

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# PENGARUH KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE HALODOC MENGGUNAKAN METODE EUCS DAN DELONE AND MCLEAN

## TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada  
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:



**SURI WULANDARI**

**12050323192**



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
2024

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**PENGARUH KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE**  
**HALODOC MENGGUNAKAN METODE EUCS DAN**  
**DELONE AND MCLEAN**


**TUGAS AKHIR**

Oleh:

**SURI WULANDARI**  
**12050323192**

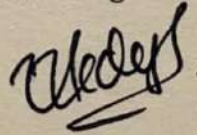
Telah diperiksa dan disetujui sebagai Laporan Tugas Akhir  
di Pekanbaru, pada tanggal 13 Juni 2024

**Ketua Program Studi**



**Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.**  
**NIP. 198307162011011008**

**Pembimbing**



**Medyantiwi Rahmawita M, ST., M.Kom.**  
**NIP. 198501072023212032**



**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE  
HALODOC MENGGUNAKAN METODE EUCS DAN  
DELONE AND MCLEAN**

**TUGAS AKHIR**

Oleh:

**SURI WULANDARI**

**12050323192**

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer  
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
di Pekanbaru, pada tanggal 04 Juni 2024

Pekanbaru, 04 Juni 2024

Mengesahkan,

**Ketua Program Studi**



**Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.**

**NIP. 198307162011011008**



**Dr. Hartono, M.Pd.**

**NIP. 196403011992031003**

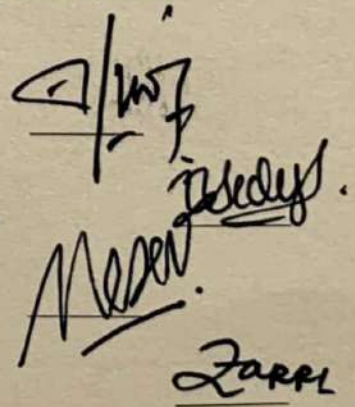
**DEWAN PENGUJI:**

**Ketua : Arif Marsal, Lc., MA.**

**Sekretaris : Medyantiwi Rahmawita M, ST., M.Kom.**

**Anggota 1 : Nesdi Evrilyan Rozanda, S.Kom., M.Sc.**

**Anggota 2 : Zarnelly, S.Kom., M.Sc.**





## LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 04 Juni 2024  
Yang membuat pernyataan,



**SURI WULANDARI**  
NIM. 12050323192

UIN SUSKA RIAU

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LEMBAR PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh*

*Alhamdulillah Rabbil 'Alamin*, segala puji bagi Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* sebagai bentuk rasa syukur atas segala nikmat yang telah diberikan tanpa ada kekurangan sedikitpun. Shalawat beserta salam tak lupa pula kita ucapkan kepada Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam* dengan mengucapkan *Allahumma Sholli 'ala Sayyidina Muhammad Wa 'ala Ali Sayyidina Muhammad*. Semoga kita semua selalu senantiasa mendapat syafa'at-Nya di dunia maupun di akhirat, *aamiin ya rab-bal'alaamiin*. Kupersembahkan karya kecil ini sebagai salah satu hadiah istimewa bentuk bakti, rasa terima kasih, dan hormatku kepada orang tuaku tercinta.

Bapak dan Ibuku tersayang, terima kasih atas setiap perjuangan, doa, bimbingan, serta dukungan yang kalian berikan kepada saya. Terima kasih atas segala kebaikan dan selalu ada saat keadaan tersulit sekalipun. Terima kasih untuk segala pengorbanan yang kalian lakukan. Sampai kapanpun tiada rasa dan cara yang dapat membalas semuanya. Saya akan selalu mendoakan yang terbaik untuk Bapak dan Ibu agar bahagia dunia dan akhirat, serta diberikan tempat istimewa di sisi-Nya kelak sehingga kita bisa berkumpul kembali bersama-sama di Jannah-Nya. Terima kasih juga saya ucapkan kepada kakak dari ayah saya dan juga kakak saya yang sangat saya cintai yang mana selalu memberikan dukungan kepada saya.

kepada Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, dan kebaikan selama perkuliahan, saya ucapkan terima kasih banyak dan semoga menjadi amal jariyah. *Aamiin*.

Untuk sahabat terdekat yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu dan pastinya juga teman-teman seperjuangan, terima kasih berkat kalian masa perku-liahan menjadi lebih bermakna dan semoga dimasa mendatang kita bisa bertemu lagi dalam keadaan yang lebih baik.

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh*

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah Rabbil 'Alamin*, bersyukur kehadiran Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Shalawat serta salam tidak lupa pula kita ucapkan kepada Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam* dengan mengucapkan *Allahumma Sholli'Ala Sayyidina Muhammad Wa'Ala Ali Sayyidina Muhammad*. Tugas Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer di Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada penulisan Tugas Akhir ini terdapat beberapa pihak yang sudah berkontribusi dan mendukung peneliti baik berupa materi, moril, dan motivasi. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hairunas, M.Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi
4. Ibu Siti Monalisa, ST., M.Kom sebagai Sekretaris Program Studi Sistem Informasi sekaligus Pembimbing Akademik saya yang telah banyak memberikan arahan, masukan, dan motivasi selama perkuliahan mulai dari Semester 1 hingga Semester 8 ini.
5. Bapak Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom sebagai Kepala Laboratorium Program Studi Sistem Informasi
6. Ibu Medyantiwi Rahmawati M, ST., M.Kom sebagai Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah banyak memberikan arahan, masukan, nasihat, serta motivasi yang baik dalam penyelesaian Tugas Akhir dalam perkuliahan.
7. Bapak Nesdi Evrilyan Rozanda, S.Kom., M.Sc selaku Penguji I saya yang telah banyak memberikan arahan, masukan, dan motivasi.
8. Ibu Zarnelly, S.Kom., M.Sc selaku Penguji II saya yang telah banyak memberikan arahan, masukan, dan motivasi.
9. Bapak Arif Marsal, Lc., MA selaku Ketua Sidang pada sidang akhir saya yang telah memberi arahan, saran, serta nasihatnya yang bermanfaat.
10. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah banyak memberikan ilmunya kepada peneliti. Semoga ilmu yang diberikan dapat peneliti amalkan dan menjadi amal jariyah.
11. Seluruh Pegawai dan Staff Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah membantu dan mempermudah proses administrasi selama perkuliahan ini.

12. Kedua orang tua, Bapak Rusdi dan Ibu Rubiyah tercinta yang selalu men-doakan, memberikan dukungan, memberikan perhatian, kasih sayang dan juga semangat.
13. Saudara perempuan dari ayah saya, Ibu Rusmini yang sedikit banyaknya telah membantu dan mempermudah proses administrasi selama perkuliahan ini.
14. Saudara kandung saya, Sri Indahyani yang telah memberikan semangat, per-hatian, motivasi, doa dan dukungan sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
15. Seluruh teman-teman Sistem Informasi Angkatan 2020, khususnya Kelas H, terima kasih telah memberikan dukungan, bantuan, inspirasi dan motivasi untuk terus maju kepada peneliti dalam pembuatan Tugas Akhir.
16. Sahabat peneliti, Fadilah Nurunnisa, Cindy Safitri, Dini Wahyuni, Fitriani Sandes, Ridho Arif Fandi, Tiara Ramadani, Lisa Aulia, Alfi Syahri, Juwita Darmawan, Yulia Heriyana Putri, dan masih banyak lagi sahabat-sabahat yang telah memberikan dukungan, bantuan, inspirasi dan motivasi untuk terus maju kepada peneliti dalam pembuatan Tugas Akhir.
17. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu yang terli-bat dalam perjuangan penyelesaian pendidikan Strata 1 (S1) serta mem-berikan semangat dan dukungan kepada peneliti baik dalam pengumpulan data maupun penyusunan Tugas Akhir ini.

Semoga segala doa dan dorongan yang telah diberikan selama ini menjadi amal kebajikan dan mendapat balasan setimpal dari Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*. Peneliti menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak keku-rangan dan jauh dari kata sempurna. Untuk itu kritik dan saran yang memban-gun sangat diharapkan demi kesempurnaan Tugas Akhir ini dan semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata peneliti ucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 13 Juni 2024

Penulis,



**SURI WULANDARI**

**NIM. 12050323192**




p-ISSN: 2302-8149  
e-ISSN: 2540-9719  
Vol. 13 No 2, 2024

# JURNAL SISTEM INFORMASI



PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS ISLAM INDRAGIRI  
TEMBILAHAN - RIAU





JURNAL  
**SISTEMASI**  
sistem informasi

p-ISSN : 2302 - 8149  
e-ISSN : 2540 - 9719  
Akreditasi Kemendikbudristek  
No. 79/E/KPT/2023  
Peringkat Sinta 3 (Tiga)  
Vol 11 No 1 Tahun 2022 s/d Vol 15 No 2 Tahun 2026

---

RUMAH > TENTANG > GABUNG > DAFTAR > MENCARI > SAAT INI > ARSIP > PENGUMUMAN

Beranda > Arsip > Vol 13, No 2 (2024)

## Jilid 13, No.2 (2024)

### Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi

DOI: <https://doi.org/10.32520/stmsi.v13i2>

#### Daftar isi

##### Artikel

**Penerapan Steganografi File Teks pada Video Menggunakan Metode Least Bit Significant (LSB).** PDF 399-411  
*Nabila Mellynda, Yusuf Ramadhan Nasution*

**Analisis Audit Sistem Informasi Tata Kelola TI menggunakan Framework COBIT 4.1 dengan mengukur Tingkat Maturitas** PDF 412-419  
*Annisa Nurfadhillah, Fadhli Faharuddin, Yuwan Jumaryadi*

**Aplikasi Penjualan Parfum dengan Metode Economic Order Quantity (EOQ).** PDF 420-431  
*Dini Syafriani, Suendri Suendri*

**Perencanaan Arsitektur Enterprise pada DINKOPUKM Kota Salatiga menggunakan TOGAF ADM** PDF 432-446  
*Galuh Hanggana Raras, Dwi Hosanna Bangkalang*

**Analisis Kinerja Jaringan LoRa Pada Monitor Longsor Untuk Mitigasi Bencana Longsor Di Wilayah Malang Raya** PDF 447-457  
*Kartiko Ardi Widodo, Bima Romadhon Parada Dian Palevi*

**Analisis Perbandingan Metode PCC dan ECMP dalam Load Balancing Menggunakan Simulator GNS3** PDF 458-474  
*M.Iqbal Rachmad Anwar, Diah Priyawati*

**Identifikasi Gaya Belajar Siswa Berdasarkan Aspek Kecerdasan Ganda dengan Metode Dempster-Shafer** PDF 475-491  
*Julkarnain Hidayat, Raissa Amanda Putri*

**Komputasi Tanpa Server: Cloud Run dan Analisis App Engine dalam Penerapan Situs Web Profil** PDF 492-505  
*Zirlyfera Zakiya Maulidia, Liptia Venica*

**Menggunakan Power BI untuk Menerapkan Intelijen Bisnis pada Penjualan Produk** PDF 506-516  
*Annabella Dian Dameria Sinambela, Almira Zahra, Jajam Khaerul Jaman*

**Algoritma WASPAS dan ROC untuk Sistem Rekrutmen Anggota Senat Fakultas** PDF 517-532  
*Adinda Afriliya Santoso, Raissa Amanda Putri*

**Pembangunan Sistem Aplikasi Literasi Membaca Menggunakan Metode Extreme Programming** PDF 533-545  
*Salim Bin Sulaiman Bahres, Egia Rosi Subhiyakto*


**E-Posyandu untuk Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak di Desa Aek Nagali** PDF 546-554  
*Fina Merilan, Fauriatun Helmiah, Nurkarim Nehe*

**Sistem Proteksi DDoS untuk Jaringan SDN Berbasis Multi Controller dan Load Balancer** PDF 555-571  
*Husnul Ulfa, Akbari Indra Basuki, Galura Muhammad Suranegara, Ahmad Fauzi*

SISTEM JURNAL TERBUKA

- » DEWAN REDAKSI
- » PENINJAU
- » PEDOMAN PENULIS
- » PROSES PEER REVIEW
- » FOKUS DAN RUANG LINGKUP
- » ETIKA PUBLIKAS
- » PENGIRIMAN ONLINE
- » FORMULIR PENGALIHAN HAK CIPTA
- » BIAYA PENULIS
- » KEBIJAKAN AKSES TERBUKA
- » PEMERIKSA PLAGIARISME
- » PENGINDEKSAN
- » STATISTIK PENGUNJUNG


TEMPLATE JURNAL




Lihat Statistik Saya

BANTUAN JURNAL

Sponsor



SERTIFIKAT



PENGGUNA

Nama belakang

Kata sandi

Ingat saya

PEMBERITAHUAN

- » Melihat
- » Langganan

BAHASA

Pilih bahasa English

KONTEN JURNAL

Mencari


Lingkup Pencarian All

Jelajahi


- » Berdasarkan Masalah
- » Oleh Penulis
- » Dengan judul
- » Jurnal Lainnya

UKURAN HURUF


ISU TERKINI




Pengeindeksan/Abstraksi



Scopus® 81 Citedness



Visitors





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<p><b>Analisis Kinerja Pelayanan Publik Menggunakan Metode Servqual di Desa Bandar Pasir Mandoge</b></p> <p><i>Dhea Rahmadhani, William Ramdhan, Abdul Karim Syaputra</i></p>	PDF 679-687
<p><b>Prediksi Penjualan pada Malco Fashion dengan Pendekatan Least Square (Studi Kasus : Malco Fashion Store)</b></p> <p><i>Novi Sentia Putri, Herman Saputra, Ari Dermawan</i></p>	PDF 688-697
<p><b>Analisis LoRa Dengan Teknologi LoRaWAN Indoor Di Lingkungan Politeknik Malang</b></p> <p><i>Noprianto Noprianto, Habibie Ed Dien, M. Hasyim Ratsanjani, Muhammad Afif Hendrawan</i></p>	PDF 695-712
<p><b>Forensik Jaringan: Analisis Serangan Klien dan Pengukuran Kualitas Layanan dengan ARP Poisoning menggunakan Model Network Forensic Generic Process (NFGP)</b></p> <p><i>Rizdqi Akbar Ramadhan, Agro Tambas Tira, M. Rizki Fadhilah</i></p>	PDF 713-727
<p><b>Pemetaan Sebaran Informasi Covid-19 menggunakan Sistem Informasi Berbasis Web</b></p> <p><i>Ali Ibrahim, Ahmad Fali Oklilias, Iman Saladin B. Azhar, Yadi Utama, Ahmad Hafizh Zahran</i></p>	PDF 726-739
<p><b>Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Halodoc Mobile menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone dan McLean</b></p> <p><i>Suri Wulandari, Medyantiwi Rahmawita Munzir, Nesdi Evrilyan Rozanda, Zarnelly Zarnelly</i></p>	PDF 740-756
<p><b>Pemanfaatan E-CRM Dalam Pengendalian dan Pengembangan Sistem Penjualan Agar Toko Kosmetik Sukses Bersama</b></p> <p><i>Asih Andriani, Nofriadi Nofriadi, Santoso Santoso</i></p>	PDF 757-772
<p><b>Peningkatan Penjualan melalui Implementasi CRM Berbasis Web</b></p> <p><i>Aditya Gunawan, Nurul Rahmadani, Iin Almeina Lubis</i></p>	PDF 773-788
<p><b>Pengelompokan Wilayah Berdasarkan Kubik Air Menggunakan Algoritma K-Means Pada Perumda Air Minum Tirta Silaupiasa Kabupaten Asahan</b></p> <p><i>Fajar Munawar, Akmal Nasution, Santoso Santoso</i></p>	PDF 786-801
<p><b>Metode CRM dalam Meningkatkan Pemasaran Pakaian di Irma Collection dengan Bootstrap 3</b></p> <p><i>Rizki Rahmawati, Masitah Handayani, Rika Nofitri</i></p>	PDF 802-818
<p><b>Penerapan CRM dalam Meningkatkan Strategi Penjualan di Second Branded Fashionable Stores Classy Range</b></p> <p><i>Dina Nur Hasana, Irianto Irianto, Nasrun Marpaung</i></p>	PDF 819-830
<p><b>Algoritma Naïve Bayes untuk Analisis Sentimen Review Blibli.com di Google Play Store</b></p> <p><i>Siti Nur Fadhilah, Fandy Setyo Utomo</i></p>	PDF 831-840
<p><b>Analisis Implementasi Fuzzy Mamdani Dalam Pengambilan Keputusan Jenis Tanaman Pertanian Bagi Petani</b></p> <p><i>Wulandari Wulandari, Haerunnisya Makmur, Dewi Fatmarani Surianto</i></p>	PDF PDF 841-850



# 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*

<sup>1</sup>Suri Wulandari, <sup>2</sup>Medyantiwi Rahmawita Munzir, <sup>3</sup>Nesdi Evrilyan Rozanda, <sup>4</sup>Zarnelly System 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](mailto:12050323192@students.uin-suska.ac.id), [medyantiwi.rahmawita@uin-suska.ac.id](mailto: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). 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. 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*.



## 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 13,78%, 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 & Satrianingsyah [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, dan Kualitas Pelayanan.

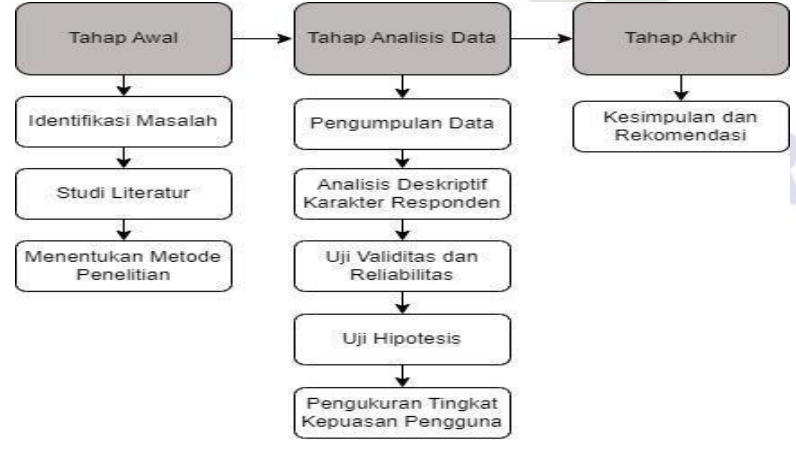
Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Ayu Nopitasari & Fatrianto Suyatno [2] dimana penelitian tersebut mengukur tingkat kepuasan pengguna fitur TikTok Shop pada aplikasi TikTok menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dan *DeLone and McLean* dengan sample penelitian sebanyak 100 orang. 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 & Lovita [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 dari yang berkaitan dengan penelitian yang akan digunakan, dan menentukan metode penelitian. Pada tahap ini ditentukan 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:

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 sampel 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 valididitas 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 Informasi
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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 © Hak IP Sarini FTIK INSUSKA RIAU  
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### 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 **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 WhatssApp, Instagram, dan Telegram. Tabel dibawah ini menjelaskan pertanyaan-pertanyaan kuesioner yang dibuat sesuai dengan variabel dan indikator nya.

**Tabel 3 Variabel Penelitian**

Variabel	Indikator	Pertanyaan	Referensi
Content	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	
Accuracy	Akurasi	Aplikasi Halodoc menyajikan informasi yang akurat	[10]
	Reliable	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	
Format	Menarik	Aplikasi Halodoc memiliki tampilan sistem yang menarik	[10]
	Kejelasan	Aplikasi Halodoc memiliki tampilan sistem yang jelas	
	Learnability	Aplikasi Halodoc memiliki tampilan sistem yang mudah dimengerti	
	Kemudahan dalam penggunaan	Tampilan aplikasi memudahkan pengguna dalam menggunakan Aplikasi Halodoc	
Ease of use	User Friendly	Aplikasi Halodoc memiliki sistem yang mudah digunakan	[10]
	Mudah dipahami	Aplikasi Halodoc memiliki sistem yang mudah dipahami	
Timeliness	On-time	Aplikasi Halodoc memberikan informasi yang dibutuhkan secara tepat waktu	[10]
	Up-to-date	Aplikasi Halodoc memberikan informasi yang terkini	
	Maintainability (Keterawatan)	Aplikasi Halodoc melakukan <i>update</i> sistem secara berkala	

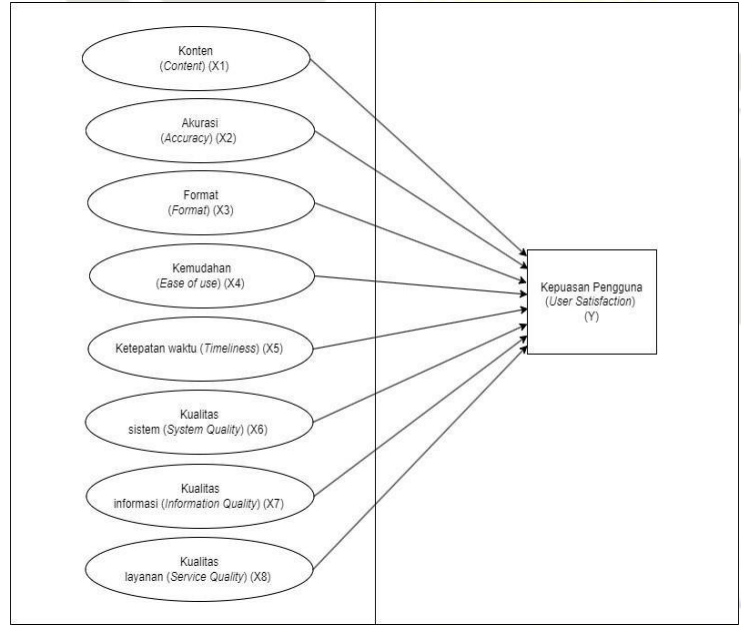
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



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	
User Satisfaction	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.  $H_1$  Konten (*Content*) (X1) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y)
2.  $H_2$  Akurasi (*Accuracy*) (X2) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y)

- H3 : Format (*Format*) (X3) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y)
- H4 : Kemudahan (*Ease of use*) (X4) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y)
- H5 : Ketepatan waktu (*Timeliness*) (X5) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y)
- H6 : Kualitas sistem (*System Quality*) (X6) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y)
- H7 : Kualitas informasi (*Information Quality*) (X7) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y)
- 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 Buah 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**



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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 responden perempuan dan responden laki-laki sebanyak 43 orang.

**2.2.2.3 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 > 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 sebagai 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.

#### 4.1 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, hitung, 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	<b>Ditolak</b>
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	<b>Diterima</b>
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	<b>Diterima</b>
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	<b>Diterima</b>
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	<b>Diterima</b>
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	<b>Diterima</b>
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	<b>Diterima</b>
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	<b>Diterima</b>

#### 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 <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	644.910	8	80.614	887.709	.000 <sup>b</sup>
	Residual	8.264	91	.091		

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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.

#### 4.3 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) 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 <sup>a</sup>	.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 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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**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

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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 Kepuasa Pengguna**

Variabel	Skor Jawaban					TS	SR	I
	SS	S	CS	TS	STS			
<b>CONTENT</b>								
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
<b>Total</b>	126	190	56	23	5	1.609	16,09	SP
<b>ACCURACY</b>								
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
<b>Total</b>	81	114	48	54	3	1.237	11,16	SP
<b>FORMAT</b>								
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
<b>Total</b>	120	172	57	41	10	1.551	15,51	SP
<b>EASE OF USE</b>								
EOU1	24	46	21	8	1	384	3,84	P
EOU2	37	36	20	7	0	403	4,03	P
<b>Total</b>	61	82	41	15	1	787	7,87	SP
<b>TIMELINESS</b>								
TM1	20	39	22	19	0	360	3,6	P
TM2	39	37	16	8	0	407	4,07	P
<b>Total</b>	59	76	38	27	0	767	7,67	SP
<b>SYSTEM QUALITY</b>								
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
<b>Total</b>	84	118	55	35	8	1.061	10,61	SP
<b>INFORMATION QUALITY</b>								
IQ1	32	47	13	8	0	403	4,03	P
IQ2	50	32	10	8	0	424	4,24	SP
<b>Total</b>	82	79	23	16	0	827	8,27	SP
<b>SERVICE QUALITY</b>								

SERVQ1	19	37	23	18	3	351	3,51	P
SERVQ2	41	43	11	4	1	419	4,19	P
<b>Total</b>	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".

### 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 menyamarkan 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 barangnya 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 diperbaiki sehingga dapat menambah nilai kepercayaan dan kepuasan pengguna kembali untuk menggunakan aplikasi Halodoc

### 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] Purwandani, "Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Elearning Menggunakan EUCS dan Model Delone and McLean".
- [8] C. 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>.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

[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] B. Seddon, "A Respecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success," 1997.

[12] R. 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] M. 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] M. Istianah and W. Yustanti, "Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) berdasarkan Perspektif Pengguna," 2022.





## LAMPIRAN A

### KUESIONER PENELITIAN

#### KUESIONER PENELITIAN TUGAS AKHIR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,  
Dengan Hormat,

Perkenalkan, Saya Suri Wulandari mahasiswa jurusan Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi di UIN SUSKA RIAU. Disini Saya sedang melakukan penelitian tugas akhir dengan judul "**Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Halodoc Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dan *DeLone and McLean***", Saya mohon kesediannya kepada Saudara/i untuk berpartisipasi dalam mengisi kuesioner ini tentang Aplikasi Halodoc.

Terimakasih saya ucapkan kepada Saudara/i yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaganya untuk membantu kesuksesan Penelitian Tugas Akhir Saya. Penulis menjamin bahwa seluruh data data yang dikumpulkan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian tugas akhir ini. Kesiadaan Saudara/i sangat berarti bagi keberhasilan penelitian tugas akhir ini. Atas partisipasi Saudara/i Saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,  
Suri Wulandari

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

#### Pertanyaan Profil Responden

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Email	
2	Nama	
3	Alamat Domisili	o Binawidya

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		<ul style="list-style-type: none"> <li>o Bukit Raya</li> <li>o Kulim</li> <li>o Lima Puluh</li> <li>o Marpoyan Damai</li> <li>o Payung Sekaki</li> <li>o Pekanbaru Kota</li> <li>o Rumbai Barat</li> <li>o Rumbai</li> <li>o Rumbai Timur</li> <li>o Sail</li> <li>o Senapelan</li> <li>o Sukajadi</li> <li>o Tuah Madani</li> <li>o Tenayan Raya</li> </ul>
4	Jenis Kelamin	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Laki-Laki</li> <li>o Perempuan</li> </ul>
5	Usia	<ul style="list-style-type: none"> <li>o 15-25 Tahun</li> <li>o 26-45 Tahun</li> <li>o 46-65 Tahun</li> <li>o &gt; 65 Tahun</li> </ul>
6	Pekerjaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Pelajar/ Mahasiswa</li> <li>o Wiraswasta</li> <li>o Karyawan</li> <li>o Pegawai BUMN</li> <li>o PNS</li> <li>o Belum Bekerja</li> </ul>
7	Lama Penggunaan Aplikasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>o 1-6 bulan</li> <li>o 7-12 bulan</li> <li>o 1-2 tahun</li> <li>o &gt; 2 tahun</li> </ul>
8	Jenis Pengguna Aktif Aplikasi Halodoc	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Pengguna Aktif Harian (DAU)</li> </ul>

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		<ul style="list-style-type: none"> <li>o Pengguna Aktif Mingguan (WAU)</li> <li>o Pengguna Aktif Bulanan (MAU)</li> </ul>
9	Bukti Screenshot Penggunaan Aplikasi Halodoc	

**Kuesioner Penelitian**

**Skala Pertanyaan**

- 1: Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2: Tidak Setuju (TS)
- 3: Netral (N)
- 4: Setuju (S)
- 5: Sangat Setuju (SS)

No	Pertanyaan	Penilaian				
		STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
	<i>Content (CT)</i>					
1.	Aplikasi HALODOC menyediakan konten yang sesuai dengan kebutuhan					
2.	Aplikasi HALODOC menyediakan konten yang beragam					
3.	Aplikasi HALODOC menyediakan konten yang berkualitas					
4.	Aplikasi HALODOC menyediakan konten yang bermanfaat					
	<i>Accuracy (AC)</i>					
5.	Aplikasi HALODOC menyajikan informasi yang akurat					
6.	Aplikasi HALODOC menghasilkan informasi yang terpercaya					

7.	Aplikasi HALODOC menampilkan <i>output</i> yang sesuai dengan apa yang diperintahkan					
	<i>Format (FT)</i>					
8.	Aplikasi HALODOC memiliki tampilan sistem yang menarik					
9.	Aplikasi HALODOC memiliki tampilan sistem yang jelas					
10.	Aplikasi HALODOC memiliki tampilan sistem yang mudah dimengerti					
11.	Tampilan aplikasi memudahkan pengguna dalam menggunakan Aplikasi HALODOC					
	<i>Ease of use (EU)</i>					
12.	Aplikasi HALODOC memiliki sistem yang mudah digunakan					
13.	Aplikasi HALODOC memiliki sistem yang mudah dipahami					
	<i>Timeliness (TS)</i>					
14.	Aplikasi HALODOC memberikan informasi yang dibutuhkan secara tepat waktu					
15.	Aplikasi HALODOC memberikan informasi yang terkini					
	<i>System Quality (SQ)</i>					
16.	Sistem Aplikasi HALODOC melakukan update sistem secara berkala					
17.	Sistem Aplikasi HALODOC merespon perintah dari pengguna dengan cepat					
18.	Sistem Aplikasi HALODOC memberikan informasi sesuai dengan fungsi dan kebutuhan pengguna, demi keamanan data pengguna					
	<i>Information quality (IQ)</i>					
19.	Aplikasi HALODOC menyajikan informasi yang sesuai dengan kondisi terkini					

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



20.	Aplikasi HALODOC menyajikan informasi yang terpercaya					
	<i>Service quality (SERVQ)</i>					
21.	Aplikasi HALODOC menampilkan informasi transaksi yang sesuai dengan yang diperintahkan secara cepat.					
22.	Aplikasi HALODOC memberikan rasa aman pada pengguna dalam melakukan transaksi.					
	<i>User Satisfaction (US)</i>					
23.	Aplikasi HALODOC dalam penggunaannya sudah efektif (berhasil)					
24.	Aplikasi HALODOC sudah bekerja secara efisien					
25.	Aplikasi HALODOC dapat memenuhi kebutuhan pengguna					
26.	Kinerja Aplikasi HALODOC secara keseluruhan sudah memuaskan					

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN B

### DATA RESPONDEN

C	C	C	C	A	A	A	F	F	F	F	E	E	T	T	S	S	S	I	I	S	S	U	U	U	U
T	T	T	T	C	C	C	T	T	T	T	U	U	M	M	Q	Q	Q	Q	Q	Q	R	R	S	S	S
1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	4	1	2	1	2	1	2	3	1	2	1	2	1	2	3	4
4	4	4	3	3	4	3	4	3	5	4	3	4	2	3	2	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4
5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
4	3	5	4	2	3	1	4	3	2	1	3	2	3	2	3	1	1	3	4	3	4	2	1	3	4
4	3	5	4	2	3	4	4	3	2	1	3	4	5	3	2	3	4	4	3	2	4	4	3	2	5
3	2	5	4	2	4	3	2	2	2	3	2	2	2	4	4	3	3	2	2	2	2	2	3	4	4
1	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	1	3
4	5	3	2	1	5	3	5	4	3	2	5	3	2	3	4	2	3	4	5	3	4	4	3	2	1
4	2	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4
4	2	4	4	2	4	3	2	2	2	3	3	2	3	4	2	4	2	2	2	1	3	2	3	3	2
4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5
4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4
3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	2	4	4	5	4	5	4	3	2	4	4
4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	2	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5
3	2	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	3	2	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5
5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	2	2	4	3	4	5	2	5	5	4	4	5
2	4	3	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5
4	1	2	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3	2	4	5	4	5	5	4	4	5	5
4	3	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	2	2	2	5	3	3	4	5	4	5	4	4	4
4	4	5	4	2	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	2	3	1	5	4	4	5	4	5	5	5
4	3	3	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	2	4	1	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5
3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	3	3	4	4	5	5	4	5	4	5
2	3	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5	5	2	1	4	5	5	5	4	4	5	4
4	5	5	4	4	3	2	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5
3	4	4	4	5	4	2	4	4	2	4	4	5	2	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5
4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	2	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5
4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	2	1	4	3	4	5	4
4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	3	5	2	1	5	4	4	5	5	4	4	3
4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	2	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	1
5	4	5	4	4	5	3	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5
4	3	2	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4
4	3	5	5	3	4	4	5	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4

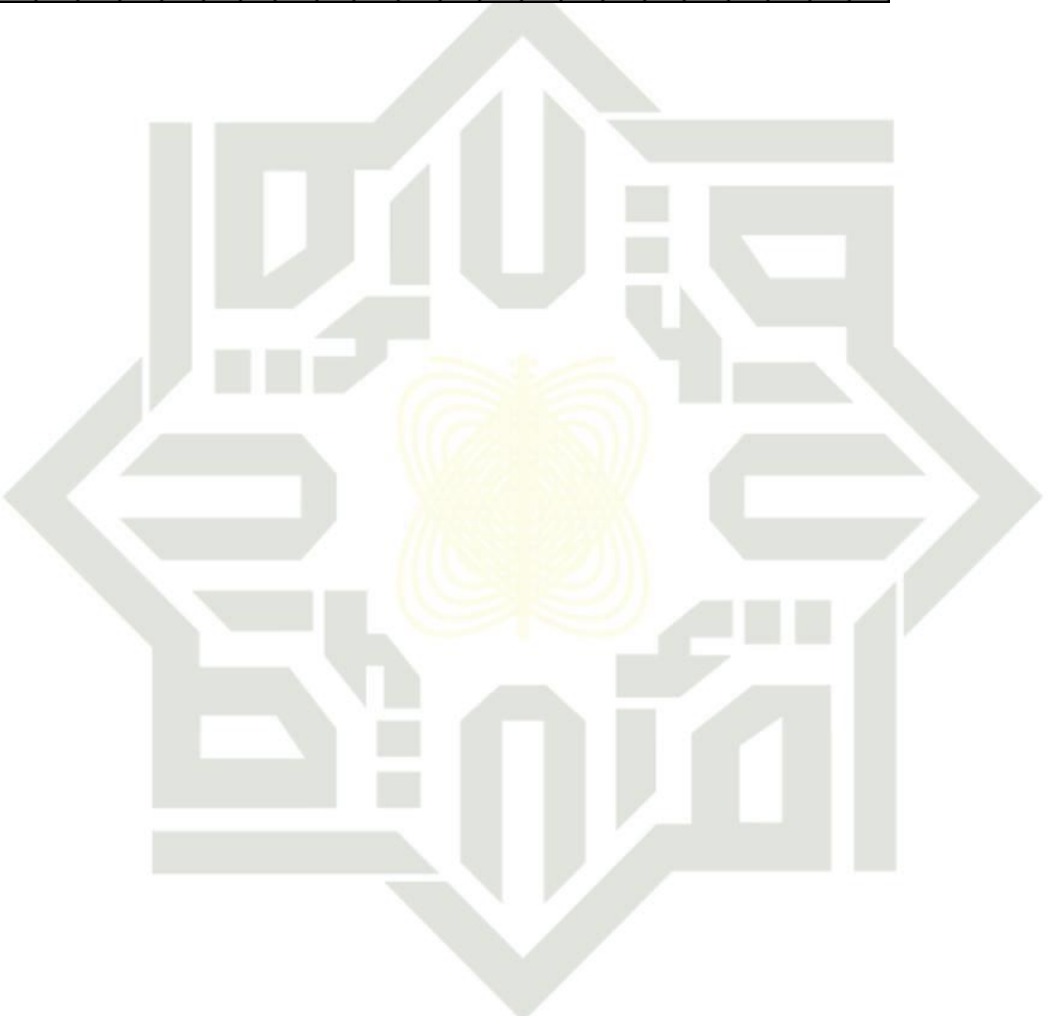
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





4	5	5	4	2	5	2	5	4	4	5	3	4	3	5	5	4	5	4	5	3	4	3	4	3	4	5	3
2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2
4	4	2	2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	5	4	5	2	4	2	4	4	5	5	4	5	2	5	5	3	5	5	4	3	5	3	4	5	3	3	3
2	3	3	2	2	2	4	2	2	1	2	2	3	4	4	4	1	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2
2	2	3	3	2	2	3	1	1	2	4	3	4	3	4	4	2	1	2	4	4	4	2	2	3	3	3	3
2	2	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	4	4	4	4	4
3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LETTER OF ACCEPTANCE**



SISTEMASI: JURNAL SISTEM INFORMASI  
 PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
 FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER  
 UNIVERSITAS ISLAM INDRAGIRI

**Letter of Acceptance**

March 26, 2024

Dear, Suri Wulandari

Congratulations, We are pleased to inform you that your following manuscript has been accepted and will be published in SISTEMASI, volume 13 number 2, 2024, pISSN: 2302-8149 eISSN: 2540-8719.

**Title** : 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*

**Authors** : Suri Wulandari, Medyantwi Rahmawita Munzir, Nesdi Evriyan Rozanda and Zarnelly

**Email** : [12050323192@students.uin-suska.ac.id](mailto:12050323192@students.uin-suska.ac.id)

**Received on** : 19 March 2024  
**Revised on** : 21 March 2024  
**Accepted on** : 23 March 2024

Thank you very much for submitting your article to "SISTEMASI"



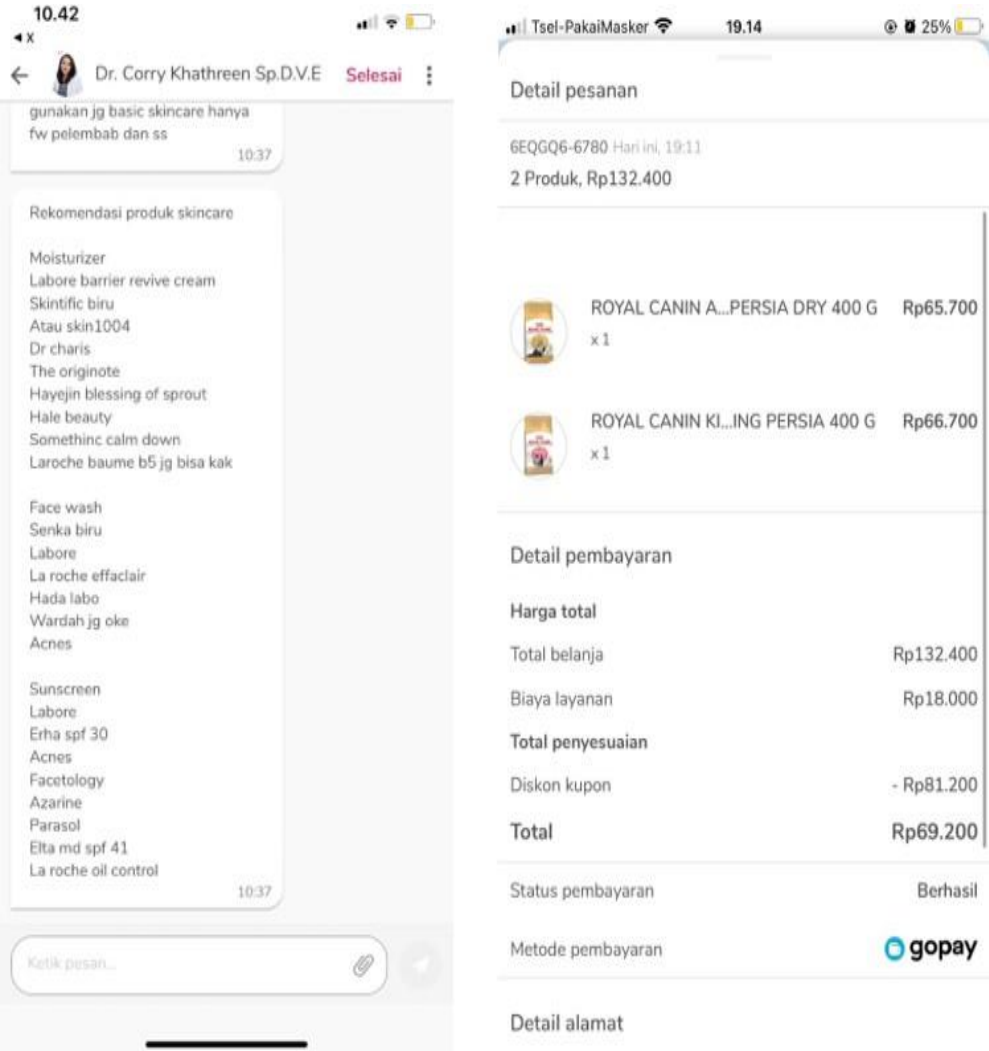
Best Regards,

*[Signature]*  
 Dr. Abdullah Husin, S.Si., M.kom  
 Chief Editor





## BUKTI PENGGUNAAN APLIKASI HALODOC



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



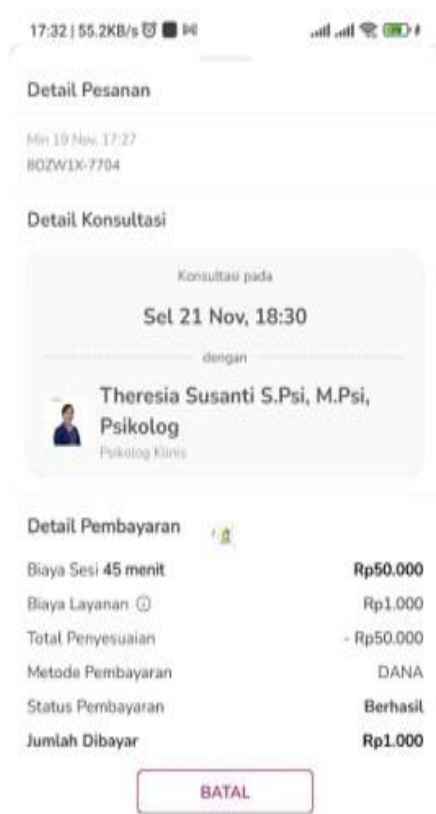
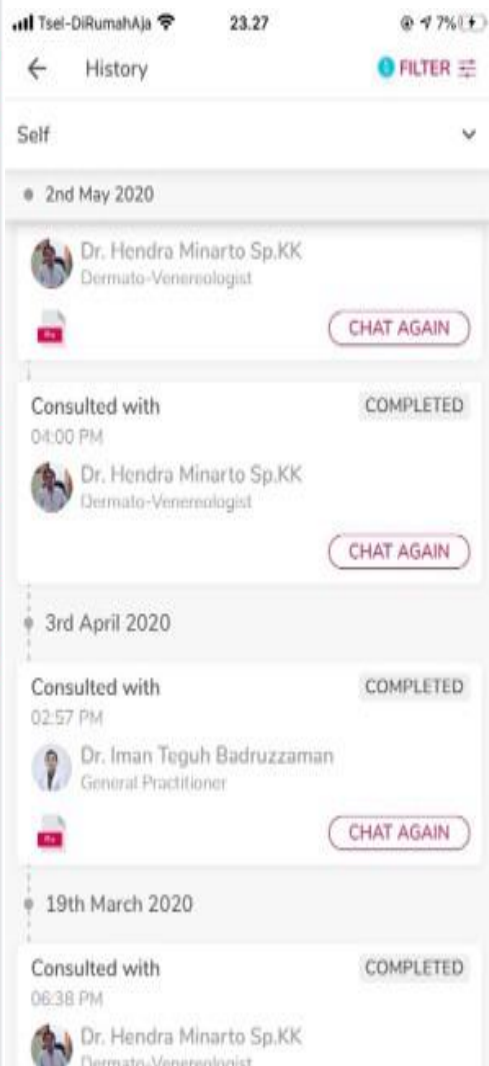


© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Suri Wulandari adalah nama peneliti Tugas Akhir ini. Peneliti lahir di Kampar pada tanggal 23 Oktober 2001. Peneliti adalah anak dari Bapak Rusdi dan Ibu Rubiyah, yang merupakan anak kedua dari dua bersaudara. Peneliti bertempat tinggal di Sp.5 Bukit Sembilan, Kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar. Peneliti menempuh pendidikan dimulai dari SDN 007 Suka Maju tahun 2009 sampai 2014, selanjutnya peneliti meneruskan pendidikannya di SMPN 2 Bangkinang pada tahun 2014 sampai 2017. Setamatnya Sekolah Menengah Pertama peneliti melanjutkan pendidikan di SMAN 2 Bangkinang dengan Jurusan Ilmu Pengetahuan Alam di bangku sekolah, dan peneliti melanjutkan pendidikan Strata Satu (S1) di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada Fakultas Sains dan Teknologi tepatnya pada Program Studi Sistem Informasi tahun 2020. Selama perkuliahan peneliti aktif dalam mengikuti berbagai seminar-seminar yang diadakan oleh kampus maupun di luar kampus. Peneliti juga pernah mengikuti Kuliah Kerja Nyata di Desa Pelalawan, Kecamatan Pelalawan, Kabupaten Pelalawan pada tahun 2023. Pada penelitian Tugas Akhir ini peneliti mengambil topik Evaluasi Sistem Informasi dengan judul penelitian Tugas Akhir "Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Haldoc Menggunakan Metode EUCS dan DeLone and McLean".

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim I

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.