

**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 APPLICATION 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

**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 izin 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

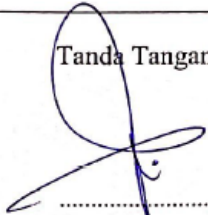




Penanggung Jawab

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.

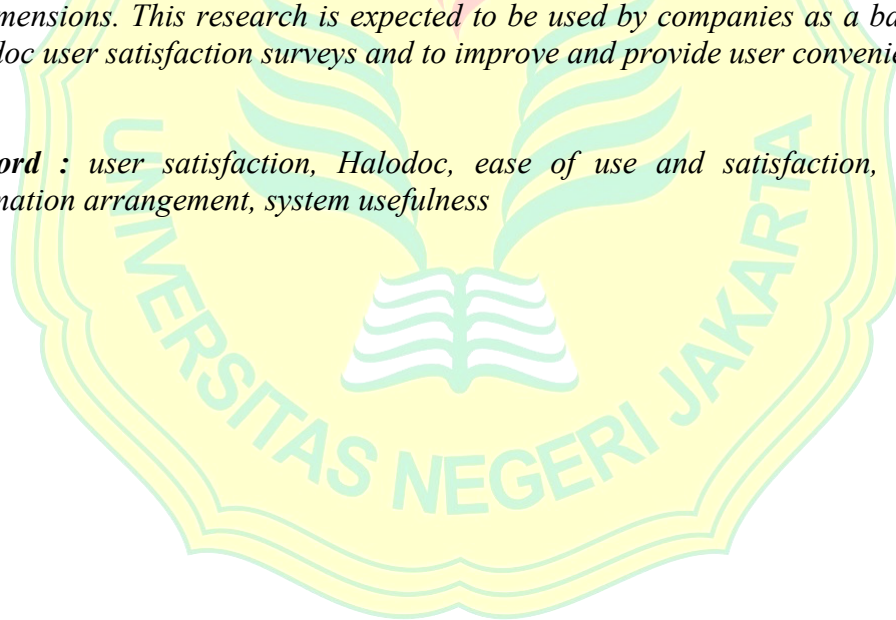
Kata kunci : Kepuasan Pengguna, Halodoc, *Ease of Use and Satisfaction*, *System Information Arrangement*, *System Usefulness*

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 |

