

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner secara *online* kepada para pengguna aplikasi Halodoc. Dalam *pre-test* ini, sebanyak 100 responden memberikan respon kedalam kuesioner dengan jumlah 24 butir pertanyaan dinyatakan valid. Proporsi responden berdasarkan data yang didapat saat penelitian.

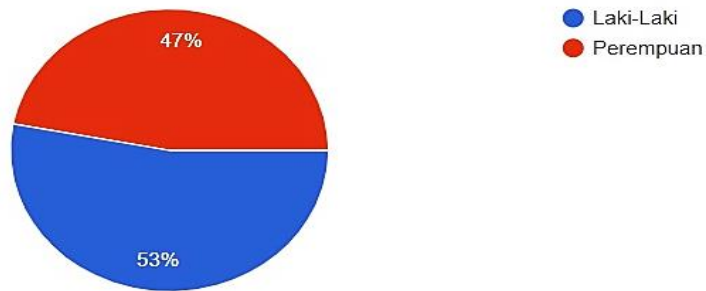
5.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data responden berdasarkan jenis kelamin pada pengguna yang menggunakan aplikasi Halodoc terdiri dari perempuan dan laki-laki. Dapat dilihat pada tabel 5.1.

Tabel 5.1 Responden berdasarkan Jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Perempuan	47	47%
Laki-Laki	53	53%
Jumlah	100	100%

Tabel 5.1 menunjukkan bahwa frekuensi tertinggi dari tabel di atas adalah responden berjenis kelamin Laki-laki (53%).



Gambar 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

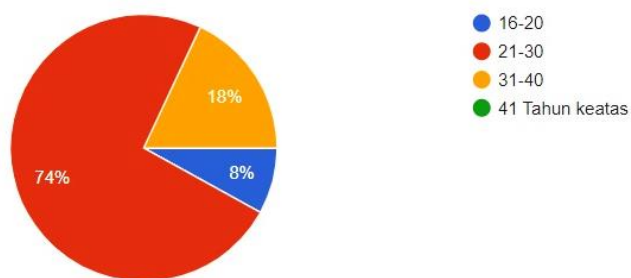
5.1.2 Responden Berdasarkan Umur

Data responden berdasarkan umur yang paling banyak menggunakan aplikasi Halodoc, dapat dilihat pada tabel 5.2.

Tabel 5.2 Data Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	Presentase (%)
16-20 Tahun	8	8%
21-30 Tahun	74	74%
31-40 Tahun	18	18%
Jumlah	100	100%

Tabel 5.2 menunjukkan bahwa frekuensi tertinggi dari tabel diatas adalah responden dengan umur 21-30 tahun (74%).



Gambar 5.2 Responden Berdasarkan Umur

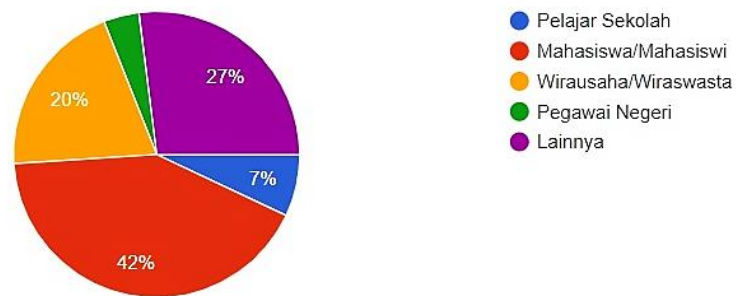
5.1.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Data responden berdasarkan pekerjaan yang paling banyak menggunakan aplikasi Halodoc, dapat dilihat data pada tabel 5.3.

Tabel 5.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
Pelajar Sekolah	7	7%
Mahasiswa/i	42	42%
Wirausaha/Wiraswasta	20	20%
Pegawai Negeri	4	4%
Lainnya	27	27%
Jumlah	100	100%

Tabel 5.3 menunjukkan bahwa frekuensi tertinggi dari tabel diatas adalah responden yang berprofesi mahasiswa/i (42%).



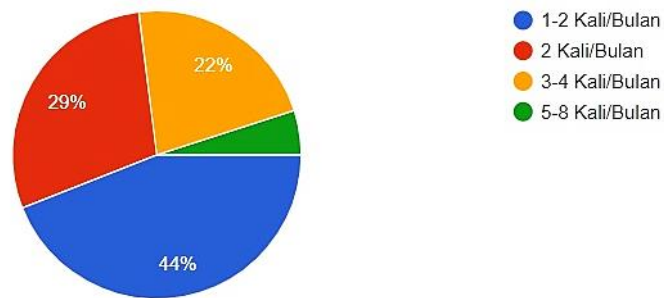
Gambar 5.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

5.1.4 Responden Berdasarkan Penggunaan

Data responden berdasarkan Penggunaan Aplikasi Halodoc dalam 1 bulan yang paling banyak menggunakan aplikasi Halodoc, dapat dilihat data pada tabel 5.4.

Tabel 5.4 Data Responden Berdasarkan Penggunaan

Penggunaan	Jumlah	Presentase (%)
1-2 Kali/Bulan	44	44%
2 Kali/Bulan	29	29%
3-4 Kali/Bulan	22	22%
5-8 Kali/Bulan	5	5%
Jumlah	100	100%



Gambar 5.4 Responden Berdasarkan Penggunaan

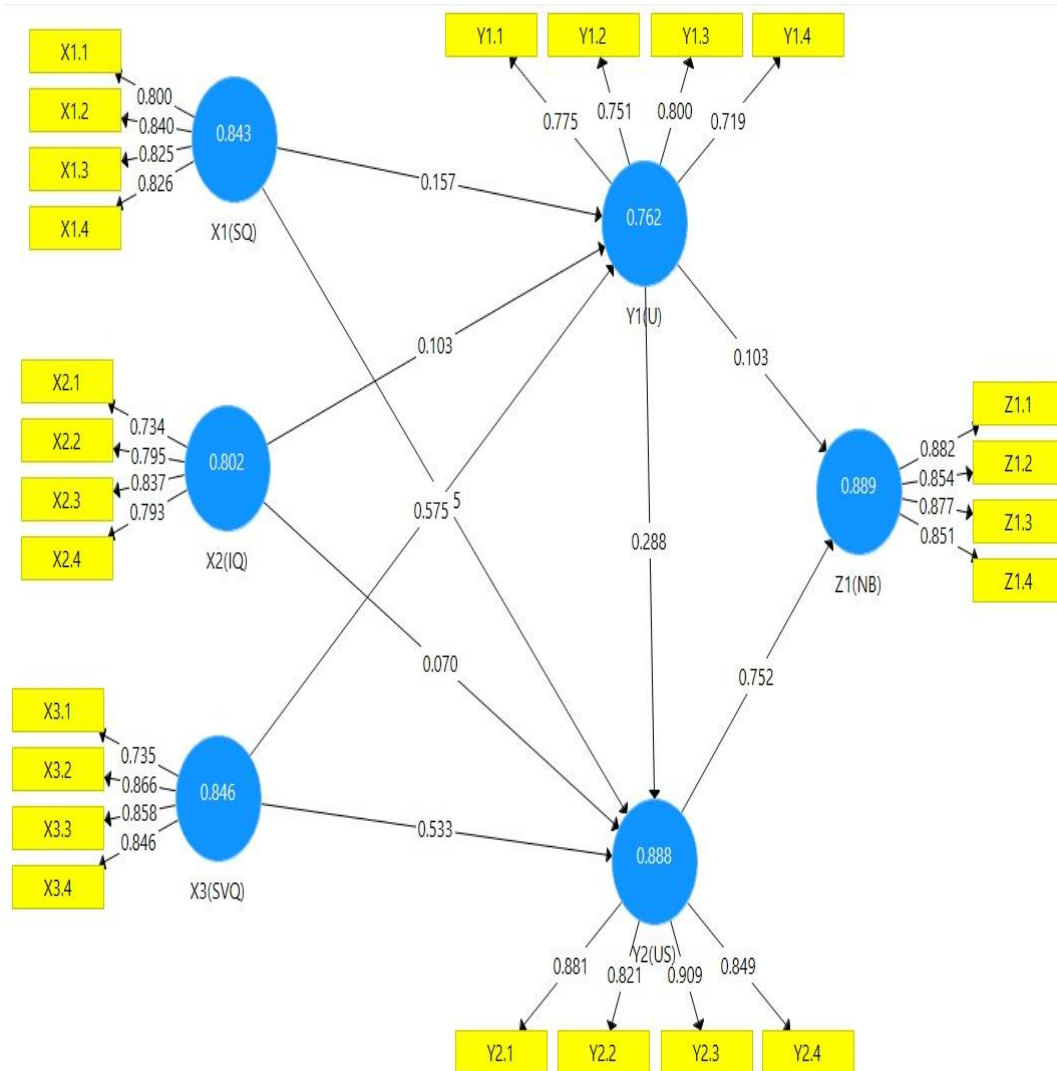
5.2 MODEL PENGUKURAN (*OUTER MODEL*)

Evaluasi model *sem-pls* pada model pengukuran *outer model* dievaluasi dengan melihat validitas dan reabilitas. 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.

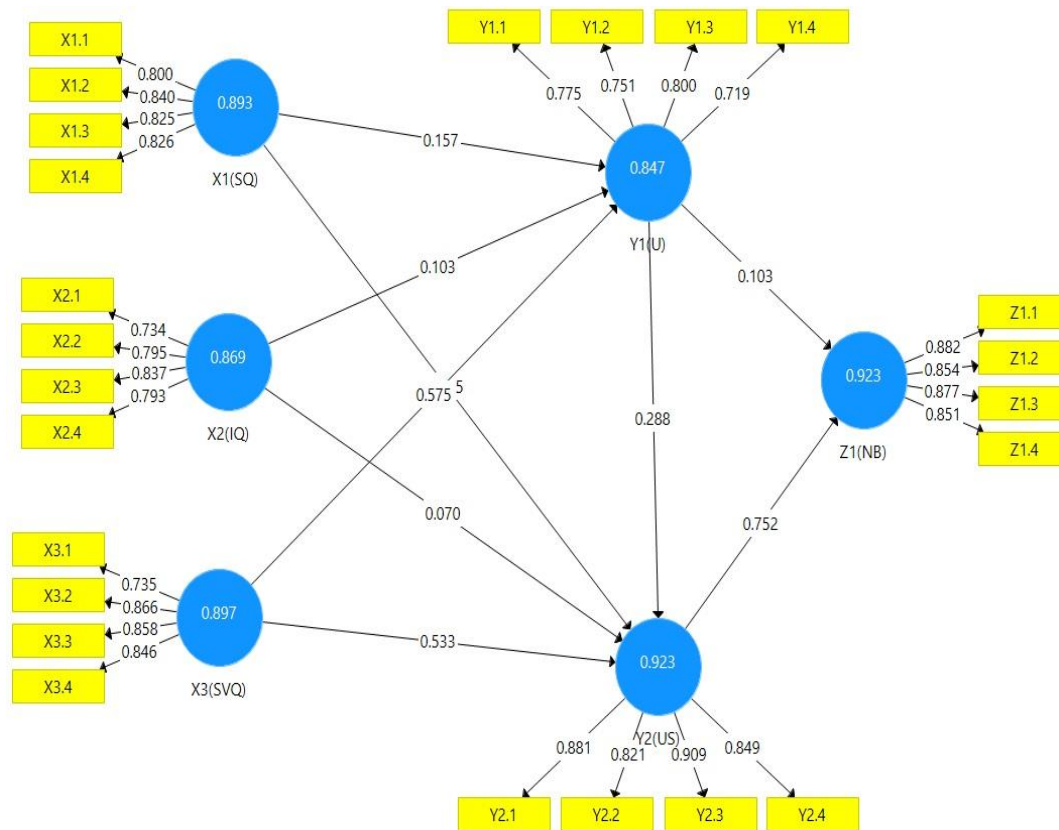
5.2.1 Uji Realiabilitas

Uji realibilitas dilakukan untuk mengetahui keandalan dari kuesioner yang telah disebar dalam mengukur suatu variabel. Sehingga data yang digunakan tersebut benar-benar dapat dipercaya atau memenuhi aspek kehandalan untuk dianalisis lebih lanjut. Uji realibilitas dalam penelitian ini menggunakan dua pengukuran yaitu *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*, nilai ini

mencerminkan realibilitas semua indikator dalam model. Besaran nilai minimal *Cronbach's Alpha* ialah di atas 0,7 (cukup baik), di atas 0,8 (baik). Selain *Cronbach's Alpha* digunakan juga nilai *Composite Reliability* yang harus bernilai di atas 0,60 [66]. Nilai *Composite Reliability* masing-masing indikator dapat dilihat pada tabel 5.4.



Gambar 5.5 Model Cronbach's Alpha



Gambar 5.6 Composite Reliability

Nilai cronbach's alpha dan nilai composite reliability masing-masing indikator dapat dilihat pada tabel 5.4

Tabel 5.1 Uji Realiabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
1	<i>System Quality</i>	0.843	0.893	<i>Reliable</i>
2	<i>Information Quality</i>	0.802	0.869	<i>Reliable</i>
3	<i>Service Quality</i>	0.846	0.897	<i>Reliable</i>

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
4	<i>Use</i>	0.762	0.847	<i>Reliable</i>
5	<i>User Satisfaction</i>	0.888	0.923	<i>Reliable</i>
6	<i>Net Benefit</i>	0.889	0.923	<i>Reliable</i>

Hasil analisis data pada tabel 5.4 dapat dijelaskan bahwa semua nilai *Composite Reliability* setiap variabel ada di atas 0,7 hal ini menggambarkan bahwa semua variabel telah *reliable* dan telah memenuhi kriteria. Selanjutnya dalam nilai *Cronbach's Alpha* pada tabel 5.4 menunjukkan bahwa semua nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,7 dan hal ini menunjukkan bahwa tingkat reliabilitas variabel yang ditinjau dari nilai *Cronbach's Alpha* juga telah memenuhi kriteria.

Setelah hasil uji data dinyatakan *reliable* maka selanjutnya melakukan uji validitas diantaranya *Loading Factor*, *AVE*, *Farnell Lacker Criterion* dan *Cross Loading*. Adapun langkah yang perlu dilakukan yaitu memilih menu *Outer Loading* untuk melihat hasil uji *Loading Factor*, lalu menu *Discriminant Validity* untuk melihat hasil uji *Farnell Lacker Criterion* dan *Cross Loading*. Berikut penjabaran hasil uji validitas.

5.2.2 Uji Validitas

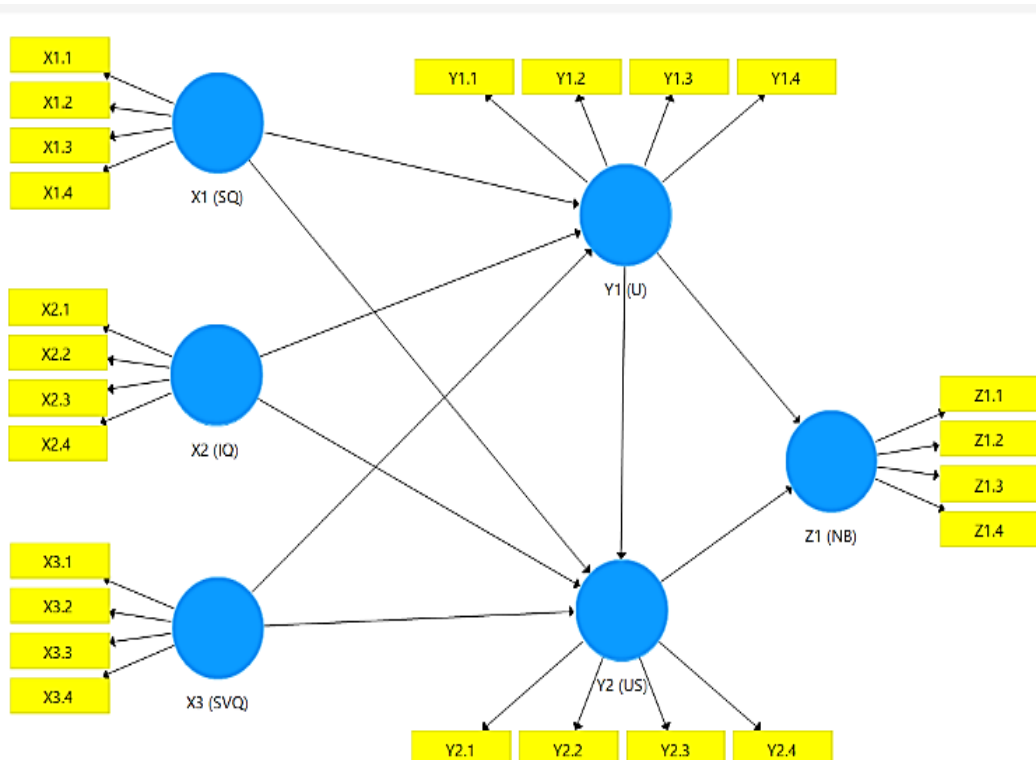
Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrumen penelitian atau untuk mengevaluasi hubungan antara konstruk dengan indikatornya. Suatu dimensi atau indikator dikatakan valid apabila indikator tersebut mampu mencapai tujuan pengukuran dari konstruk laten yang tepat [68]. Validitas yang digunakan

dalam penelitian ini adalah validitas konstruk yang terdiri dari validitas konvergen dan validitas diskriminan.

1. Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Uji validitas konvergen dilakukan untuk mengukur validitas indikator refleksif 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 $0,7$ [69].

Gambar 5.7 Model *SmartPLS*



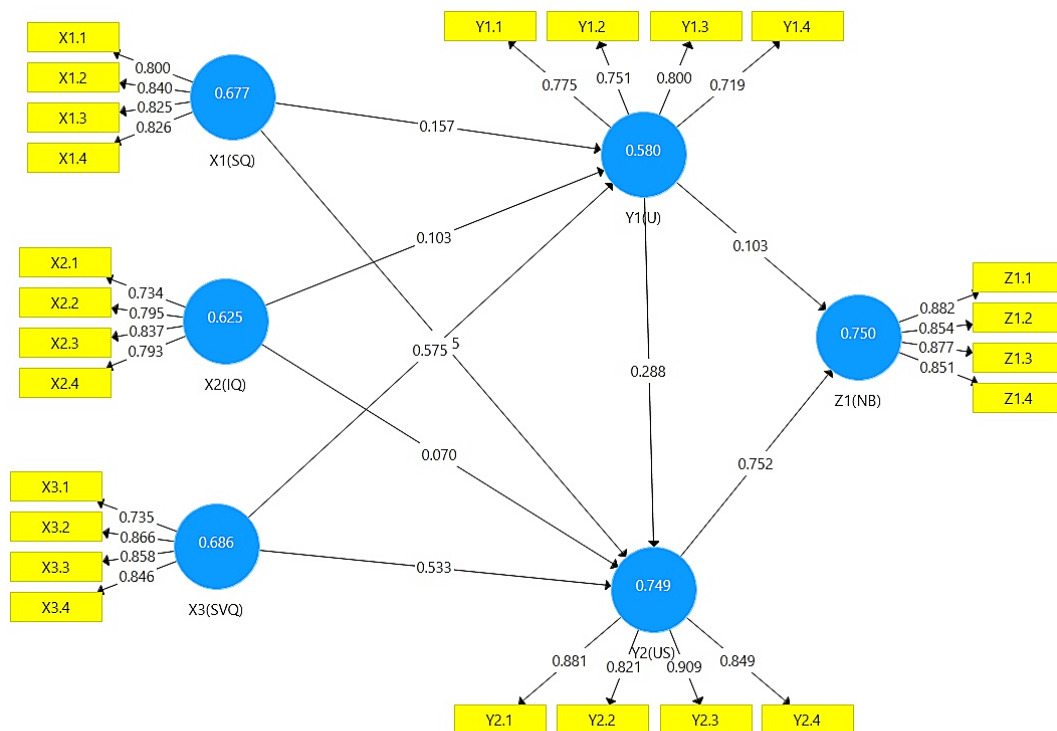
Tabel 5.5 Loading Factor

	<i>System Quality (X1)</i>	<i>Information Quality (X2)</i>	<i>Service Quality (X3)</i>	<i>Use (Y1)</i>	<i>User Satisfaction (Y2)</i>	<i>Net Benefit (Z1)</i>
X1.1	0.800					
X1.2	0.840					
X1.3	0.825					
X1.4	0.826					
X2.1		0.734				
X2.2		0.795				
X2.3		0.837				
X2.4		0.793				
X3.1			0,735			
X3.2			0,866			
X3.3			0,858			
X3.4			0,846			
Y1.1				0,775		
Y1.2				0,751		
Y1.3				0,800		
Y1.4				0,719		
Y2.1					0,881	
Y2.2					0,821	
Y2.3					0,909	
Y2.4					0,849	
Z1.1						0,882
Z1.2						0,854
Z1.3						0,877
Z1.4						0,851

Pada tabel 5.5 menunjukkan bahwa semua *Loading Factor* memiliki nilai > 0,7 sehingga dapat disimpulkan 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*)

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 [70].



Gambar 5.8 Average Variance Extracted (AVE)

Tabel 5.6 Nilai AVE

No	Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
1	<i>System Quality</i>	0.677
2	<i>Information Quality</i>	0.625

3	<i>Service Quality</i>	0.686
4	<i>Use</i>	0.580
5	<i>User Satisfaction</i>	0.749
6	<i>Net Benefit</i>	0.750

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 [71].

Tabel 5.7 Farnell Lacker Criterion

Variabel	X1 (SQ)	X2 (IQ)	X3 (SVQ)	Y1 (U)	Y2 (US)	Z1 (NB)
<i>System Quality</i>	0,823					
<i>Information Quality</i>	0,601	0,791				
<i>Service Quality</i>	0,560	0,791	0,828			
<i>Use</i>	0,542	0,653	0,745	0,762		
<i>User Satisfaction</i>	0,612	0,749	0,868	0,793	0,866	
<i>Net Benefit</i>	0,586	0,705	0,805	0,700	0,834	0,866

Berdasarkan tabel 5.7 bahwa masing-masing indikator pernyataan mempunyai *Farnell Larcker Criteration* tertinggi pada konstruk laten yang diuji dari pada konstruk laten lainnya, artinya bahwa setiap indikator pernyataan mampu diprediksi dengan baik oleh masing-masing konstruk laten dengan kata lain validitas diskriminan telah valid. Jadi dapat disimpulkan dari hasil tabel 5.6 dan 5.7 bahwa semua konstruk memenuhi kriteria validitas diskriminan.

Menurut Pratama [72] “Selain menggunakan AVE metode lain yang dapat digunakan untuk mengetahui *Discriminant Validity* yaitu dengan menggunakan nilai *Cross Loading*. Suatu indikator dikatakan memenuhi *Discriminant Validity* jika nilai *Cross Loading* > 0,70 atau lebih.”

Tabel 5.8 Cross Loading

	X1 (SQ)	X2 (IQ)	X3 (SVQ)	Y1 (U)	Y2 (US)	Z1 (NB)
X1.1	0,800	0,410	0,404	0,330	0,405	0,467
X1.2	0,840	0,573	0,489	0,529	0,590	0,520
X1.3	0,825	0,446	0,497	0,429	0,520	0,473
X1.4	0,826	0,522	0,440	0,458	0,466	0,462
X2.1	0,575	0,734	0,498	0,321	0,445	0,440
X2.2	0,389	0,795	0,685	0,576	0,645	0,594
X2.3	0,528	0,837	0,573	0,485	0,602	0,560
X2.4	0,460	0,793	0,702	0,614	0,633	0,600
X3.1	0,317	0,670	0,735	0,521	0,630	0,535
X3.2	0,553	0,645	0,866	0,692	0,775	0,715
X3.3	0,546	0,615	0,858	0,631	0,738	0,713
X3.4	0,414	0,703	0,846	0,610	0,722	0,688
Y1.1	0,349	0,452	0,517	0,775	0,537	0,425
Y1.2	0,294	0,413	0,508	0,751	0,515	0,420
Y1.3	0,503	0,602	0,644	0,800	0,688	0,643
Y1.4	0,459	0,487	0,572	0,719	0,640	0,591
Y2.1	0,533	0,661	0,792	0,746	0,881	0,719
Y2.2	0,462	0,633	0,707	0,622	0,821	0,598
Y2.3	0,543	0,700	0,781	0,714	0,909	0,774
Y2.4	0,575	0,600	0,721	0,659	0,849	0,782
Z1.1	0,491	0,573	0,713	0,602	0,742	0,882
Z1.2	0,454	0,644	0,755	0,631	0,756	0,854
Z1.3	0,558	0,613	0,655	0,546	0,674	0,877
Z1.4	0,532	0,609	0,659	0,639	0,711	0,851

Dari hasil estimasi *Cross Loading* pada tabel 5.8 menunjukkan bahwa nilai *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 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.

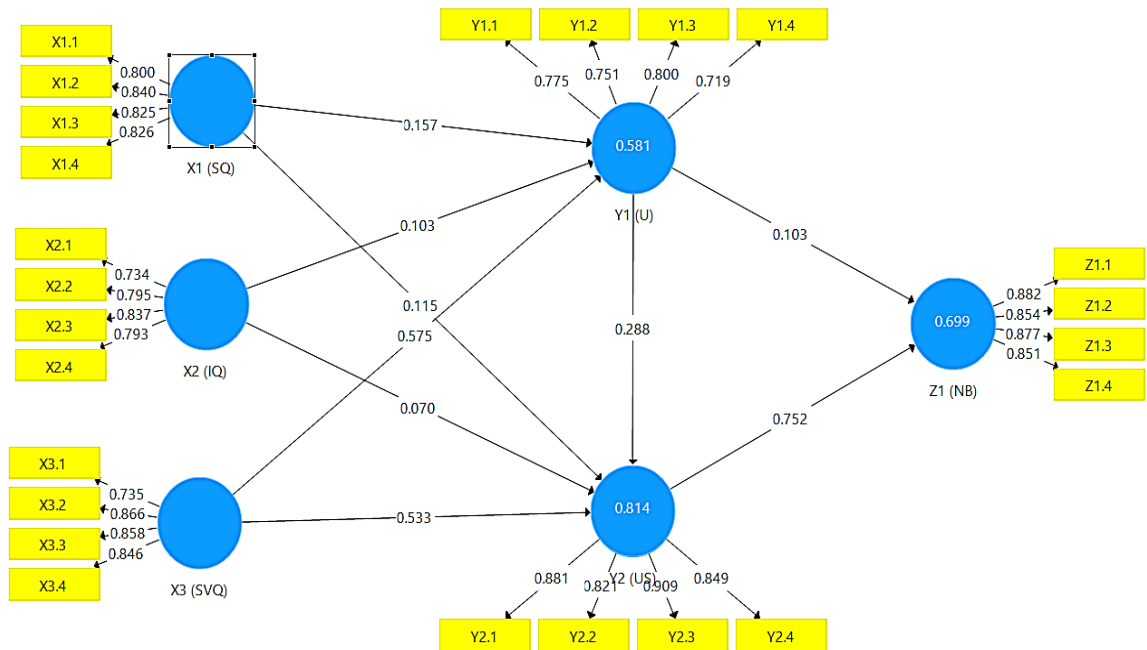
5.3.1 Nilai R Square

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 [73]:

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 5.3 Output R-Square

Tabel 5.9 Nilai R Square Dan Adjusted R Square

Variabel	R Square	R Square Adjusted
<i>Use</i>	0,581	0,568
<i>User Satisfaction</i>	0,814	0,806
<i>Net Benefit</i>	0,699	0,693

Keterangan dari tabel 5.9 Nilai R Square Dan Adjusted R Square, sebagai berikut:

1. Nilai *Adjusted R²* dari variabel independen “*System Quality*”, “*Information Quality*” dan “*Service Quality*” terhadap variabel dependen “*Use*” adalah 0,568. Nilai ini terkategori Moderate atau Sedang, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen memberikan pengaruh dan tingkat sedang terhadap variabel dependen
2. Nilai *Adjusted R²* dari variabel independen “*System Quality*”, “*Information Quality*” dan “*Service Quality*” terhadap variabel dependen

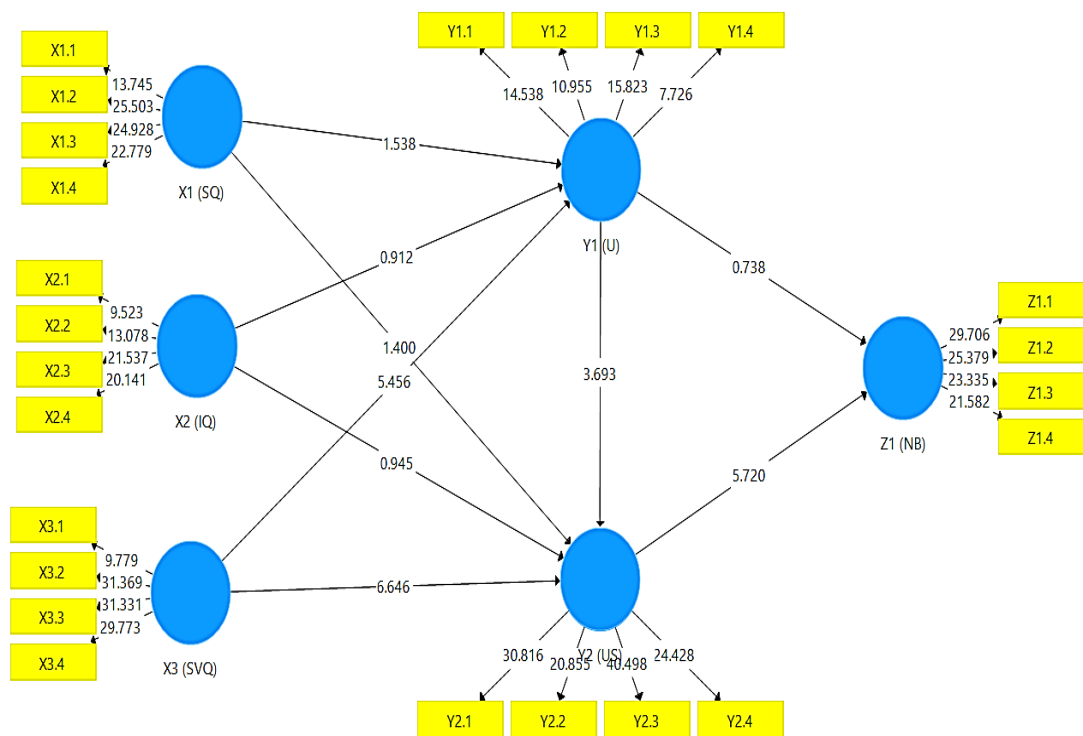
“*User Satisfaction*” adalah 0,806. Nilai ini terkategori Substansial atau Kuat, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen memberikan pengaruh yang kuat terhadap variabel dependen

3. Nilai *Adjusted R2* dari variabel independen “*Use*” dan “*User Satisfaction*” terhadap variabel dependen “*Net Benefit*” adalah 0,693. Nilai ini terkategori *Substansial* atau kuat, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen memberikan pengaruh dan tingkat *Substansial* terhadap variabel dependen.

5.4 UJI HIPOTESIS

Setelah melakukan pengujian Validitas Konvergen, Validitas Diskriminan dan Realiabilitas, pengujian selanjutnya yaitu pengujian terhadap Hipotesis. Nilai koefisien *Path* atau *Inner Model* menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis, uji signifikansi dilakukan dengan metode *bootstrapping* [74].

Langkah terakhir dari uji menggunakan aplikasi *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*.



Gambar 5.4 Output Bootstrapping

5.5.1 Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini terdapat 9 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 [75].

Tabel 5.10 Nilai Path Coefficients

Hipotesis	Hubungan	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Keterangan
H1	<i>System Quality -> Use</i>	0,157	1,538	0,125	Ditolak
H2	<i>System Quality -> User Satisfaction</i>	0,115	1,400	0,162	Ditolak
H3	Information Quality -> Use	0,103	0,912	0,362	Ditolak
H4	Information Quality -> User Satisfaction	0,070	0,945	0,345	Ditolak
H5	Servis Quality -> Use	0,575	5,456	0,000	Diterima
H6	Servis Quality -> User Satisfaction	0,533	6,646	0,000	Diterima
H7	Use -> User Satisfaction	0,288	3,693	0,000	Diterima
H8	Use -> Net Benefit	0,103	0,738	0,461	Ditolak
H9	User Satisfaction -> Net Benefit	0,752	5,720	0,000	Diterima

Keterangan:

Berdasarkan tabel sebelumnya diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Hipotesis **H1** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0,157 (Positif), nilai *T-Statistic* 1,538 (>1,96), dan nilai *P Values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,125 (<0,05). Sehingga H1 pada penelitian ini **ditolak**. Hal ini terjadi karena kualitas sistem (*system quality*) pada aplikasi Halodoc yang terdapat didalam penelitian ini tidak

memberikan pengaruh yang besar terhadap Pengguna (*use*) aplikasi Halodoc sehingga intensitas Kualitas Sistem (*system quality*) aplikasi Halodoc ini sedikit.

2. Hipotesis **H2** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0,115 (Positif), nilai *T-Statistic* 1,400 (>1,96), dan nilai *P Values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,162 (<0,05). Sehingga H2 pada penelitian ini **ditolak**. Hal ini terjadi karena kualitas sistem (*system quality*) pada aplikasi Halodoc yang terdapat didalam penelitian ini tidak memberikan pengaruh yang besar terhadap Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*) aplikasi Halodoc sehingga intensitas Kualitas Sistem (*system quality*) aplikasi Halodoc ini sedikit.
3. Hipotesis **H3** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0,103 (positif), nilai *T-Statistic* 0,912 (>1,96), dan nilai *P Values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,362 (<0,05). Sehingga H3 pada penelitian ini **ditolak**. Hal ini terjadi karena Kualitas Informasi (*information quality*) pada aplikasi Halodoc yang terdapat didalam penelitian ini tidak memberikan pengaruh yang besar terhadap Pengguna (*use*) aplikasi Halodoc sehingga intensitas Kualitas informasi (*information quality*) aplikasi Halodoc ini sedikit.
4. Hipotesis **H4** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0,070 (positif), nilai *T-Statistic* 0,945 (>1,96), dan nilai *P Values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,345 (<0,05). Sehingga H4 pada penelitian ini **ditolak**. Hal ini terjadi karena Kualitas Informasi

(*information quality*) pada aplikasi Halodoc yang terdapat didalam penelitian ini tidak memberikan pengaruh yang besar terhadap Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*) aplikasi Halodoc sehingga intensitas Kualitas Informasi (*information quality*) aplikasi Halodoc ini sedikit.

5. Hipotesis **H5** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0,575 (positif), nilai *T-Statistic* 5,456 ($>1,96$), dan nilai *P Values* memenuhi syarat yaitu 0,000 ($<0,05$). Sehingga H5 pada penelitian ini **diterima**. Dan dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan (*servis quality*) yang diberikan oleh aplikasi Halodoc sangat berpengaruh pada intensitas Pengguna (*use*) aplikasi Halodoc.
6. Hipotesis **H6** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0,533 (positif), nilai *T-Statistic* 6,646 ($>1,96$), dan nilai *P Values* memenuhi syarat yaitu 0,000 ($<0,05$). Sehingga H6 pada penelitian ini **diterima**. Dan dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan (*servis quality*) yang diberikan oleh aplikasi Halodoc sangat berpengaruh pada intensitas Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*) aplikasi Halodoc.
7. Hipotesis **H7** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0,288 (positif), nilai *T-Statistic* 3,693 ($>1,96$), dan nilai *P Values* memenuhi syarat yaitu 0,000 ($<0,05$). Sehingga H7 pada penelitian ini **diterima**. Dan dapat disimpulkan bahwa Pengguna (*use*) yang diberikan oleh aplikasi Halodoc sangat berpengaruh pada intensitas Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*) aplikasi Halodoc.

8. Hipotesis **H8** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0,103 (positif), nilai *T-Statistic* 0,738 ($>1,96$), dan nilai *P Values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,461 ($<0,05$). Sehingga H8 pada penelitian ini **ditolak**. Hal ini terjadi karena Pengguna (*use*) pada aplikasi Halodoc yang terdapat didalam penelitian ini tidak memberikan pengaruh yang besar terhadap Manfaat Bersih (*net benefit*) aplikasi Halodoc sehingga intensitas Pengguna (*use*) aplikasi Halodoc ini sedikit.
9. Hipotesis **H9** menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *Path Coefficient* 0,752 (positif), nilai *T-Statistic* 5,720 ($>1,96$), dan nilai *P Values* memenuhi syarat yaitu 0,000 ($<0,05$). Sehingga H9 pada penelitian ini **diterima**. Dan dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*) yang diberikan oleh aplikasi Halodoc sangat berpengaruh pada intensitas Manfaat Bersih (*net benefit*) aplikasi Halodoc.

Tabel 5.11 Hasil Uji Hipotesis

No	Hipotesis	Hubungan	Hasil
1	H1	<i>System Quality</i> berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap <i>Use</i> .	Ditolak
2	H2	<i>System Quality</i> berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i> .	Ditolak
3	H3	<i>Information Quality</i> berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap <i>Use</i> .	Ditolak
4	H4	<i>Information Quality</i> berpengaruh positif dan	Ditolak

No	Hipotesis	Hubungan	Hasil
		tidak signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i> .	
5	H5	<i>Service Quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Use</i> .	Diterima
6	H6	<i>Service Quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i> .	Diterima
7	H7	<i>Use</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Net Benefit</i> .	Diterima
8	H8	<i>Use</i> berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i> .	Ditolak
9	H9	<i>User Satisfaction</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Net Benefit</i> .	Diterima

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. Duplaga, "A cross-sectional study assessing determinants of the attitude to the introduction of eHealth services among patients suffering from chronic conditions eHealth/ telehealth/ mobile health systems," *BMC Med. Inform. Decis. Mak.*, vol. 15, no. 1, pp. 1–15, 2015, doi: 10.1186/s12911-015-0157-3.
- [2] P. A. Putra and I. G. N. P. Suryanata, "Sinergi Halodoc Dalam Mutu Pelayanan Rumah Sakit Di Masa Pandemi Covid 19," *E-Jurnal Ekon. dan Bisnis Univ. Udayana*, vol. 10, no. 04, p. 211, 2021, doi: 10.24843/eeb.2021.v10.i04.p04.
- [3] Yulianti and dan P. W. Handayani, "ANALISIS FAKTOR FAKTOR YANG MEMENGARUHI PENERIMAAN PENGGUNA DALAM MENGGUNAKAN SISTEM E RP DENGAN STUDI KASUS P T XYZ," *Anal. Fakt. Fakt. YANG MEMENGARUHI PENERIMAAN PENGGUNA DALAM MENGGUNAKAN Sist. E RP DENGAN Stud. KASUS P T XYZ*, pp. 69–75, 2012.
- [4] K. Nugroho, "Model Analisis Prediksi Menggunakan Metode Fuzzy Time Series," *Infokam*, vol. 12, no. 1, pp. 46–50, 2016.
- [5] E. Sugiarto and H. Pancastria, "Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online SMP Muhammadiyah 2 Sidoarjo," *UDinus Repos.*, pp. 1–6, 2015.
- [6] H. Abdurahman and A. R. Riswaya, "Aplikasi Pinjaman Pembayaran Secara Kredit Pada Bank Yudha Bhakti," *J. Comput. Bisnis*, vol. 8, no. 2, pp. 61–69, 2014.
- [7] F. Lucivero and K. R. Jongsma, "A mobile revolution for healthcare? Setting the agenda for bioethics," *J. Med. Ethics*, vol. 44, no. 10, pp. 685–689, 2018, doi: 10.1136/medethics-2017-104741.
- [8] M. Iqbal and Husin, "Analisis Perbandingan Kualitas Dan Fasilitas Web Konsultasi Kesehatan Dengan Pendekatan Pieces Framework," *MIKROTIK J. Manaj. Inform.*, vol. 7, no. 2, pp. 62–70, 2017.
- [9] M. R. Fariza, "Pola Komunikasi Dokter Pada Pasien Melalui Aplikasi Halodoc," 2021, [Online]. Available: <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/17268/>.
- [10] L. Bisnis, "Profil PT Media Dokter Investama," *Lentera Bisnis*, 2019. <https://www.lenterabisnis.com/profil-pt-media-dokter-investama> (accessed Nov. 30, 2021).

- [11] Halodoc, “media informasi halodoc,” *Halodoc*. <https://www.halodoc.com/media> (accessed Nov. 30, 2021).
- [12] Halodoc, “SYARAT DAN KETENTUAN PENGGUNAAN HALODOC,” *Halodoc*, 2021. <https://www.halodoc.com/syarat-dan-ketentuan>.
- [13] 2011 Mangkuprawira, “Francisca Nike Widiarni, 2013 Intensi Untuk Mengikuti Kegiatan Organisasi Sosial Pada Pensiunan Universitas Pendi, B. A. B., & Penelitian, A. D. (2009). Francisca Nike Widiarni, 2013 Intensi Untuk Mengikuti Kegiatan Organisasi Sosial Pada Pensiunan Univ,” pp. 37–40, 2009.
- [14] N. Abasi, N. Azad, and K. F. Hafashjani, “Information systems success: The quest for the dependent variable,” *Uncertain Supply Chain Manag.*, vol. 3, no. 2, pp. 181–188, 2015, doi: 10.5267/j.uscm.2014.12.002.
- [15] C. H. Buzin, S. A. Dewhurst, and R. L. Seecof, “Temperature sensitivity of muscle and neuron differentiation in embryonic cell cultures from the *Drosophila* mutant, *shibirets1*,” *Dev. Biol.*, vol. 66, no. 2, pp. 442–456, 1978, doi: 10.1016/0012-1606(78)90250-6.
- [16] purwanto, “variable dalam penelitian,” vol. 44, p. 9, 2014.
- [17] Ririn Widiyari and Mutiarani, “Penggunaan metode structural equation modelling untuk analisis faktor yang mempengaruhi motivasi belajar mahasiswa fip umj,” *J. Pendidik. Mat. dan Mat.*, vol. 3, no. 2, pp. 147–160, 2017.
- [18] Y. Sarwono, “Pengertian Dasar Structural Equation Modeling (SEM),” *J. Ilm. Manaj. Bisnis Ukrida*, vol. 10, no. 3, p. 98528, 2010.
- [19] L. K. Harahap, “Analisis SEM (Structural Equation Modelling) Dengan SMARTPLS (Partial Least Square),” *Fak. Sains Dan Teknol. Uin Walisongo Semarang*, no. 1, p. 1, 2020.
- [20] R. A. Setyawan and W. F. Atapukan, “Pengukuran Usability Website E-Commerce Sambal Nyoss Menggunakan Metode Skala Likert,” *Compiler*, vol. 7, no. 1, pp. 54–61, 2018, doi: 10.28989/compiler.v7i1.254.
- [21] Maryuliana, I. M. I. Subroto, and S. F. C. Haviana, “Questionnaire Information System Measurement of the Need for Additional Learning Materials to Support Decision Making in High Schools Using a Likert Scale Skala,” *J. Transistor Elektro dan Inform. (TRANSISTOR EI)*, vol. 1, no. 2, pp. 1–12, 2016, [Online]. Available: <http://lppm-unissula.com/jurnal.unissula.ac.id/index.php/EI/article/download/829/680>.
- [22] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. 2012.
- [23] En. Lolang, “HIPOTESIS NOL DAN HIPOTESIS ALTERNATIF,” *J. Kip*,

vol. 3, no. 3, pp. 685–696, 2014.

- [24] M. P. Drs. Tjetjep Samsuri, “Kajian Teori , Kerangka Konsep Dan Hipotesis dalam Penelitian,” *Kaji. Teor. KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS DALAM PENELITIAN*, pp. 1–7, 2003, [Online]. Available: http://repository.unp.ac.id/1656/1/TJEJEP_SAMSURI_209_03.pdf.
- [25] S. Hidayatullah, U. Khourouh, I. Windhyastiti, R. G. Patalo, and A. Waris, “Implementasi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone And McLean Terhadap Sistem Pembelajaran Berbasis Aplikasi Zoom Di Saat Pandemi Covid-19,” *J. Teknol. dan Manaj. Inform.*, vol. 6, no. 1, pp. 44–52, 2020, doi: 10.26905/jtmi.v6i1.4165.
- [26] J. F. Arifin and S. Pratolo, “Pengaruh kualitas sistem informasi keuangan daerah terhadap kepuasan aparatur pemerintah daerah menggunakan model delone dan mclean,” *J. Akunt. dan Investasi*, vol. 13, no. 1, pp. 28–34, 2012.
- [27] N. A. Larasati and S. Andayani, “Pengaruh Penggunaan Learning Management System (LMS) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode DeLone and McLean,” *J. Tek. Inform. UNIKA St. Thomas*, vol. 4, no. 1, pp. 13–20, 2019.
- [28] A. Mubarak, N. T. Aprilia, and S. Susanti, “Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Google-Forms Sebagai Media Survey Online Menggunakan Delone & Mclean,” *J. Inform.*, vol. 7, no. 2, pp. 192–198, 2020, doi: 10.31294/ji.v7i2.7967.
- [29] I. W. Eka and S. Yasa, “Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Daerah Dengan Mengadopsi Model Delone & Mclean,” *E-Jurnal Akunt.*, vol. 18, no. 3, pp. 2505–2533, 2017.
- [30] L. S. dan A. N. Marhadi, “ANALISIS PENGARUH KREATIVITAS IKLAN, DAYA TARIK IKLAN DAN KREDIBILITAS ENDORSER TERHADAP BRAND ATTITUDE PADA PRODUK HANDPHONE ANDROID DI KOTA PEKANBARU,” vol. 22, no. c, pp. 1–43, 2014.
- [31] P. Apriyanti, D. Surya, and Lutfi, “Analisis kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening (Studi Empirik Nasabah Tabungan Tandamata Bank BJB Cabang Serang),” *J. Ris. Bisnis dan Manaj. Tirtayasa*, vol. 1, no. 2, pp. 159–166, 2017.
- [32] S. H. Rino Tri Hermawan, “ANALISIS PENGARUH TINGKAT PENGALAMAN DAN COACHING STYLE TERHADAP KUALITAS KEPEMIMPINAN MANAJER PROYEK DALAM UPAYA PENINGKATAN PRODUKTIVITAS DI PT. JCI,” *Anal. Pengaruh Tingkat Pengalaman Dan Coach. Style Terhadap Kualitas Kepemimp. Manajer Proy. Dalam Upaya Peningkatan Produkt. Di Pt. Jci*, vol. XI, no. 1, pp. 84–97, 2016.

- [33] Ranty Sapitri, "Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Listrik Negara Area Pekanbaru," *Jom Fisip*, vol. 3, no. 2, pp. 1–15, 2016.
- [34] D. Marlius, "KEPUTUSAN PEMBELIAN BERDASARKAN FAKTOR PSIKOLOGIS DAN BAURAN PEMASARAN.pdf," vol. 01, no. 01, pp. 57–66, 2017.
- [35] F. Maradita and D. O. Sopiana, "Pengaruh gaya hidup, diskon harga dan kualitas informasi terhadap pembelian impulsif di instagram (studi kasus pada mahasiswa program studi manajemen universitas teknologi sumbawa)," *J. Ris. Kaji. Teknol. Lingkung.*, vol. 3, no. 2, pp. 209–217, 2020.
- [36] A. Karim, "PENGARUH TAGLINE IKLAN VERSI AXIS HITS BONUS DAN BRAND AMBASSADOR TERHADAP BRAND AWARENESS KARTU AXIS STUDI PADA MAHASISWA STIE AMKOP MAKASSAR," vol. 1, no. 1, pp. 1–13, 2019.
- [37] R. Wahyudi, "Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Pendekatan Konsistensi Internal Kuesioner Pembukaan Program Studi Statistika Fmipa Universitas Bengkulu," *FMIPA Univ. Bengkulu Jl. W.R. Supratman Bengkulu 38123*, vol. 1, no. 1, pp. 1–22, 2017.
- [38] I. F. Suhriani and Abdurakhman, "Pendekatan Sem Berbasis Komponen Menggunakan Generalised Structured Component Analysis (GSCA)," *J. Sains Mat. dan Stat. Vol.5, No. 2, Juli 2019 ISSN 2460-4542, e-ISSN 2615-8663*, vol. 5, no. 2, pp. 1–8, 2019.
- [39] S. Faizal and I. Sudarjo, "Pendekatan Metode Struktural Equation Modelling (SEM) untuk Analisa Persepsi Pegawai Terhadap Gaya Kepemimpinan di Industri Manufaktur (Studi Kasus PT. Ferro Sidoarjo).," *Semin. Nas. Manaj. Teknol. XVIII*, p. A-11-1-A-11-8, 2013.
- [40] M. Waluyo, "Mudah Cepat Tepat Penggunaan Tools Amos Dalam Aplikasi (SEM)," *UPN Jatim*, p. 126, 2016.
- [41] T. L. M. Suryanto, M. N. Triantono, and A. Faroqi, "Kepuasan Pengguna pada Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Badan Narkotika Nasional Kabupaten Sidoarjo," *Konvergensi Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 1, pp. 268–279, 2021.
- [42] I. Nurmasari, "Dampak Covid-19 Terhadap Perubahan Harga Saham dan Volume Transaksi (Studi Kasus Pada PT. Ramayana Lestari Sentosa, Tbk.)," *J. SEKURITAS (Saham, Ekon. Keuang. dan Investasi)*, vol. 3, no. 3, p. 230, 2020, doi: 10.32493/skt.v3i3.5022.
- [43] H. Wijayanto, "Pengaruh budaya organisasi terhadap kesuksesan implementasi enterprise resources planning dengan pendekatan updated delone and mclean information system success model," *J. Perilaku dan*

Strateg. Bisnis, vol. 1, no. 1 Februari, pp. 83–114, 2013.

- [44] J. M. Hudin and D. Riana, “Kajian Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone & Mclean Pada Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Accurate Di Kota Sukabumi,” *J. Sist. Inf.*, vol. 12, no. 1, p. 1, 2016, doi: 10.21609/jsi.v12i1.444.
- [45] F. Spty Rahayu, R. Apriliyanto, and Y. Sigit Purnomo Wuryo Putro, “Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean,” *Indones. J. Inf. Syst.*, vol. 1, no. 1, pp. 34–46, 2018, doi: 10.24002/ijis.v1i1.1704.
- [46] D. S. H P, T. D. Puspitasari, and M. C. Roziqin, “Analisis Jalur Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna dan Intensitas Pengguna SIMRS Dengan Metode De Lone dan Mc Lean di Rumah Sakit Balung Kabupaten Jember,” *Techno.Com*, vol. 17, no. 1, pp. 36–47, 2017, doi: 10.33633/tc.v17i1.1585.
- [47] N. Noviyanti, “MENGUKUR KESUKSESAN SISTEM AKUNTANSI INSTANSI BASIS AKRUAL (SAIBA) MENGGUNAKAN MODEL DeLONE & McLEAN,” *J. Tata Kelola dan Akuntabilitas Keuang. Negara*, no. September, pp. 151–173, 2017, doi: 10.28986/jtaken.v2i2.62.
- [48] Nulngafana, Kusrinib, and A. S, “Evaluasi Penerapan Senayan Library Management System (SLIMS) Di (UNIKA) Soegijapranata Semarang,” *J. PPKM I*, vol. 4, no. 1, pp. 34–44, 2016.
- [49] D. Andriyanto, F. Said, F. Titiani, and E. Erni, “Analisis Kesuksesan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Menggunakan Model Delone and McLean,” *Paradig. - J. Komput. dan Inform.*, vol. 23, no. 1, pp. 43–48, 2021, doi: 10.31294/p.v23i1.10018.
- [50] M. I. Rosyadi, *Analisis Kesuksesan Aplikasi Uber Driver Dari Prespektif Pengguna Masyarakat Kota Surabaya Dengan Pendekatan Model Delone Dan Mclean*. 2017.
- [51] Selly Marselia, Sulistiowati, and Julianto Lemantara, “Analisis Kesuksesan Website E-Learning Management System (EMS) Dengan Menggunakan Model Delone dan McLean Pada Cabang Primagama Bumi Citra Fajar (BCF),” *Jsika*, vol. 7, no. 1, pp. 1–10, 2018.
- [52] L. H. Trihandayani, I. Aknuranda, and Y. T. Mursityo, “Penerapan Model Kesuksesan Delone dan Mclean pada Website Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM) Universitas Brawijaya,” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput. Univ. Brawijaya*, vol. 2, no. 12, pp. 7074–7082, 2018.
- [53] A. M. Nuur, N. Wanti Wulan Sari, and Faldi, “Analisis Kesuksesan E-Learning Google Classroom pada Universitas Mulia Kampus Samarinda Dengan Metode Delone and Mclean,” *Metik*, vol. 3, no. 2, pp. 13–22, 2019.

- [54] D. Wulandari, A. Setyanto, and A. Nasiri, "Analisis Keberhasilan Sistem Informasi Pmb Amikom Yogyakarta Dengan Metode the Updated Delone & Mclean Is Success Model," *J. Intechno*, vol. 1, no. 3, pp. 1–5, 2019.
- [55] D. Sari, Sulistiowati, and V. Nurcahyawati, "Analisis Kesuksesan Website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dengan Menggunakan Model Delone dan McLean," *J. Sist. Inf. dan Komput. Akunt.*, vol. 7, no. 1, pp. 1–8, 2018.
- [56] L. Setiyani, F. Effendy, and M. Z. Prawidhi, "Analisis Kesuksesan Implementasi E-Learning STMIK Rosma di Masa Pandemi Covid-19 Menggunakan DeLone and McLean IS Success Model Pendahuluan," no. September, pp. 80–91, 2021.
- [57] E. D. Absharina, "Analisis Kesuksesan Sistem Informasi E-KKN LP2M UIN Raden Fatah Palembang dengan Menggunakan Model Delone dan Mclean," *J. Intelekt. Keislaman, Sos. dan Sains*, vol. 7, no. 2, pp. 217–227, 2019, doi: 10.19109/intelektualita.v7i2.2905.
- [58] R. C. Jaya, "ANALISIS KESUKSESAN E-RECRUITMENT TECHNOLOGY PADA JOB SEEKERS GENERASI Z MENGGUNAKAN METODE DELONE DAN MCLEAN," vol. 19, no. 2, pp. 27–41, 2020.
- [59] N. Purwanto, "Variabel Dalam Penelitian Pendidikan," *J. Teknodik*, vol. 6115, pp. 196–215, 2019, doi: 10.32550/teknodik.v0i0.554.
- [60] B. P. BAHESA, "ANALISIS KESUKSESAN SISTEM INFORMASI WEBSITE PEMERINTAH KABUPATEN PAMEKASAN BERDASARKAN MODEL DELONE AND MCLEAN," *J. Phys. Ther. Sci.*, vol. 9, no. 1, pp. 1–11, 2018.
- [61] P. H. Saputro, D. Budiyanto, and J. Santoso, "Model Delone and Mclean Untuk Mengukur Kesuksesan E-Government Kota Pekalongan," *Sci. J. Informatics*, vol. 2, no. 1, pp. 1–8, 2016, doi: 10.15294/sji.v2i1.4523.
- [62] D. yanti Siregar, "Model Kesuksesan DeLone dan McLean pada Keuangan Atma Jaya Yogyakarta," *Indones. Onesearch*, pp. 15–48, 2013.
- [63] B. A. R. Tulodo, "Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.)," *J. Ris. Manaj. Sains Indones.*, vol. 10, no. 1, pp. 25–43, 2019.
- [64] N. Agustina and E. Sutinah, "Model Delone dan McLean Untuk Menguji Kesuksesan Aplikasi Mobile Penerimaan Mahasiswa Baru," *InfoTekJar (Jurnal Nas. Inform. dan Teknol. Jaringan)*, vol. 3, no. 2, pp. 76–82, 2019, doi: 10.30743/infotekjar.v3i2.1008.

- [65] S. Riyanto and A. A. Hatmawan, "Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen," *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. 2020.
- [66] S. Daerah and T. Wisata, "Jurnal Inovasi Penelitian," vol. 1, no. 2, 2020.
- [67] J. Gaussian, "1 , 2 , 3 1," vol. 5, pp. 553–562, 2016.
- [68] F. Yusup, P. Studi, T. Biologi, U. Islam, and N. Antasari, "UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS," vol. 7, no. 1, pp. 17–23, 2018.
- [69] R. Noviyanti, "FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KOMPETENSI NELAYAN DI TELUK BANTEN : MENGGUNAKAN PARTIAL LEAST SQUARE- STRUCTURAL EQUATION MODELLING (PLS-SEM) Factors Influencing to The Fisherman ' s Competency in Banten Bay Using Partial Least Square-Structural Equation Mode," vol. 10, no. 1, pp. 33–44, 2019.
- [70] D. D. Oktavia, E. Saraswati, and Z. Baridwan, "Kesuksesan Implementasi SIMDA untuk Meningkatkan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Pemerintah," pp. 1–16, 2016, doi: 10.18382/jraam.v2i1.65.
- [71] D. Sebagai, S. Satu, S. Menyelesaikan, and P. Studi, "TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT PEGADAIAN (PERSERO) KANWIL X BANDUNG TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT PEGADAIAN," 2021.
- [72] N. D. Pratama, A. Abdurahim, and H. Sofyani, "IMPLEMENTASI ANGGARAN BERBASIS KINERJA DAN PENYERAPAN," vol. 8, no. 1, pp. 9–24, 2018, doi: 10.22219/jrak.v8i1.23.
- [73] Y. Nurendah, "Perpustakaan Terhadap Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Mahasiswa," vol. 1, no. 1, pp. 93–112, 2013.
- [74] D. D. A. N. Mclean, "Jurnal Sistem Informasi (Journal of Information Systems). 1 / 12 (2016), 1-8 DOI: <http://dx.doi.org/10.21609/jsi.v12i1.444>," vol. 12, pp. 1–8, 2016.
- [75] T. Kependidikan, D. Fakultas, E. Dan, and B. Universitas, "Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Pengaruh Implementasi Internal Marketing Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan," vol. 1, no. 2, pp. 59–69, 2015.