

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan pengaruh kualitas sistem (*system quality*), kualitas layanan (*service quality*), dan kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan manfaat penggunaan (*perceived net benefit*) situs Halodoc mahasiswa di Universitas Andalas. Data penelitian ini menggunakan data primer dengan menyebarkan kuesioner kepada 160 mahasiswa di Universitas Andalas. Hubungan antar variabel dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan *SmartPLS* versi 3.0. Berdasarkan hasil yang didapatkan, maka penelitian ini menghasilkan beberapa kesimpulan.

1. Kualitas sistem (*system quality*) memiliki hubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hal ini berarti semakin tinggi kualitas sistem yang dimiliki oleh Halodoc maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang di dapat oleh penggunanya.
2. Kualitas layanan (*service quality*) hubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hal ini berarti semakin tinggi kualitas layanan yang disediakan maka akan semakin tinggi kepuasan pengguna terhadap situs Halodoc .
3. kualitas informasi (*information quality*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hal ini berarti menunjukkan kualitas

informasi yang dimiliki oleh situs Halodoc tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan pengguna.

4. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memiliki hubungan positif dan berpengaruh dan terhadap manfaat penggunaan (*perceived net benefit*). Hal ini berarti semakin tinggi kepuasan pengguna yang dirasakan oleh pengguna Halodoc maka akan semakin tinggi manfaat penggunaan yang dirasakan oleh pengguna.
5. Kualitas sistem (*system quality*) tidak berpengaruh signifikan terhadap manfaat penggunaan (*perceived net benefit*). Hal ini berarti semakin tinggi kualitas sistem yang dimiliki oleh Halodoc tidak mempengaruhi manfaat penggunaan dari situs Halodoc yang dirasakan oleh pengguna.
6. Kualitas layanan (*service quality*) memiliki hubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap manfaat penggunaan (*perceived net benefit*). Hal ini berarti semakin tinggi kualitas layanan yang dimiliki oleh Halodoc maka akan semakin tinggi tingkat manfaat penggunaan yang dirasakan pengguna Halodoc
7. Kualitas informasi (*information quality*) tidak berpengaruh signifikan terhadap manfaat penggunaan (*perceived net benefit*). Hal ini berarti semakin tinggi kualitas informasi yang dimiliki oleh Halodoc tidak terlalu berpengaruh terhadap manfaat penggunaan situs Halodoc.
8. kualitas sistem (*system quality*) tidak berpengaruh signifikan terhadap manfaat penggunaan (*perceived net benefit*) yang dimediasi kepuasan pengguna (*user*

satisfaction). Hal ini berarti semakin tinggi kualitas informasi yang dimiliki oleh Halodoc tidak akan berpengaruh terhadap manfaat penggunaan meskipun telah dimediasi oleh kepuasan pengguna.

9. Kualitas layanan (*service quality*) memiliki hubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap manfaat penggunaan (*perceived net benefit*) yang dimediasi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hal ini berarti semakin tinggi kualitas layanan maka yang dimiliki oleh Halodoc maka akan semakin tinggi kepuasan pengguna, semakin tinggi kepuasan pengguna maka akan semakin tinggi manfaat penggunaan yang dirasakan penggunaan Halodoc. Ini dibuktikan dengan ujia mediasi terhadap kepuasan pengguna.
10. Kualitas informasi (*information quality*) tidak berpengaruh signifikan terhadap manfaat penggunaan (*perceived net benefit*) yang dimediasi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hal ini berarti semakin tinggi kualitas informasi yang dimiliki oleh Halodoc tidak akan berpengaruh terhadap manfaat penggunaan meskipun telah dimediasi oleh kepuasan pengguna

5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan terdapat beberapa implikasi yang didapatkan,

1. Bagi akademisi

untuk ilmu pengetahuan diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif terkait model system informasi, dimana pada penelitian ini menggunakan model Delone & Mclean (2003). Model Delone & Mclean dapat memberikan gambaran tingkat kepuasan pengguna dari situs Halodoc dan manfaat yang dirasakan oleh pengguna.

2. Bagi praktisi

Bagi situs Halodoc penelitian ini dapat dijadikan evaluasi dalam meningkatkan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan manfaat penggunaan (*perceived net benefit*) terhadap situs Halodoc. Dari 160 responden yang telah mengisi kuesioner terdapat beberapa karakteristik yang menjadi point penting dan harus lebih diperhatikan oleh Halodoc. Pertama yaitu alasan pengguna menggunakan layanan di situs Halodoc karena Layanan Tanya dokter (chat gratis dengan dokter), pernyataan ini dapat menjadi acuan bagi Halodoc untuk mempertahankan pengguna dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan karena ini merupakan fitur yang paling banyak dipakai. Kedua yaitu pernyataan responden tentang masalah yang sering di hadapi saat menggunakan situs Halodoc adalah layanan masih bersifat penyakit umum, dokter untuk spesialis tertentu tidak tersedia untuk waktu-waktu tertentu atau jumlah antrian yang panjang dengan dokter tertentu, hasil ini perlu diperhatikan oleh Halodoc sehingga Halodoc dapat menjaga dan meningkatkan kualitasnya agar tidak mengecewakan pengguna, sehingga *system quality*, *service quality* dan *information quality*, pengguna dapat terjaga dan meningkatkan *user satisfaction* dan *perceived net benefit* terhadap Halodoc. Ketiga yaitu data yang

memperlihatkan sebagian besar responden memilih alodok sebagai tempat konsultasi kesehatan atau mencari informasi/artikel tentang penyakit/kesehatan selain di Halodoc, hasil ini membuktikan bahwa saat ini yang menjadi pesaing terbesar Halodoc adalah Alodok, sehingga Halodoc harus menyusun kembali strategi promosi yang lebih handal baik melalui media sosial, maupun iklan di televisi dan berbagai media lainnya.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pengalaman yang didapat selama melakukan penelitian, disadari bahwa penelitian ini tidak sempurna dan memiliki keterbatasan-keterbatasan yang dapat mempengaruhi hasil penelitian. Oleh karena itu, diharapkan segala keterbatasan yang dialami dapat lebih diperhatikan oleh para peneliti selanjutnya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini antara lain.

- a) Penelitian ini hanya dilakukan pada mahasiswa di Universitas Andalas dengan jumlah responden hanya sebanyak 160 responden sehingga belum menggambarkan seluruh pengguna dari situs Halodoc secara umum.
- b) Variabel yang digunakan dalam penelitian ini hanya kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas informasi. Sehingga tidak dapat mengetahui secara keseluruhan hal-hal yang dapat mempengaruhi kepuasan manfaat penggunaan.
- c) Data yang diperoleh dalam penelitian ini terbatas karena hanya menggunakan data kuantitatif dari kuesioner yang diisi oleh responden sesuai kriteria yaitu mahasiswa di Universitas Andalas dan dan pernah mengunjungi/ menggunakan layanan dari situs Halodoc sebanyak 3 kali atau lebih.

- d) Waktu dan tenaga yang digunakan untuk mengumpulkan dan mengolah data yang terbatas.
- e) Objek yang diteliti hanya salah satu dari banyak situs *E-health* yang ada di Indonesia.

5.4 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang dilakukan masih terdapat banyak kekurangan. Hal ini menyebabkan banyak hal yang harus diperbaiki dan diperhatikan untuk penelitian selanjutnya. Berikut beberapa saran yang perlu dilakukan agar mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik lagi.

1. Bagi penelitian selanjutnya
 - a) Diharapkan penelitian selanjutnya dapat lebih mencakup banyak aspek kalangan yang ada di masyarakat tidak hanya terbatas pada mahasiswa Universitas Andalas dan dengan ukuran sampel yang lebih banyak. Hal ini untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih akurat lagi.
 - b) Diharapkan penelitian selanjutnya untuk menambahkan variabel-variabel lain yang tidak dipakai pada penelitian ini yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Variabel-variabel tersebut seperti *use*, *website experience*, *E-trust* dan *intention to use*.
 - c) Diharapkan penelitian selanjutnya dapat meneliti objek situs E-health yang berbeda
 - d) Diharapkan peneliti selanjutnya dapat memanfaatkan tenaga dan waktu agar mencapai hasil yang lebih baik juga dan lebih teliti dalam memilih

responden, serta mendampingi responden saat mengisi kuisioner agar hasil penelitian lebih akurat.

2. Bagi situs Halodoc

Diharapkan bagi situs Halodoc untuk selalu meningkatkan pelayanan dalam kualitas sistem dan informasinya dan melakukan inovasi dalam fitur-fitur layanan yang tersedia. Hal ini dikarenakan Sistem Informasi yang berkualitas baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna pada pengguna sehingga manfaat penggunaan dapat tercapai. peningkatan kualitas yang dilakukan dapat berupa pengurangan jangka waktu antri pasien terhadap dokter yang melayani layanan Tanya dokter, dan memperbanyak jumlah dokter online tersedia pada waktu-waktu tertentu karena beberapa dokter selalu penuh, terutama pada malam hari. Selain itu pilihan durasi untuk layanan konsultasi baiknya lebih beragam, serta bermitra dengan berbagai layanan *e-money* lainnya, tidak hanya Gopay dari Gojek saja.

