



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI HALODOC  
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *USABILITY TESTING*  
(Studi Kasus: Klinik Nayaka Era Husada 01 dan 02 Basuki  
Rahmat Palembang)**

**SKRIPSI**

oleh:  
**JIMMI  
181410045**

**diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Komputer (S.Kom.)**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BINADARMA  
PALEMBANG  
2022**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Analisis kepuasan pengguna aplikasi halodoc dengan menggunakan metode usability testing (study kasus :klinik nayaka era husada 01 dan 02 basuki rahmat palembang)**

**JIMMI  
181410045**

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi**

**Pembimbing**

**Linda Atika, M.Kom**

**Palembang, 29 September 2022  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Bina Darma  
Dekan,**

  
**Universitas Bina Darma**  
Fakultas Ilmu Komputer

**Dr. Tata SutabriSKom, MMSI, MKM**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Analisis kepuasan pengguna aplikasi halodoc dengan menggunakan metode usability testing (study kasus :klinik nayaka era husada 01 dan 02 basuki rahmat Palembang)" Oleh "Jimmi", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Kamis tanggal 29 September 2022.

### Komisi Penguji

1. Ketua : Linda Atika, M.Kom
2. Anggota : Assoc. Prof. Leon A. Abdillah, S.Kom., M.M., M.TA
3. Anggota : Suryayusra, M.Kom.

(.....)

(.....)

(.....)

Mengetahui,  
Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Bina Darma  
Ketua,

Universitas Bina Darma  
Fakultas Ilmu Komputer

Zald Amin, M.Kom., Ph.D.

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jimmi  
NIM : 181410045

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya (Skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan ;
4. Saya bersedia tugas skripsi, di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring ;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku ;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Juli 2022  
Yang membuat pernyataan,



Jimmi  
NIM 181410045

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### *Motto*

“Banyak kegagalan hidup terjadi pada orang-orang yang tidak menyadari seberapa dekat mereka dengan kesuksesan ketika mereka menyerah”  
(Jimmi, 2022)

### Persembahan

Skripsi ini kupersembahkan teruntuk:

1. kedua orangtuaku yang senantiasa selalu memberikan do'a dan dukungan, kalian adalah segalanya bagiku;
2. kakak kandungku yang selalu memberikan dukungan, semangat dan selalu mengisi hari-hariku dengan canda tawa dan kasih sayangnya;

## 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*, ( $X_1$ ), *Efficiency* ( $X_2$ ) *Memorability* ( $X_3$ ) *Errors* ( $X_4$ ), dan *Satisfactio* ( $X_5$ ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, Berdasarkan analisa hubungan koefisiensi korelasi menggunakan SPSS adalah 63.812. berdasarkan hasil Fhitung didapatkan sebesar  $12,798 > F_{tabel} 2,47$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$ , dan  $X_5$  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 user satisfaction of the halodoc application using the usability testing method. The type of data in this study is quantitative. Sampling technique In this study using purposive sampling. Data collection in this study was carried out directly, namely by means of a direct survey using google form (online) with variable measurements of the likert scale. Based on the results of multiple regression analysis, variables that have an influence on the real conditions of information users are learnability variables, (X1), Efficiency (X2) Memorability (X3) Errors (X4), and Satisfactio (X5) has a significant influence on user satisfaction, based on the analysis of the correlation coefficient relationship using SPSS is 63,812. Based on the results of Fcount obtained by  $12,798 > F_{table} 2.47$ , so it can be concluded that there is a relationship of X1, X2, X3, X4, and X5 together against Y. Based on the value of R Square of 0.405, this is the relationship of the usability testing variable to user satisfaction of 40.5% while the remaining 59.5% is influenced by other variables..

*Keywords: User Satisfaction, Halodoc, Usability Testing*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur di panjatkan ke hadirat Allah swt. Yang Maha Kuasa, atas segala nikmat serta karuniaNya yang dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulisan Skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu. Skripsi ini berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Halodoc Dengan Menggunakan Metode *Usability Testing* (Studi Kasus: Klinik Nayaka Era Husada 01 dan 02 Basuki Rahmat Palembang).” Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.) di Program Studi Sistem Informasi; Fakultas Ilmu Komputer; Universitas Bina Darma Palembang. Penulisan Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik atas bantuan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. Rektor Universitas Bina Darma Palembang;
2. Dedi Syamsuar, M.I.T, Ph.D Dekan Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma Palembang;
3. Zaid Amin, M.Kom., Ph.D. Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Bina Darma Palembang;
4. Linda Atika M.Kom. sebagai Pembimbing yang telah membimbing penulis dengan tulus dan sabar serta memberikan arahan sehingga penulisan Skripsi ini dapat diselesaikan;
5. Dosen Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma yang telah mendidik serta memberikan ilmu pengetahuan;



6. Pegawai Klinik Nayaka Era Husada 01 dan 02 Basuki Rahmat Palembang atas partisipasinya dalam penelitian ini;
7. Almamater: Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma Palembang, atas kesempatan yang diberikan untuk menimba ilmu di Lembaga ini.

Penulis berdoa kepada Allah swt. semoga kebaikan yang mereka berikan kepada penulis mendapatkan balasan yang setimpal. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan aplikasi dalam menunjang perkuliahan di Universitas.

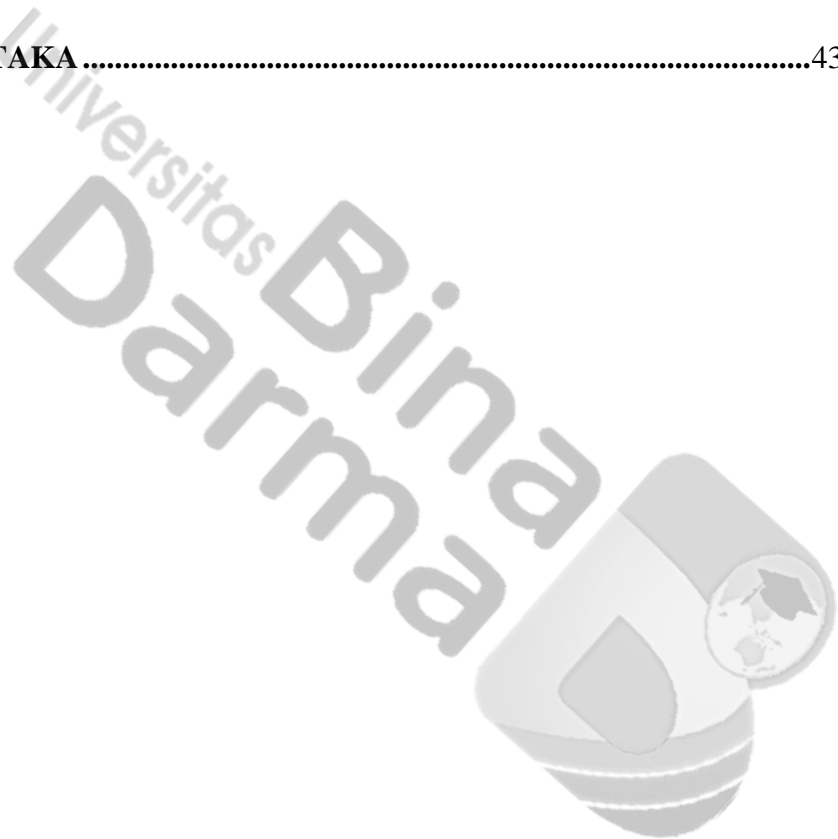
Palembang ... Juli 2022  
Penulis,

Jimmi  
NIM 181410045

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Batasan Masalah .....	3
1.5 Manfaat Penelitian .....	3
1.6 Sitematika Penulisan .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA/LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Kepuasan Pengguna .....	5
2.2 <i>Usability Testing</i> .....	5
2.3 Indikator <i>Usability Testing</i> .....	6
2.4 Pengukuran <i>Usability</i> .....	6
2.5 Tujuan Pengukuran <i>Usability</i> .....	7
2.6 Penelitian Yang Relevan .....	7
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	9
3.2 Tahapan Penelitian .....	9
3.3 Lokasi Penelitian.....	10
3.4 Populasi dan Sampel .....	10
3.5 Jenis Data, Instrumen Penelitian, dan Metode Pengumpulan Data .....	11
3.6 Variabel Penelitian .....	13
3.7 Menentukan Model dan Hipotesis .....	13
3.8 Teknik Analisis Data.....	14
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Deskripsi Data Penelitian.....	20
4.1.1 Gambaran Umum Responden.....	20
4.1.2 Data Penelitian.....	20
4.2 Analisis Data .....	23

4.2.1 Uji Kualitas Data .....	23
4.2.2 Uji Asumsi Klasik .....	33
4.2.3 Pengujian Hipotesis .....	35
4.3 Pembahasan.....	39
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	42
5.2 Saran .....	42
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>43</b>



## DAFTAR GAMBAR

Halaman

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Gambar 3.1 Rancangan penelitian Metode *Usability Testin*..... 13

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Gambar 4.1 Jenis Kelamin .....20

Gambar 4.2 Usia.....21

Gambar 4.3 Pendidikan.....22

Gambar 4.4 Pekerjaan.....23



## DAFTAR TABEL

Halaman

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Tabel 3.1 Skala Likert .....	11
Tabel 3.2 Format Instrumen Penelitian <i>usability testing</i> .....	11
Tabel 3.3 Format Instrumen Penelitian kepuasan pengguna .....	12
Tabel 3.4 Hasil uji validitas .....	15
Tabel 3.5 Tingkat Reliabilitas .....	17
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas .....	17

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Tabel 4.1 Data Penelitian .....	21
Tabel 4.2 Data Usia .....	21
Tabel 4.3 Data Pendidikan .....	22
Tabel 4.4 Data Pekerjaan .....	23
Tabel 4.5 Validitas <i>learnbility</i> (X1) .....	24
Tabel 4.6 Validitas <i>efficiency</i> (X2) .....	25
Tabel 4.7 Validitas <i>memorability</i> (X3) .....	26
Tabel 4.8 Validitas <i>errors</i> (X4) .....	27
Tabel 4.9 Validitas <i>satisfaction to use</i> (X5) .....	27
Tabel 4.10 Validitas Kepuasan Pengguna (Y) .....	28
Table 4.11 <i>Reliability statistics learnbility</i> .....	29
Table 4.12 <i>Reliability statistics efficiency</i> .....	30
Tabel 4.13 <i>Case processing summary memorability</i> .....	31
Tabel 4.14 <i>Case processing summary errors</i> .....	31
Tabel 4.15 <i>Case processing summary satisfaction</i> .....	32
Tabel 4.16 <i>Case processing summary</i> kepuasan pengguna .....	33
Tabel 4.17 Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov Test .....	33
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinearitas .....	34
Tabel 4.19 Uji t .....	35
Tabel 4.20 Uji F (Anova) .....	37
Tabel 4.21 Uji Determinasi .....	38

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	69
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian .....	73
Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian .....	74
Lampiran 4 Data Validitas dan Reliabilitas .....	75
Lampiran 5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	76
Lampiran 6 Data Penelitian.....	93

