

Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Halodoc Dengan Menggunakan Metode Usability Testing (Studi Kasus: Klinik Nayaka Era Husada 01 dan 02 Basuki Rahmat Palembang)

Jimmi¹⁾, Linda Atika²⁾

^{1,2}Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer,
Jalan Jenderal A. Yani No. 3 Palembang, Sumatera Selatan 30265
e-mail: *jimmyfhanhothen30@gmail.com, linda.atika@binadarma.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna aplikasi halodoc dengan menggunakan metode usability testing. Jenis data dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik pengambilan sampel Pada penelitian ini menggunakan purposive sampling. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan secara langsung yaitu dengan cara survei langsung menggunakan google form (online) dengan pengukuran variabel skala likert. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda variabel yang memiliki pengaruh terhadap kondisi nyata pengguna informasi adalah variabel learnbility (X1), Efficiency (X2) Memorability (X3) Errors (X4), dan Satisfaction (X5) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, Berdasarkan analisa hubungan koefisiensi korelasi menggunakan SPSS adalah 63.812. berdasarkan hasil Fhitung didapatkan sebesar 12,798 > Ftabel 2,47, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan X1, X2, X3, X4, dan X5 secara bersama-sama terhadap Y. Berdasarkan nilai R Square sebesar 0,405, hal ini terdapat hubungan variabel usability testing terhadap kepuasan pengguna sebesar 40,5% sedangkan sisanya 59,5% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

Kata kunci—Kepuasan Pengguna, Halodoc, Usability Testing

Abstract

This study aims to determine the satisfaction of users of the Halodoc application by using the usability testing method. The type of data in this study is quantitative. Sampling technique in this study using purposive sampling. The data collection in this study was carried out directly, namely by means of a direct survey using google form (online) by measuring the Likert scale variable. Based on the results of multiple regression analysis, the variables that have an influence on the real condition of information users are the variables learnbility (X1), Efficiency (X2) Memorability (X3) Errors (X4), and Satisfaction (X5) have a significant influence on user satisfaction, Based on the analysis correlation coefficient relationship using SPSS is 63,812. based on the results of Fcount obtained 12.798 > Ftable 2.47, so it can be concluded that there is a relationship between X1, X2, X3, X4, and X5 together with Y. Based on the R Square value of 0.405, there is a relationship between usability testing variables and user satisfaction is 40.5% while the remaining 59.5% is influenced by other variables.

Keywords— User Satisfaction, Halodoc, Usability Testing

1. PENDAHULUAN

Teknologi informasi saat ini berkembang dengan sangat pesat, dibuktikan dengan semakin maraknya smartphone di segala bidang masyarakat. Dengan berkembangnya

teknologi mobile terutama popularitas Android, maka layanan informasi yang berjalan saat ini harus mengikuti perkembangan teknologi *mobile*. Aplikasi Halodoc merupakan aplikasi yang bekerja sama dengan rumah sakit untuk memudahkan pasien dalam meminum obat dan menghindari antrian yang panjang. Aplikasi Halodoc ini juga tidak dikenakan biaya oleh pasien, namun gratis karena bekerja dengan Go-Jek dan membayar Gojek melalui aplikasi Gojek itu sendiri.

Sistem penggunaan Halodoc ini dimulai dari pasien mengisi formulir untuk menggunakan aplikasi Halodoc dengan nama, alamat, dokter dan nomor ponsel (HP). Pasien kemudian login ke handphone Halodoc Officer, dan Halodoc Officer mengambil obat pasien dan menggunakan layanan Go-jek untuk mengantarkannya ke alamat pasien [1]. Kepuasan adalah perasaan atau kondisi seseorang bahwa persepsi mereka terhadap produk atau jasa tertentu konsisten dengan harapan terhadap produk atau jasa tersebut. Wajar jika persepsi konsumen terhadap suatu produk atau jasa melebihi harapan, konsumen sangat puas, tetapi jika persepsi konsumen di bawah tingkat yang diharapkan konsumen secara alami tidak senang, tidak puas atau sangat kecewa. Penyedia layanan masalah kualitas pelayanan kesehatan sebenarnya bukan hal baru [2]. Kepuasan pengguna suatu sistem informasi adalah terpenuhinya harapan pengguna untuk memperoleh informasi yang mereka butuhkan dari sistem informasi yang mereka akses [3]. Menjadi suatu acuan untuk proses pengembangan sistem, menemukan kekuatan dan kelemahan sistem yang sedang berjalan atau diimplementasikan merupakan bagian dari kepuasan pengguna sistem. Kualitas sistem informasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna [4].

Ada banyak cara untuk menentukan keberhasilan suatu sistem saat ini. Sistem tidak hanya harus berfungsi seperti yang diinginkan oleh pengguna, tetapi juga mudah digunakan bagi pengguna (*usability*). *Usability* adalah kualitas yang menentukan apakah sistem mudah dioperasikan oleh pengguna. *Usability testing* adalah teknik yang menguji apakah suatu sistem mudah digunakan oleh pengguna dan seberapa efisien dan efektif sistem membantu pengguna mencapai tujuannya [5]. *Usability* didefinisikan oleh 5 komponen berkualitas yaitu 1) *Learnability*, secara sederhana dapat dikatakan bahwa sistem harus mudah dipelajari sehingga pemakai dapat secepatnya mulai menyelesaikan pekerjaan dengan menggunakan sistem, 2) *Efficiency*, sistem hendaknya efisien penggunaannya sehingga pemakai yang telah mempelajari sistem dapat mencapai tingkat produktivitas yang tinggi, 3) *Memorability*, suatu sistem seharusnya mudah diingat sehingga setelah meninggalkan sistem untuk beberapa waktu pemakai yang telah biasa menggunakannya tetap dapat menggunakannya tanpa harus mempelajari dari awal, 4) *Errors*, sistem seharusnya memiliki kesalahan yang rendah sehingga pemakai akan sedikit melakukan kesalahan ketika menggunakan sistem dan apabila pemakai melakukan kesalahan maka dapat memperbaikinya dengan mudah, 5) *Satisfaction*, sistem nyaman untuk digunakan sehingga memuaskan pemakainya [6].

Pengukuran dengan menggunakan metode *usability testing* ini terhadap aplikasi yang ada di Indonesia seperti myTelkomsel dikatakan bahwa tingkat *usability* dari kriteria *learnability* lebih cepat, kriteria *memorability* berdasarkan jumlah klik dan langkah mudah diingat, kriteria *efficiency* cukup tinggi, nilai kriteria *error* sangat rendah, dan nilai kriteria *satisfaction* cukup tinggi [7]. Sedangkan penggunaan aplikasi m-KantorPos terdapat 9 permasalahan *usability* seperti menu tidak terlihat, judul menu yang terlalu panjang, warna tombol yang samar, waktu *loading* lambat, *layout* antarmuka aplikasi tidak fleksibel dan responsif, tombol kurang responsif [8].

2. METODE PENELITIAN

2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah studi kasus di Klinik Nayaka Era Husada 01 dan 02 Basuki Rahmat Palembang. Jenis data dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian kuantitatif

merupakan penelitian yang datanya dalam bentuk angka [9]. Data yang digunakan adalah data Primer, yang meliputi jawaban responden berdasarkan kuesioner yang disebarakan secara *online* untuk mengetahui kepuasan pengguna pada aplikasi halodoc.

2.2 Populasi dan Sampel

Peneliti memilih teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *purposive sampling*. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah pasien menggunakan aplikasi halodoc di Klinik Nayaka Era Husada 01 dan 02 Basuki Rahmat Palembang.

2.3 Instrumen Penelitian, dan Metode Pengumpulan Data

2.3.1 Instrumen Penelitian

Suharsimi [10] mengatakan bahwa instrumen penelitian dibutuhkan sebagai alat untuk mengumpulkan data guna didapatkan hasil yang maksimal, lebih akurat, lebih lengkap, lebih sistematis, dan lebih mudah diolah atau fasilitasnya. Kuesioner dan daftar lembar observasi berfungsi sebagai alat bantu. Di bawah ini adalah kisi-kisi instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan skala likert 1 sampai dengan 5 dengan pernyataan sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), netral (3), setuju (4), dan sangat setuju (5).

No	Dimensi	Pertanyaan
1	Learnability	Bahasa yang digunakan pada konten aplikasi halodoc mudah di pelajari.
		Fitur dan konten aplikasi halodoc mudah dalam mendapatkan informasi.
		Tulisan dalam konten aplikasi halodoc mudah dan jelas di pelajari.
		Tata letak desain konten aplikasi halodoc menarik dan mudah di mengerti.
2	Efficiency	Konten informasi yang terdapat sudah sesuai kebutuhan pengguna (data yang valid).
		Kecepatan pencari informasi pada aplikasi halodoc
		Kejelasan kalimat dalam tulisan aplikasi halodoc
		Sumber informasi pada aplikasi halodoc telah sesuai kebutuhan pengguna
		Ketepatan data pencarian pada aplikasi halodoc telah memuaskan
Waktu pencarian informasi dibawah 10 detik		
3	Memorability	Tampilan navigasi untuk menjelajahi fitur dan konten pada aplikasi halodoc mudah diingat
		Aplikasi halodoc mudah diingat
		Kemudahan berinteraksi dengan sistem
4	Errors	Perlunya peningkatan atas server dari situs yang di akses tidak memahami perintah.
		Terdapat menu yang tidak berjalan sesuai dengan fungsinya
5	Satisfaction	Nyaman dalam menggunakan aplikasi halodoc
		Akan mengakses aplikasi halodoc kembali dalam mencari informasi.
		Informasi pada aplikasi halodoc sudah memudahkan pemustaka.
		Komposisi warna dan peletakan konten tidak membingungkan
		Penggunaan aplikasi halodoc sesuai dengan ekspektasi dari usaha yang anda dimiliki

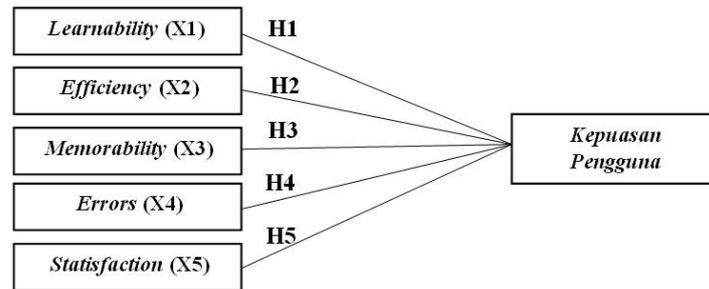
Tabel 1. Format instrumen penelitian *usability testing*

2.3.2 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan secara langsung yaitu dengan cara survei langsung menggunakan *google form (online)*. Kuesioner yang dibagikan merupakan kuesioner tertutup karena kuesioner yang disajikan dengan cara ini hanya memberikan jawaban yang sesuai dengan karakteristik responden dan memungkinkan untuk memilih *checkboxlist* (✓) pada kotak yang telah dibuat. Metode *usability testing* perlu mencakup lima hal yaitu; *Learnability, Efficiency, Memorability, Errors, dan Satisfaction*.

2.4 Variabel Penelitian

Diagram jalur memberikan hubungan kausal eksplisit (sebab dan akibat) antara variabel-variabel ini. Berdasarkan pada model *Usability Testing*. Model diagram jalur ialah sebagai berikut:



Gambar 1. Rancangan penelitian Metode Usability Testing

2.5 Menentukan Model dan Hipotesis

Gambaran atas model kerangka konseptual adalah hubungan antar variabel yang akan diuji dalam penelitian ini memiliki hipotesis sebagai berikut:

- H1 Ho *Learnability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna
 Ha *Learnability* memiliki pengaruh signifikan atas kepuasan pengguna
- H2 Ho *Efficiency* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna
 Ha *Efficiency* mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pengguna
- H3 Ho *Memorability* tidak tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna
 Ha *Memorability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna
- H4 Ho *Errors* tidak mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pengguna
 Ha *Errors* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna
- H5 Ho *Satisfaction* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna
 Ha *Satisfaction* mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pengguna

2.6 Tehnik Analisis Data

Analisis data menggunakan uji asumsi klasik, dan terdapat 3 (tiga) persyaratan analisa dalam regresi berganda yang harus dipenuhi yaitu:

2.6.1 Uji Kualitas Data

2.6.1.1 Uji Validitas

Suatu instrumen dikatakan valid jika r hitung lebih besar atau sama dengan r tabel pada taraf signifikansi 5%. Jika tidak, jika r hitung kurang dari r tabel, instrumen tidak valid. Hasil pengujian validitas *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *error*, *satisfaction* dan kepuasan pengguna disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Validasi

Variabel	Soal	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
<i>Learnability</i>	1	0.769	0,444	Valid
	2	0.829	0,444	Valid
	3	0.769	0,444	Valid
	4	0.769	0,444	Valid
<i>Efficiency</i>	1	0.788	0,444	Valid
	2	0.866	0,444	Valid
	3	0.949	0,444	Valid
	4	0.788	0,444	Valid
	5	0.726	0,444	Valid
	6	0.793	0,444	Valid
<i>Memorability</i>	1	0.907	0,444	Valid
	2	0.653	0,444	Valid
	3	0.636	0,444	Valid
<i>Error</i>	1	0.809	0,444	Valid
	2	0.943	0,444	Valid
<i>Satisfaction</i>	1	0.866	0,444	Valid
	2	0.933	0,444	Valid

Variabel	Soal	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
	3	0.805	0,444	Valid
	4	0.623	0,444	Valid
	5	0.806	0,444	Valid
Kepuasan Pengguna	1	0.854	0,444	Valid
	2	0.768	0,444	Valid
	3	0.768	0,444	Valid
	4	0.897	0,444	Valid
	5	0.773	0,444	Valid

Sumber: Data diolah, 2022

Dilihat dari tabel di atas dapat dikatakan setiap pertanyaan adalah valid karena masing-masing item pernyataan memiliki r_{hitung} > r_{tabel} (0,444) dan nilai positif.

2.6.1.2 Uji Reliabilitas

Unuk menguji kredibilitas menggunakan metodologi Cronbach Alpha untuk menguji kredibilitas. Alat ukur yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *error*, *satisfaction*. Suatu pertanyaan dinyatakan reliabel atau suatu komponen atau variabel dinyatakan reliabel jika kriteria keputusan menurut Ghozali [11], yaitu koefisien alfa Cronbach > 0,70. Sebaliknya pertanyaan dinyatakan tidak reliabel jika koefisien Cronbach alfa < 0,70.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variable	Cornbach Alpha	Nilai Alpha	Keterangan
<i>Learnability</i>	.810	0,70	Reliabel
<i>efficiency</i>	.799	0,70	Reliabel
<i>memorability</i>	.795	0,70	Reliabel
<i>errors</i>	.873	0,70	Reliabel
<i>Efficiency</i>	.806	0,70	Reliabel
Kepuasan Pengguna	.807	0,70	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2022

Dari hasil Tabel 3 di atas dapat dilihat bahwa seluruh nilai *Cronbach's Alpha* (α) lebih besar dari 0,70 (standar nilai *Alpha*). sehingga seluruh variabel pada penelitian ini dinyatakan reliabel (andal).

2.6.2 Uji Asumsi Klasik

2.6.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorof-Smirnov untuk menguji apakah dalam model regresi, residual memiliki distribusi normal[11]. Uji ini didasarkan kepada Kolmogorof-Smirnov Test terhadap model yang diuji. Hipotesis yang dibuat adalah:

Ho : data residual terdistribusi normal, apabila sig. 2-tailed > a + 0,05

Ha : data residual tidak terdistribusi normal, apabila sig. 2-tailed < a + 0,05.

2.6.2.2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi atau hubungan antar variabel independen dengan menguji toleransi model regresi dan nilai VIF (Variant Inflation Factor). Seringkali batasan yang digunakan adalah 5 atau 10, dan peneliti menggunakan nilai VIF 10. Multikolinearitas tidak ada jika toleransi lebih besar dari 0,1 dan VIF kurang dari 10. Variabel independen ketika variabel independen berkorelasi, yaitu nilai korelasi antara variabel independen adalah nol.

2.6.3 Uji Hipotesis

2.6.3.1 Uji Signifikan Parsial (Uji-t)

Uji parsial (uji-t) bertujuan untuk melihat seberapa besar perbedaan hasil pengolahan data antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Ada dua referensi yang

dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan. Artinya, menguji nilai signifikansi (α) adalah untuk signifikansi (α). Jika probabilitasnya 0,05 artinya tidak ada pengaruh antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat sehingga hipotesis ditolak.

Atas hasil perbandingan nilai t hitung dan t tabel maka; a) Untuk nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, terdapat pengaruh antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (X5) atau hipotesis diterima. b) Untuk nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, tolak hipotesis bahwa tidak ada pengaruh antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (X5).

2.6.3.2. Uji Signifikan Silmultan (Uji F)

Menurut Gozali [11] Uji pengaruh gabungan digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama-sama mempengaruhi variabel terikat. Uji F statistik dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikansi atau kepercayaan 0,05. Jika tingkat signifikansi penelitian lebih kecil dari 0,05, atau jika F hitung lebih besar dari F tabel, maka semua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen secara bersamaan. Sehingga dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a) Untuk nilai signifikansi $< \alpha$ pada tabel, semua variabel bebas mempengaruhi variabel terikat.
- b) Untuk nilai signifikansi $> \alpha$ dan $f_{hitung} < f_{tabel}$. Untuk f_{tabel} semua variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat

2.6.3.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (Uji R^2) bertujuan untuk mengukur sejauhmana variabel bebas secara parsial atau bersama-sama dapat menjelaskan variasi dalam variabel terikat. Menurut [10], koefisien determinasi digunakan untuk menguji goodness of fit model regresi. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1 ($0 < R^2 < 1$). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat sangat terbatas. Namun, ketika nilainya mendekati 1, variabel independen menyediakan hampir semua informasi yang diperlukan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Data Penelitian

Dari jumlah kuisioner, di dapat data kebanyakan responden adalah perempuan, sebanyak 43% (43 orang) dan untuk laki-laki sebanyak 57% (57 orang) sehingga didapat jumlah keseluruhan responden adalah 100 responden. Data berdasarkan hasil kuisioner usia ialah umur 17-22 sebanyak 3% atau 3 orang, umur 23-28 sebanyak 19% atau 19 orang, umur 29-33 sebanyak 34% atau 34 orang, umur 34 keatas sebanyak 44% atau 44 orang. Dari data pendidikan di dapat bahwa jumlah responden berpendidikan SMA sebanyak 21% atau 21 orang, S1 sebanyak 66% atau 66 orang, dan S2 sebanyak 13% atau 13 orang. Sedangkan perhitungan yang diambil dari data pendidikan dimana PNS sebanyak 23% atau 23 orang, swasta sebanyak 19% atau 19 orang, wiraswasta sebanyak 26% atau 26 orang, dan mahasiswa sebanyak 32% atau 32 orang.

3.2 Uji Asumsi Klasik

3.2.1 Hasil Uji Normalitas

Pada uji normalitas untuk data Kolmogorov-Smirnov, data dikatakan berdistribusi normal jika nilai signifikansi (p) data lebih besar dari 0,05. Untuk mencari signifikansi (p) suatu nilai data, dapat dilihat di tabel Uji Normalitas pada kolom Sig berikut:

Tabel 4. Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.34104160
Most Extreme Differences	Absolute	.052
	Positive	.050
	Negative	-.052
Test Statistic		.052
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Berdasarkan uji normalitas data Kolmogorov-Smirnov diperoleh nilai signifikansi (p) sebesar 0,200 ($p > 0,05$). Berdasarkan nilai signifikansi (p), dapat dikatakan bahwa hasil Kolmogorov-Smirnov menunjukkan bahwa data berdistribusi normal, memungkinkan untuk melanjutkan dengan analisis statistik parametrik.

3.2.2. Hasil Uji Multikolinearitas

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	9.942	2.163		4.596	.000		
	Learbility	-.258	.109	-.239	-2.371	.020	.622	1.609
	Efficiency	.110	.083	.123	1.328	.187	.739	1.353
	Memorability	.059	.131	.053	.451	.653	.464	2.154
	Error	.585	.190	.361	3.070	.003	.458	2.183
	Satisfaction	.347	.093	.374	3.717	.000	.624	1.602

Dalam tabel coefficient dapat dilihat bahwa nilai standar error kurang dari satu, yaitu $X1 = 0,064$, $X2 = 0,068$, $X3 = 0,065$, dan $X4 = 0,088$ dimana keduanya kurang dari satu. Serta nilai koefisien beta juga kurang dari satu dimana $X1 = 0,446$, $X2 = 0,68$, $X3 = 0,65$, dan $X4 = 0,88$. Oleh karena itu, standar error rendah dan tidak ada multikolinearitas yang terdeteksi. Kemudian pastikan rentang *upper* dan *lowerbound confidence interval*, apakah lebar atau sempit.

3.3. Pengujian Hipotesis

3.3.1 Uji T (Secara Berganda)

Berdasarkan pengujian T secara berganda di dapat hasil pengolahan data sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.942	2.163		4.596	.000
	Learbility	-.258	.109	-.239	-2.371	.020
	Efficiency	.110	.083	.123	1.328	.187
	Memorability	.059	.131	.053	.451	.653
	Error	.585	.190	.361	3.070	.003
	Satisfaction	.347	.093	.374	3.717	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Dari Tabel 6 di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Pengujian Hipotesis Pertama (H1)

Nilai signifikansi (Sig) untuk variabel *learnbility* (X1) adalah 0,02. Dari nilai Sig,0,000 t tabel 1,984, kita dapat menyimpulkan bahwa H1 diterima. Artinya ada hubungan antara kemampuan belajar (X1) dengan kepuasan pengguna (Y).

b. Pengujian Hipotesis Kedua (H2)

Variabel efisiensi (X2) memiliki nilai signifikan (Sig) sebesar 1,87. Dari nilai probabilitas Sig,1,87 > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H2 atau hipotesis kedua diterima.

Berdasarkan output SPSS di atas, diketahui bahwa variabel efisiensi memiliki t hitung sebesar 1,328, sehingga t hitung adalah $1,328 < t$. Dari Tabel 1.984, kita dapat menyimpulkan bahwa H2 ditolak. Artinya tidak ada hubungan antara efisiensi (X2) dengan kepuasan pengguna (Y).

c. Pengujian Hipotesis Ketiga (H3)

Nilai valid (Sig) untuk variabel memori (X3) adalah 0,451. Dari nilai Sig.0,451 > probabilitas 0,05. Berdasarkan output SPSS di atas, diketahui bahwa variabel penyimpanan memiliki t hitung sebesar 0,653. t Dari Tabel 1.984, disimpulkan bahwa H3 ditolak. Artinya tidak ada hubungan yang berkesan (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y).

d. Pengujian Hipotesis Keempat (H4)

Nilai signifikansi (Sig) dari variabel error (X4) adalah 0,03. Dari nilai Sig.0.03 t tabel 1.986 maka dapat disimpulkan bahwa H4 diterima. Artinya ada hubungan error (X4) dengan kepuasan pengguna (Y).

e. Pengujian Hipotesis Kelima (H5)

Variabel kepuasan (X5) memiliki nilai signifikansi (Sig) sebesar 0,00. Dari nilai Sig.0,00 t tabel 1,986, kita dapat menyimpulkan bahwa H4 dapat diterima. Artinya ada hubungan antara kepuasan (X5) dengan kepuasan pengguna (Y).

3.3.2 Uji F

Tabel 7. Uji F (Anova)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	121.199	5	24.240	12.798	.000 ^b
	Residual	178.041	94	1.894		
	Total	299.240	99			
a. Dependent Variable: US						
b. Predictors: (Constant), Satisfaction, Efficiency, Memorability, Learbility, Error						

Berdasarkan hasil di atas diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh X1, X2, X3, X4, dan X5 secara bersama-sama teradap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai Fhitung 12,798 > Ftabel 2,47, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang berarti tidak terdapat hubungan X1, X2, X3, X4, dan X5 secara bersama-sama terhadap Y.

3.4 Uji Determinasi

Tabel 4.21 Uji Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.636 ^a	.405	.373	1.37625
a. Predictors: (Constant), Satisfaction, Efficiency, Memorability, Learbility, Error				
b. Dependent Variable: US				

Berdasarkan *output* di atas diketahui R Square sebesar 0,405, hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel X1, X2, X3, X4, dan X5 secara bersama-sama terhadap Y adalah sebesar 40,5%. Sedangkan sisanya 59,5% dipengaruhi oleh variabel lain selain variabel independen X1, X2, X3, X4, dan X5.

3.5 Pembahasan

Hasil uji yang dilakukan pada penelitian ini didapatkan data bahwa nilai signifikan dari Fhitung > Ftabel dari variabel X1, X2, X3, X4, dan X5 secara bersama-sama teradap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai Fhitung 12,798 > Ftabel 2,47, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel secara bersama sama berpengaruh positif terhadap kualitas layanan aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa adanya kepuasan pengguna aplikasi Halodoc.

Pada pengujian hubungan diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh *learnbility* (X1)

terhadap kepuasan pengguna (Y) sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $-2,371 > t$ tabel 1,984, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang berarti terdapat hubungan antara *learnbility* (X1) terhadap *satisfaction* (X5). Dalam hal ini pengguna merasa mudah menggunakan sistem sehingga pemakai dapat secepatnya mulai menyelesaikan pekerjaan dengan menggunakan sistem.

Pada pengujian hubungan diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh *efficiency* (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y) sebesar $1,87 > 0,05$ dan nilai t hitung $1,328 < t$ tabel 1,984, sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 ditolak yang berarti tidak terdapat hubungan *efficiency* (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y). Dalam hal ini pengguna sistem hanya digunakan saat keperluan saja, tetapi tidak digunakan untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi.

Pada pengujian hubungan diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh *memorability* (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y) sebesar $0,451 > 0,05$ dan nilai t hitung $0,653 < t$ tabel 1,984, sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 ditolak yang berarti tidak terdapat hubungan *memorability* (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y). Perlu adanya ingatan dalam menggunakan sistem dimana Halodoc harus mencari beberapa yang akan diinginkan, maka pengguna harus selalu mengingat proses saat menggunakan aplikasi ini.

Pada pengujian hubungan diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh *errors* (X4) terhadap kepuasan pengguna (Y) sebesar $0,03 < 0,05$ dan nilai t hitung $3,070 > t$ tabel 1,986, sehingga dapat disimpulkan bahwa H4 diterima yang berarti terdapat hubungan *errors* (X4) terhadap kepuasan pengguna (Y). Sistem memiliki kesalahan yang rendah sehingga pemakai akan sedikit melakukan kesalahan ketika menggunakan sistem dan apabila pemakai melakukan kesalahan maka dapat memperbaikinya dengan mudah.

Pada pengujian hubungan diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh *satisfaction* (X5) terhadap kepuasan pengguna (Y) sebesar $0,00 < 0,05$ dan nilai t hitung $3,717 > t$ tabel 1,986, sehingga dapat disimpulkan bahwa H4 diterima yang berarti terdapat hubungan *satisfaction* (X5) terhadap kepuasan pengguna (Y). Sehingga hal tersebut menunjukkan bahwa sistem nyaman untuk digunakan sehingga memuaskan pemakainya.

Hasil analisis pengukuran didapatkan bahwa terdapat hubungan antara *learnbility* (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y), terdapat hubungan *efficiency* (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y), terdapat hubungan *errors* (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y), dan tidak terdapat hubungan *errors* (X4) terhadap kepuasan pengguna (Y). Untuk hubungan secara keseluruhan indikator dari *usability testing* variabel *learnbility* (X1), *efficiency* (X2), *memorability* (X3), *errors* (X4), *satisfaction* (X5), secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna (Y), disimpulkan bahwa seluruh variabel secara bersama sama berpengaruh positif terhadap kualitas layanan aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna di Klinik Nayaka Era Husada 01 dan 02 Basuki Rahmat Palembang merasa puas dengan aplikasi Halodoc jika diukur dengan menggunakan metode *usability testing*.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil olah data dan kuisioner yang diisi oleh responden bahwa variabel indikator *usability testing* mempunyai hubungan terhadap kepuasan pengguna dilihat dari nilai Fhitung $12,798 > F$ tabel 2,47 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel secara bersama sama berpengaruh positif terhadap kualitas layanan aplikasi. Disamping itu nilai tingkat kepuasan pengguna aplikasi Halodoc menggunakan metode *usability testing* pada pengguna aplikasi dilihat dari nilai R Square yaitu sebesar 40,5% artinya pengguna aplikasi Halodoc di Klinik Nayaka Era Husada 01 dan 02 Basuki Rahmat Palembang sudah cukup puas terhadap penerapan aplikasi pada data yang di *Usability Testing* pilkan.

5. SARAN

Bagi masyarakat yang terkendala waktu dan lokasi sebaiknya masyarakat menggunakan layanan aplikasi Halodoc dan Bagi peneliti selanjutnya agar lebih mengembangkan penelitian dengan menggunakan model dan kerangka penelitian lainnya dengan menambahkan variabel-variabel lainnya diluar dari variabel dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Nisza, “Pengaruh Komitmen dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Aplikasi Halodoc di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang,” *J. Pundi*, vol. 04, no. 03, pp. 417–430, 2020.
- [2] Muhammad, “Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pasien Bpjs Ruang Sal Dengan Menggunakan Metode Potential Gain Customer Value,” *Muhammad1, Sri meutia 2, Yohana Paliyama*, vol. 6, no. 2, pp. 23–30, 2017.
- [3] Darwi dna Efrizon, “Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning Sebagai Pendukung Aktivitas Pembelajaran Menggunakan Metode Eucs,” *Voteteknika (Vocational Tek. Elektron. dan Inform.*, vol. 7, no. 1, p. 25, 2019.
- [4] Saputra dan Kurniadi, “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs,” *Voteteknika (Vocational Tek. Elektron. dan Inform.*, vol. 7, no. 3, p. 58, 2019.
- [5] Abiwardani et al, “Evaluasi Usability Aplikasi Usaha Laundry Berbasis Web Menggunakan Metode Usability Testing (Studi Kasus : Aplikasi Smartlink Bos),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 4, no. 3, pp. 822–829, 2020.
- [6] N. Huda, “Implementasi Metode Usability Testing Dengan System Usability Scale Dalam Penilaian Website Rs Siloam Palembang,” *implementasi metode Usability testing dengan syst. Usability scale dalam penilai. Website rs siloam palembang*, 2022.
- [7] W. A. Pramono, H. M. Az-Zahra, and R. I. Rokhmawati, “Evaluasi Usability pada Aplikasi MyTelkomsel dengan Menggunakan Metode Usability Testing,” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput. e-ISSN*, vol. 2548, p. 964X, 2019.
- [8] K. Nissa, H. M. Az-Zahra, and Y. T. Mursityo, “Evaluasi Usability pada Aplikasi Perbankan Jenius dengan Metode Usability Testing,” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput. e-ISSN*, vol. 2548, p. 964X.
- [9] N. S. Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009.
- [10] S. Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- [11] Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018.