahan estimasi pengiriman yang terjadi, menyampaikan informasi yang berkaitan dengan

faktor apa saja yang mempengaruhi estimasi pengiriman tersebut dapat berubah, dan tentunya harus memperbaiki kembali kualitas layanan pengiriman barang nya mengingat bahwa aplikasi Halodoc adalah aplikasi kesehatan yang mana pengguna sering memesan obat yang benar-benar dibutuhkan pada saat itu juga namun pengiriman sangat mengecewakan maka hal ini perlu segera di perbaiki sehingga dapat menambah nilai kepercayaan dan kepuasan pengguna kembali untuk menggunakan aplikasi Halodoc

5 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan sebuah kesimpulan berupa hasil uji T pada penelitian terdapat 7 variabel diterima yakni Akurasi (*Accuracy*), Format (*Format*), Kemudahan (*Ease of use*), Ketepatan waktu (*Timeliness*), Kualitas sistem (*System Quality*), Kualitas informasi (*Information Quality*) dan Kualitas layanan (*Service Quality*) dan 1 variabel ditolak yakni variabel Konten (*Content*). Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Akurasi (*Accuracy*), Format (*Format*), Kemudahan (*Ease of use*), Ketepatan waktu (*Timeliness*), Kualitas sistem (*System Quality*), Kualitas informasi (*Information Quality*) dan Kualitas layanan (*Service Quality*) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction). Dari hasil uji koefisien determinasi kepuasan pengguna aplikasi Halodoc berdasarkan variabel EUCS dan DeLone and McLean besarnya angka koefisien determinasi (R Square) yakni 98,6%, yang artinya persentase sumbangan pengaruh variabel EUCS dan DeLone and McLean terhadap kepuasan pengguna sebesar 98,6% sedangkan 1,4% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak termasuk kedalam penelitian ini. Berdasarkan hasil analisis pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi Halodoc didapatkan hasil perhitungan skor pada rata-rata berada diantara rentang 3-4 dengan interpretasi "Puas". Nilai interval tertinggi yaitu sebesar 4,24 untuk variabel *information quality* (IQ2). Adapun nilai interval terendah yakni sebesar 3,47 untuk variabel *accuracy* (A1), namun meskipun tergolong interval terendah tetapi masih dalam kategori interpretasi "Puas".

Referensi

- [1] D. K. Arif Saputra, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus di IAIN Bukittinggi Menggunakan Metode EUCS," *Jurnal Vokasional Teknik Elektronika dan Informatika*, vol. 7, no. 3, pp. 1–9, 2019.
- [2] N. Ayu Nopitasari and D. Fatrianto Suyatno, "Analisis Kepuasan Pengguna Fitur TikTok Shop pada Aplikasi TikTok Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone and McLean," *JEISBI2023*, vol. 04, pp. 9–20, 2023.
- [3] E. Istianah and W. Yustanti, "Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) berdasarkan Perspektif Pengguna," 2022.
- [4] A. Nurakbar and S. Susanti, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi GRAB Sebagai Media Transportasi Menggunakan Model Delone & Mclean," 2021. [Online]. Available: <http://eprosiding.ars.ac.id/index.php/psi>
- [5] H. Hengky and S. Satrianansyah, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem E-Raport Menggunakan Metode EUCS dan Model Delone and McLean," *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, vol. 9, no. 5, p. 1487, Oct. 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i5.4906.
- [6] H. Setiawan and D. Novita, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS User Satisfaction Analysis of the KAI Access Application as a Train Ticket Booking Media Using the EUCS Method," 2021.
- [7] I. Purwandani, "Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Elearning Menggunakan EUCS dan Model Delone and McLean".
- [8] G. C. Hermawan and D. F. Suyatno, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Aplikasi Klik Indomaret Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone and McLean," 2023.
- [9] Ajay Bhat, "Apa Itu Pengguna Aktif? (Definisi dan Cara Mengukurnya)," <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/what-is-active-user>.

- [10] W. J. Doll, G. Torkzadeh, and S. Management, “The Measurement of End-User Computing Satisfaction End-User Satisfaction The Measurement of End-User Computing Satisfaction,” 1988.
- [11] P. B. Seddon, “A Respecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success,” 1997.
- [12] Y. Aziati, “Analisis Pengaruh User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Application E-Commerce Shopee Menggunakan Model Delone & Mclean,” *Applied Information Systems and Management (AISM)*, vol. 2, no. 2, pp. 77–80, 2019.
- [13] Maryati, “Persepsi Siswa Terhadap Penggunaan Media Pembelajaran Google Classroom Dalam Pembelajaran Daring Pada Mata Pelajaran Ekonomi di SMA Negeri 3 Bantul,” vol. 15, no. 1, 2021.
- [14] A. A. Rismayadi, “Analisis Kepuasan Pengguna Shopee PayLater Menggunakan Model Delone & Mclean,” *Jurnal Responsif*, vol. 2, no. 2, pp. 191–197, 2020.
- [15] E. Istianah and W. Yustanti, “Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) berdasarkan Perspektif Pengguna,” 2022.