

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 DESKRIPSI HASIL SURVEI

Berangkat dari beberapa masalah yang dialami oleh masyarakat Indonesia dalam mengakses layanan kesehatan, seperti masih kurangnya jumlah tenaga kesehatan di Indonesia, bentuk negara Indonesia yang adalah kepulauan juga menyulitkan seluruh masyarakatnya untuk memperoleh akses merata, perlu waktu yang lama (rata-rata empat jam) untuk mencapai dan menunggu layanan kesehatan, serta tidak adanya integrasi antara data *offline* serta *online* menyulitkan pasien menyimpan rekam medis mereka, memotivasi Jonathan Sudartha untuk memulai apa yang sekarang kita kenal sebagai Halodoc.

5.2 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner secara *online* kepada para pengguna *website* Halodoc. Dalam pra-test ini, sebanyak 100 responden memberikan respon kedalam kuesioner dengan jumlah 20 butir pertanyaan dinyatakan valid.

5.2.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data responden berdasarkan jenis kelamin pada pengguna yang menggunakan *website* Halodoc terdiri dari Perempuan dan Laki-Laki dapat dilihat pada tabel 5.1

Tabel 5. 1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1	Perempuan	66	66 %
2	Laki-Laki	34	34%
3	Jumlah	100	100%

Tabel 5.1 menunjukkan bahwa frekuensi tertinggi dari tabel diatas adalah responden berjenis kelamin perempuan (66%).

5.2.2. Responden Berdasarkan Umur

Data responden berdasarkan umur yang paling banyak menggunakan *website* Halodoc, dapat dilihat pada tabel 5.2

Tabel 5. 2 Data Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah	Presentase (%)
1	18-20 Tahun	0	0 %
2	21-25 Tahun	94	94 %
3	25-30 Tahun	4	4%
4	30-35 Tahun	2	2%
5	Jumlah	100	100%

Tabel 5.2 menunjukkan bahwa frekuensi tertinggi dari tabel diatas adalah responden dengan usia 21-25 tahun (94%).

5.2.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Data responden berdasarkan pendidikan terakhir yang paling banyak menggunakan *website* Halodoc, dapat dilihat data pada tabel 5.3

Tabel 5. 3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
1	SMA/SMK	91	91%
2	D3/Sederajat	2	2%
3	S1/Sederajat	7	7%
4	Lainnya	0	0%
5	Jumlah	100	100%

Tabel 5.3 menunjukkan bahwa frekuensi tertinggi dari tabel diatas adalah responden yang berpendidikan terakhir SMA/SMK (91 %).

5.2.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Data responden berdasarkan pekerjaan yang paling banyak menggunakan *website* Halodoc, dapat dilihat data pada tabel 5.4

Tabel 5. 4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
1	Mahasiswa	69	69%
2	Pegawai Swasta	15	15%
3	PNS	3	3%
4	Lainnya	13	13%
5	Jumlah	100	100%

Tabel 5.4 menunjukkan bahwa frekuensi tertinggi dari tabel diatas adalah responden yang berprofesi Mahasiswa (69%).

5.3 MODEL PENGUKURAN (*OUTER MODEL*)

Evaluasi model sem-pls pada model pengukuran *outer model* dievaluasi dengan melihat validitas dan reliabilitas. Untuk melakukan uji ini, langkah

pertama yang harus dilakukan setelah semua data telah dimasukkan ke aplikasi *smartpls* adalah memilih menu *calculate* setelah itu pilih *PLS algorithm* lalu pilih *start calculation*, setelah itu akan muncul data-data dengan beberapa pilihan menu dibagian bawah pilih menu *construct reliability and validity*, maka akan tampil data yang diinginkan. Berikut penjabaran hasil uji realibilitas.

5.3.1 Uji Validitas

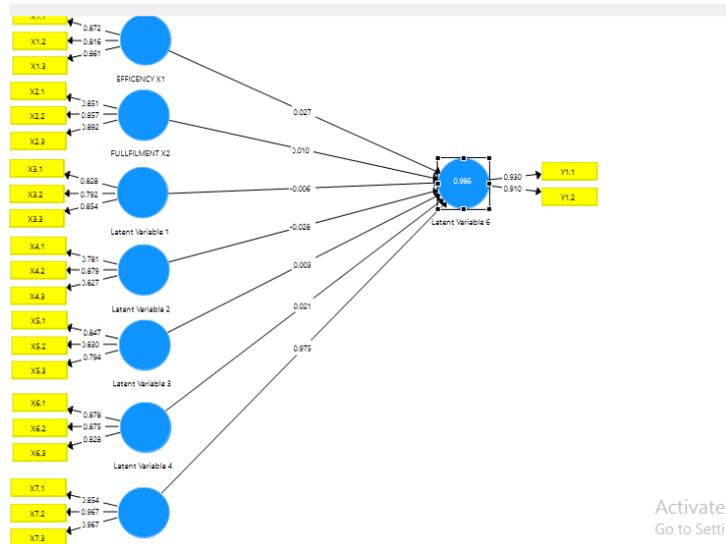
Uji validitas dimaksudkan untuk mengukur sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi alat ukurnya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan menghitung korelasi antar masing-masing pertanyaan dengan skor total. Pengujian validitas untuk indikator reflektif dapat dilakukan dengan menggunakan korelasi antara skor konstruksinya. Uji validitas diantaranya *Loading Factor*, *AVE*, *Farnell Lacker Criterion* dan *Cross Loading*. Adapun langkah yang diperlukan yaitu memilih menu *Outer Loading* untuk memilih hasil uji *Loading Factor*, lalu menu *Discriminant Validity* untuk melihat hasil uji *Farnell Lacker Criterion* dan *Cross Loading*. Berikut penjabaran hasil uji validitas.

1. Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Menurut Noviyanti [48] :

“*Convergent Validity* adalah mengukur validitas indikator reflektif sebagai pengukur variabel yang dapat dilihat dari *Outer Loading* dari masing-masing indikator variabel. Berdasarkan nilai estimasi model dapat diketahui bahwa semua nilai *Loading Factor* menunjukkan nilai $> 0,7$ yang berarti nilai tersebut adalah valid atau bisa dijadikan sebagai data dalam model secara keseluruhan

dan nilai *Outer Loading* = 0,5 masih bisa ditoleransi untuk diikutkan dalam model yang masih dalam pengembangan dan dibawah dari nilai 0,5 dapat dihilangkan dari analisis. Suatu indikator dikatakan mempunyai validitas yang baik jika nilai *Outer Loading* diatas 0,7.”



Gambar 5. 1 Model SmartPLS

Tabel 5. 5 Loading Factor

	X1 (EF)	X2 (F)	X3 (SYA)	X4 (P)	X5 (RS)	X6 (CS)	X7 (CT)	Y (SF)
EF1	0.872							
EF2	0.816							
EF3	0.861							
F1		0.851						
F2		0.857						
F3		0.892						
SYA 1			0.828					
SYA 2			0.792					
SYA 3			0.854					
P1				0.781				
P2				0.879				

P3				0.827				
RS1					0.847			
RS2					0.830			
RS3					0.794			
CS1						0.878		
CS2						0.875		
CS3						0.828		
CT1							0.854	
CT2							0.967	
CT3							0.967	
US1								0.930
US2								0.910

1. Pada tabel 5.5 menunjukkan bahwa semua *Loading Factor* dapat dijelaskan yaitu: Variabel *Efficiency* (EF) atau X1 yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi yaitu EF1(0.872), EF2(0.816), EF3(0.861).
2. Variabel *Fulfillment* (F) atau X2 yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi yaitu F1(0.851), F2(0.857), F3(0.892).
3. Variabel *System Availability* (SYA) atau X3 yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi yaitu SYA1(0.828), SY2(0.792), SYA3(0.854).
4. Variabel *Privacy* (P) atau X4 yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi yaitu P1(0.781), P2(0.879), P3(0.827).
5. Variabel *Responsiveness* (RS) atau X5 yang terdapat 2 indikator dengan nilai tertinggi yaitu RS(0.847), RS2(0.830).RS3(0.794)
6. Variabel *Compensation* (CS) atau X6 yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi yaitu CS1(0.878), CS2(0.875), CS3(0.828).
7. Variabel *Contact* (CT) atau X7 yang terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi yaitu CT1(0.854), CT2(0.967), CT3(0.967).

8. Variabel *User Satisfaction* (US) atau Y yang terdapat 2 indikator dengan nilai tertinggi yaitu US1(0.930), SF2(0.910).

Pada tabel menunjukkan bahwa semua *loading factor* memiliki nilai $\geq 0,7$ sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator telah memenuhi kriteria validitas konvergen. Bahwa semua indikator telah memenuhi kriteria validitas konvergen, karena indikator untuk semua variabel sudah tidak ada yang di eliminasi dari model dan dapat dikategorikan baik.

2. Uji Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Menurut Dayanti Oktavia [49] :

“Parameter yang digunakan untuk menilai validitas diskriminan adalah perbandingan antara akar AVE dan korelasi variabel laten, dimana akar AVE harus lebih besar dari korelasi variabel laten serta parameter *Cross Loading* masing-masing indikator. Yang nilai *Cross Loading* nya harus lebih besar dari 0,70 sedangkan jika nilai AVE $> 0,50$ maka artinya *Discriminant Validity* tercapai.”

Selain itu, validitas diskriminan juga dilakukan berdasarkan pengukuran *Farnell Larcker Criteration* dengan konstruk. Apabila korelasi konstruk pada setiap indikator lebih besar dari konstruk lainnya, artinya konstruk laten dapat memprediksi indikator lebih baik dari konstruk lainnya [50].

Tabel 5. 6 Nilai Average Variance Extracted

Variabel (Construct)	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
X1(EF)	0.723
X2(F)	0.751
X3(SYA)	0.680
X4(P)	0.689
X5(RS)	0.679
X6(CS)	0.741
X7(CT)	0.866
Y(US)	0.846

Keterangan :

EF = *Efficiency*

F = *Fulfillment*

SYA = *System Availability*

P = *Privacy*

RS = *Responsiveness*

CS = *Compensation*

CT = *Contact*

US = *User Satisfaction*

Berdasarkan tabel 5.5 diatas menunjukkan bahwa nilai AVE untuk semua konstruk memiliki nilai $\geq 0,5$. Untuk variabel X1 memiliki nilai AVE $0.723 > 0,5$, variabel X2 memiliki nilai AVE $0.751 > 0,5$, variabel X3 memiliki nilai AVE $0.680 > 0,5$, variabel X4 memiliki nilai AVE $0.689 > 0,5$, variabel X5 memiliki nilai AVE $0.679 > 0,5$, variabel X6 memiliki nilai AVE $0.741 > 0,5$, variabel X7 memiliki nilai AVE $0.866 > 0,5$ dan variabel Y memiliki nilai AVE $0.846 > 0,5$, yang berarti tidak terdapat permasalahan untuk validitas diskriminan pada model

yang sedang di uji. Sehingga dapat dikatakan bahwa model pengukuran tersebut valid secara *Discriminant Validity*.

Selain itu, *validitas diskriminan* juga dilakukan berdasarkan pengukuran *Fornell-Larcker Criterion* dengan konstruk. Apabila korelasi konstruk pada setiap indikator lebih besar dari konstruk lainnya, artinya konstruk laten dapat memprediksi indikator lebih baik

Dari konstruk lainnya [51].

Tabel 5. 7 Fornell Larcker Criterion

Variabel	X1 (EF)	X2 (F)	X3 (SYA)	X4 (P)	X5 (RS)	X6 (CS)	X7 (CT)	Y (SF)
X1 (EF)	0.850							
X2 (F)	0.797	0.867						
X3 (SYA)	0.751	0.726	0.825					
X4 (P)	0.750	0.761	0.721	0.830				
X5 (RS)	0.772	0.717	0.742	0.825	0.824			
X6 (CS)	0.753	0.795	0.735	0.817	0.828	0.861		
X7 (CT)	0.675	0.632	0.706	0.697	0.433	0.698	0.843	
Y (US)	0.686	0.665	0.723	0.748	0.771	0.758	0.993	0.920

Dari tabel 5.6 untuk setiap angka yang ditabelkan adalah nilai *Fornell larcker Croterion* dari setiap konstruk. Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai *Fornell larcker Croterion* masing-masing konstruk mempunyai nilai tertinggi pada setiap variabel laten yang diuji dari variabel laten lainnya, artinya bahwa setiap indikator pertanyaan mampu diprediksi baik oleh masing-masing variabel laten dan angka yang tidak ditabelkan adalah nilai kolerasi antar konstruk dengan konstruk lainnya. Jadi dapat disimpulkan dari tabel 5.6 dan tabel 5.7 bahwa semua konstruk memenuhi kriteria validitas diskriminan.

Selain menggunakan nilai AVE metode lain yang dapat digunakan untuk mengetahui *discriminant validity* yaitu dengan mengukur *discriminant validity* dengan menggunakan nilai *cross loading*. *Cross loading* dikatakan valid apabila skornya lebih dari 0.7 [50]

Hasil nilai *discriminant validity* dijabarkan pada Tabel 5.8

Tabel 5. 8 Cross Loading

	X1(E F)	X2(F)	X3(SY A)	X4(P)	X5(RS)	X6(CS)	X7(CT)	Y(US)
X1.1	0.872	0.663	0.620	0.608	0.640	0.611	0.601	0.607
X1.2	0.816	0.715	0.614	0.636	0.611	0.653	0.469	0.489
X1.3	0.861	0.521	0.565	0.671	0.711	0.662	0.633	0.638
X2.1	0.695	0.851	0.565	0.653	0.575	0.671	0.535	0.530
X2.2	0.650	0.857	0.628	0.652	0.640	0.678	0.463	0.474
X2.3	0.720	0.892	0.628	0.674	0.649	0.715	0.673	0.688
X3.1	0.583	0.516	0.812	0.828	0.574	0.631	0.590	0.601
X3.2	0.614	0.636	0.820	0.792	0.576	0.571	0.632	0.591
X3.3	0.662	0.646	0.876	0.633	0.633	0.629	0.601	0.601
X4.1	0.626	0.664	0.518	0.781	0.610	0.692	0.539	0.522
X4.2	0.656	0.619	0.705	0.901	0.359	0.740	0.745	0.757
X4.3	0.591	0.575	0.650	0.827	0.695	0.609	0.673	0.676
X5.1	0.682	0.637	0.650	0.690	0.847	0.700	0.732	0.737
X5.2	0.610	0.579	0.615	0.729	0.830	0.715	0.595	0.583
X5.3	0.608	0.547	0.562	0.621	0.794	0.632	0.549	0.562
X6.1	0.608	0.710	0.659	0.775	0.759	0.878	0.661	0.657
X6.2	0.686	0.669	0.612	0.682	0.696	0.875	0.598	0.623
X6.3	0.631	0.672	0.624	0.651	0.682	0.828	0.679	0.674
X7.1	0.646	0.548	0.539	0.506	0.328	0.595	0.763	0.564

X7.2	0.646	0.607	0.644	0.651	0.690	0.692	0.854	0.910
X7.3	0.619	0.608	0.683	0.722	0.727	0.703	0.967	0.930
Y1	0.619	0.607	0.683	0.722	0.727	0.703	0.967	0.930
Y2	0.646	0.619	0.644	0.651	0.690	0.692	0.854	0.910

dengan nilai tertinggi menunjukkan bahwa nilai tertinggi *Cross Loading* untuk setiap indikator dari masing-masing variabel laten lebih besar dibanding nilai variabel laten lainnya dan memiliki nilai $> 0,7$. Hal ini berarti bahwa setiap variabel laten sudah memiliki *Discriminant Validity* yang baik, dimana beberapa variabel laten memiliki pengukur yang berkorelasi tinggi dengan konstruk lainnya. Jika model pengukuran valid dan *reliabel* maka dapat dilakukan tahap selanjutnya yaitu evaluasi model struktural dan jika tidak maka harus kembali mengkonstruksi diagram jalur.

5.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui keandalan dari kuesioner yang telah disebar dalam mengukur suatu variabel. Data yang digunakan tersebut benar-benar dapat dipercaya atau memenuhi aspek kehandalan untuk dianalisis lebih lanjut. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan dua pengukuran yaitu *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*, nilai ini mencerminkan reliabilitas semua indikator dalam model. Besaran nilai minimal *Cronbach's Alpha* ialah di atas 0,60 (cukup baik), di atas 0,8 (baik). Selain *Cronbach's Alpha* digunakan juga nilai *Composite Reliability* yang harus bernilai di atas 0,70 [48]. Nilai *Composite Reliability* masing-masing indikator dapat dilihat pada tabel 5.9

Tabel 5. 9 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
X1(EF)	0.810	0.887	<i>Reliable</i>
X2(F)	0.837	0.901	<i>Reliable</i>
X3(SYA)	0.765	0.865	<i>Reliable</i>
X4(P)	0.774	0.869	<i>Reliable</i>
X5(RS)	0.776	0.864	<i>Reliable</i>
X6(CS)	0.825	0.896	<i>Reliable</i>
X7(CT)	0.921	0.951	<i>Reliable</i>
Y(US)	0.819	0.917	<i>Reliable</i>

Pada tabel 5.8 dapat dijelaskan yaitu variabel *Efficiency* dengan *Cronbach's Alpha* 0.810 sedangkan *Composite Reliability* 0.887 maka dinyatakan reliabel, variabel *Fulfillment* dengan *Cronbach's Alpha* 0.837 > 0,6, sedangkan *Composite Reliability* 0.901 > 0,7, maka dinyatakan reliabel, variabel *System Availability* dengan *Cronbach's Alpha* 0.765 > 0,6, sedangkan *Composite Reliability* 0.865 > 0,7, maka dinyatakan reliabel, variabel *Privacy* dengan *Cronbach's Alpha* 0.774 > 0,6, sedangkan *Composite Reliability* 0.869 > 0,7, maka dinyatakan reliabel, variabel *Responsiveness* dengan *Cronbach's Alpha* 0.776 > 0,6, sedangkan *Composite Reliability* 0.864 > 0,7, maka dinyatakan reliabel, variabel *Compensation* dengan *Cronbach's Alpha* 0.825 > 0,6, sedangkan *Composite Reliability* 0.896 > 0,7, maka dinyatakan reliabel, variabel *Contact* dengan *Cronbach's Alpha* 0.921 > 0,6, sedangkan *Composite Reliability* 0.951 > 0,7, maka dinyatakan reliabel, variabel *User Satisfaction* dengan *Cronbach's Alpha* 0.819 > 0,6, sedangkan *Composite Reliability* 0.917 > 0,7, maka dinyatakan reliabel. Dari nilai-nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa semua variabel sudah memenuhi semua kriteria pengujian untuk reliabilitas.

5.4 MODEL STRUKTURAL (*INNER MODEL*)

Pengujian model struktural (*Inner Model*) untuk melihat hubungan antar konstruk laten dengan Uji *R-Square*, hal ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan model variabel independen untuk menjelaskan variabel dependen.

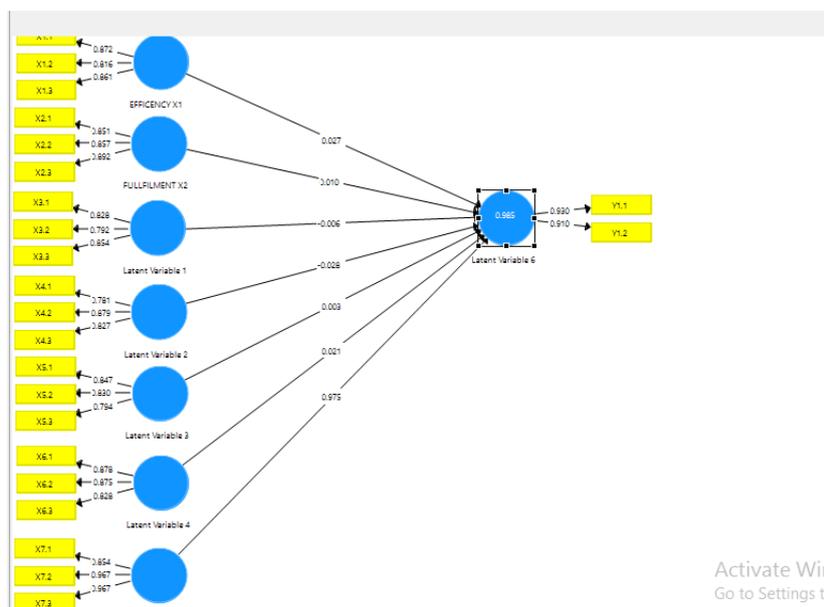
5.4.1 Nilai *R Square*

Uji *R-Square* dilakukan untuk mengukur besar tidaknya hubungan dari beberapa variabel. Semakin tinggi nilai R^2 maka semakin baik model prediksi dari model penelitian yang dilakukan. Klasifikasi nilai R^2 yaitu [8]:

Nilai *R-Square* = 0,67 bersifat *substansi* atau kuat

Nilai *R-Square* = 0,33 bersifat *moderate* atau sedang

Nilai *R-Square* = 0,19 bersifat buruk atau lemah



Gambar 5. 2 Output *R.Square Adjusted*

Tabel 5. 10 Nilai R. Square Dan R.Square Adjusted

Variabel	R-Square	R-Square Adjusted
<i>User Satisfaction (Y)</i>	0.986	0.985

Keterangan dari tabel 5.10 *Nilai R Square Dan Adjusted R Square*, sebagai berikut:

1. Nilai *Adjusted R2* untuk variabel kepuasan pengguna “*User Satisfaction*” adalah sebesar 0,985 yang berarti bahwa kedua variabel independen memberikan pengaruh substansial atau tinggi dan nilai ini terkategori *substansi*, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen memberikan pengaruh dan tingkat *substansi* terhadap variabel dependen.

5.5 UJI HIPOTESIS

Menurut Hudin & Riana [52] Setelah melakukan pengujian validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas, pengujian selanjutnya yaitu pengujian terhadap hipotesis. Nilai *path coefficients* atau *inner model* menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis, uji signifikansi dilakukan dengan metode *Bootstrapping*.

Langkah terakhir dari uji menggunakan *software SmartPLS* adalah uji hipotesis dan dilakukan dengan melihat hasil nilai *bootstrapping*. Uji ini dilakukan dengan memilih menu *calculate* dan setelah itu tampil pilihan menu, lalu pilih *bootstrapping*, maka data yang diinginkan akan muncul. Berikut hasil uji data menggunakan *bootstrapping*.

	Original Sampl...	Sample Mean (...)	Standard Devia...	T Statistics (JO...	P Values
EFFICENCY X1 ...	0.027	0.031	0.029	0.936	0.350
FULLFILMENT ...	0.010	0.008	0.031	0.314	0.754
Latent Variable ...	-0.006	-0.005	0.025	0.230	0.818
Latent Variable ...	-0.028	-0.030	0.028	0.985	0.325
Latent Variable ...	0.003	0.002	0.033	0.102	0.918
Latent Variable ...	0.021	0.026	0.036	0.573	0.567
Latent Variable ...	0.975	0.971	0.021	46.278	0.000

Gambar 5. 3 Output Bootstrapping

5.5.1 Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini terdapat 3 buah hipotesis yang akan dikembangkan. Untuk melakukan tes hipotesis digunakan dua kriteria yaitu nilai *Path Coefficient* dan nilai T-Statistik. Kriteria nilai *Path Coefficient* adalah jika nilainya positif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel yang dipengaruhi adalah searah. Dan jika nilai nilai *Path Coefficient* adalah negatif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainya adalah berlawanan arah dan kriteria nilai T-statistik adalah $> 1,96$ dan sebuah hipotesis dapat dikatakan signifikan apabila nilai probabilitas atau signifikansi (P Value) < 0.05 [5].

Untuk menguji hipotesis yang diajukan yaitu variabel apa saja yang berpengaruh signifikan, dapat dilihat besarnya nilai t-statistiknya. Apabila nilai t berada pada rentang nilai t tabel (1.96) dan t tabel (α) 5% (1.96) [53].

Tabel 5. 11 Hasil Tes Hipotesis

Hipotesis	Hubungan	Original sample	T-Statistic	P Values	Hasil
H1	X1(EF)→US(Y)	0.027	0.936	0.350	Ditolak
H2	X2(F)→US(Y)	0.010	0.314	0.754	Ditolak
H3	X3(SYA)→US(Y)	0.006	0.230	0.818	Ditolak

H4	X4(P)→US(Y)	0.028	0.985	0.325	Ditolak
H5	X5(RS)→US(Y)	0.003	0.102	0.918	Ditolak
H6	X6(CS)→US(Y)	0.021	0.573	0.567	Ditolak
H7	X7(CT)→US(Y)	0.975	50.178	0.000	Diterima
H8	Y1(US)	0.976	50.158	0.012	Diterima

1. Hipotesis Pertama menyatakan bahwa *efficiency* berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan nilai *original sample* 0.027 (negatif), nilai *T-statistic* konstruk adalah sebesar 0.936 (<1,96) dan nilai *p values* yaitu 0.350 (<0,05) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa H1 **ditolak**. Hal ini terjadi karena *Efficiency (X1) website* yang terdapat di dalam penelitian ini tidak memberikan pengaruh yang besar terhadap *User Satisfaction (Y)*.

Hasil dari penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dedi Suhendro [41]. Dan I Made Windu Segara Kurniawan *et al* [40].

2. Hipotesis **H2** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficients* *original sample* 0.010 (Negatif), nilai *T-statistic* 0.314 (>1,96) dan nilai *P-values* memenuhi syarat yaitu 0.754 (<0,05) Sehingga H2 pada penelitian ini **ditolak**. Hal ini terjadi karena *Fulfillment (X2) website Halodoc* yang terdapat di dalam penelitian ini tidak memberikan pengaruh yang besar terhadap *User Satisfaction (Y)*.

Hasil dari penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dedi Suhendro [41]. Dan I Made Windu Segara Kurniawan *et al* [40].

3. Hipotesis **H3** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficients* original sample -0.006 (Negatif), nilai *T-statistic* 0.230 ($>1,96$) dan nilai *P-values* memenuhi syarat yaitu 0.818 ($<0,05$) Sehingga H3 pada penelitian ini **ditolak**. Hal ini terjadi karena *System Availabilityt* (X3) *website* Halodoc yang terdapat di dalam penelitian ini tidak memberikan pengaruh yang besar terhadap *User Statisfaction* (Y).

Hasil dari penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dedi Suhendro [41]. Dan I Made Windu Segara Kurniawan *et al* [40].

4. Hipotesis **H4** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficients* 0.028 (Negatif), nilai *T-statistic* 0.985 ($>1,96$) dan nilai *P-values* memenuhi syarat yaitu 0.325 ($<0,05$) Sehingga H4 pada penelitian ini **ditolak**. Hal ini terjadi karena *Privacy* (X4) *website* Halodoc yang terdapat di dalam penelitian ini tidak memberikan pengaruh kualitas yang besar terhadap *User Statisfaction* (Y).

Hasil dari penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dedi Suhendro [41]. Dan I Made Windu Segara Kurniawan *et al* [40].

5. Hipotesis **H5** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficients* original sample 0.003 (Negatif), nilai *T-statistic* 0.102 ($>1,96$) dan nilai *P-values* memenuhi syarat yaitu 0.918 ($<0,05$) Sehingga H5 pada penelitian ini **ditolak**. Hal ini terjadi karena *Responsiviness (X5) website Halodoc* yang terdapat di dalam penelitian ini tidak memberikan pengaruh respon yang besar terhadap *User Statisfaction (Y)*. Hasil dari penelitian ini tidak relevan dengan hasil yang diperoleh oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dedi Suhendro [41]. Dan I Made Windu Segara Kurniawan *et al* [40].

6. Hipotesis **H6** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficients* 0.021 (Negatif), nilai *T-statistic* 0.573 ($>1,96$) dan nilai *P-values* memenuhi syarat yaitu 0.567 ($<0,05$) Sehingga H6 pada penelitian ini **ditolak**. Hal ini terjadi karena *(X6) website Halodoc* yang terdapat di dalam penelitian ini tidak memberikan pengaruh *compensation* yang besar terhadap *User Statisfaction (Y)*.

Hasil dari penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dedi Suhendro [41]. Dan I Made Windu Segara Kurniawan *et al* [40].

Hipotesis **H7** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficients* original sample 0.975 (Positif), nilai *T-statistic* 50.178 ($>1,96$) dan nilai *P-values* memenuhi syarat yaitu 0.000 ($>0,05$) Sehingga H7 pada penelitian ini **diterima**. Hal ini dapat disimpulkan bahwa *contact* (X7) yang diberikan oleh *website* Halodoc sangat berpengaruh terhadap *User Satisfaction*. Hasil dari penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dedi Suhendro [41]. Dan I Made Windu Segara Kurniawan *et al* [40].

Hipotesis H8 menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coefficients* original sample 0.976 (positif) nilai *T-statistic* 50.158 ($>1,96$) dan nilai *P-values* memenuhi syarat yaitu 0.000 ($>0,05$) Sehingga H8 pada penelitian ini **diterima**. Hal ini dapat disimpulkan bahwa (Y1) yang diberikan oleh *website* Halodoc sangat berpengaruh terhadap *user satisfaction*. Hasil dari penelitian ini relevan dengan hasil yang diperoleh oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dedi Suhendro [41]. Dan I Made Windu Segara Kurniawan *et al* [40].