

Analisis Kualitas Website terhadap Kepuasan Pengguna Alodokter dengan Metode WebQual 4.0

Fahrisa Rahma Putri¹✉, Muhammad Fikry Aransyah², Arwin Sanjaya³

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Jl. Muara Muntai No.1 Gunung Kelua, Samarinda.

✉E-mail: fahrisarahmaputri@gmail.com

Abstrak

Berkembangnya dunia digital memberikan kepuasan pengguna internet yang sekarang berperan pula dalam membantu permasalahan kehidupan masyarakat sehari-hari dalam berbagai bidang termasuk pada bidang kesehatan yang sering disebut Health-Tech. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas website pada Health-Tech mampu mempengaruhi kepuasan penggunanya pada website Alodokter. Alodokter merupakan website Health-Tech kesehatan pertama yang dibuat oleh anak bangsa Indonesia. Penelitian ini merupakan penelitian yang membahas tentang kualitas website dengan menggunakan metode Webqual 4.0 pada sistem informasi. penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melakukan survey penelitian pada pengguna website Alodokter dengan kriteria tertentu dan kemudian hasil penelitian diolah menggunakan SPSS ver 25. Hasil penelitian menunjukkan hasil bahwa variabel pada webqual 4.0 yaitu kualitas penggunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan berpengaruh sebesar 55% terhadap kepuasan pengguna dengan nilai R square 0,555. pada uji F dihasilkan nilai F hitung 54,466, kemudian pada uji t variabel kualitas penggunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan masing-masing memiliki nilai t hitung $0,858 < 1,97824$, $6,838 > 1,97824$ dan $3,665 > 1,97824$.

Kata Kunci: webqual 4.0; kualitas penggunaan; kualitas informasi; kualitas interaksi layanan; kepuasan pengguna

Pendahuluan

Masyarakat dapat menghabiskan waktu 3 jam 26 menit, banyaknya waktu yang dihabiskan masyarakat dalam mengakses internet menunjukkan internet

memberikan kebutuhan seperti hiburan, informasi, berita, pembelajaran, ilmu bahkan dalam hal berbelanja kebutuhan sehari-hari (Bianda, 2020). Perilaku belanja online terjadi peningkatan pada masa pandemi sebanyak 37% dibandingkan tahun sebelumnya (Desfika, 2021), terkait dengan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang beberapa kali dilakukan secara berkala, membuat masyarakat mengurangi mobilitas fisiknya. Pemenuhan kebutuhan sehari – hari, pembelian obat dan alat kesehatan kian dilakukan masyarakat melalui platform daring yang tersedia. Terutama dalam pemenuhan kebutuhan Kesehatan, *Health Tech* mengalami perkembangan sejak tahun 2018 mencapai investasi \$3.3 miliar pada paruh pertama 2018. Jumlah tersebut menempatkan Asia di peringkat kedua dalam ekosistem terbesar dari sudut nilai transaksi (Yusra, 2018). Di Indonesia *Healthtech/ telemedicine* disebut secara eksplisit pada peraturan presiden No. 82/2018 pasal 65 terkait jaminaan kesehatan (Peraturan Presiden, 2018).

BPJS bisa memanfaatkan teknoloi medis sebagai kompensasi atau sarana layanan kesehatan pada daerah yang belum tersedia fasilitas kesehatan (Daon001, 2019). *Healthtech* yang tersedia sekarang beraneka ragam antaranya Alodokter, Halodoc, KlikDokter, Go-Dok, YesDok, ProSehat, PakDok, dan sebagainya (Wicaksono, 2020). Alodokter menjadi *Healthtech* berbasis website pertama di Indonesia sejak 2014 (Alodokter, 2022), namun memiliki rating 4,6 kalah dengan pesainnya Halodoc yang memiliki rating 4,8. Data menunjukkan rating Alodokter lebih kecil dibandingkan HaloDoc ini memperlihatkan ada kekurangan yang dimiliki oleh Alodokter dalam persaingan *Healthtech* yang sedang berkembang. Google membuat sistem peringkat terhadap personal pengguna aplikasi tersebut, berdasarkan pengalaman yang mereka rasakan selama mengunduh aplikasi bersangkutan (Google, 2022). Hal ini terkait dengan kepuasan pengguna yaitu respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi, dalam hal ini kualitas sistem, kualitas infomasi maupun kualitas layanan (Prasetyo, 2019).

Kepuasan pengguna terkait seberapa tingkat keunggulan produk yang dapat dirasakan sesuai harapan pengguna, jika sesuai atau lebih maka pengguna dinyatakan puas (Nurhaliza, 2019). Kepuasan sendiri menurut Suyanto dalam (Putra, 2020) merupakan tingkat subjektifitas seseorang membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapan sebagai nilai atas dasar perkiraan dan keyakinan apa yang mereka terima sebagai standar atau acuan. Standar sebuah website yang baik menurut (Umami, 2018) ialah *usability quality*, sistem navigasi baik, *graphic design*, *cotent*, kompatibilitas, *loadin time*, dan *functionality*. Hal ini telah dimuat dalam metode Webqual 4.0 yang ditemukan oleh Barnes & Vidgen (1998) yaitu penilaian kualitas website menurut pengguna akhir (Setiyorini, 2016). (Penilaian tak lepas mengenai kualitas jasa atau produk dengan cara mengintegrasikan beberapa komponen dari sumber-sumber yang berbeda diantaranya interaksi pengguna, informasi yang disajikan, dan kemudahan dalam penggunaan aplikasi.

Webqual 4.0 terdiri atas 3 dimensi yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan (Sastika, 2016). Kualitas kegunaan dimana kualitas desain dan penggunaan situs *web* mempengaruhi kepuasan (Aditiya, 2017). Kualitas informasi dengan kualitas terbaik akan menaikkan persepsi pengguna dan meningkatkan penggunaan sistem informasi (Rukmiyati and Budiarta, 2020). Kualitas interaksi layanan merupakan rasa yang dialami selama menelusuri *website* secara dalam (Apriliani, 2020). Menurut (Herliawan, Ghani and Firdaus, 2019) dan (Kurniawati, Kusyanti and Mursityo, 2018) menyatakan ketiga dimensi webqual 4.0 berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dengan penjabaran diatas peneliti tertarik mengetahui kualitas website berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yang akan meningkatkan rating sebuah aplikasi pada pengguna *website* Alodokter.

Metode

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini ialah penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif, dengan tujuan menguji hipotesis awal. Pengumpulan data dengan instrumen penelitian dan analisis data bersifat statistik. Sampel diambil dengan rumus Hair, ukuran sampel pada penelitian ini dengan cara mengalikan variabel/dimensi/indikator dengan 5 atau $5 \times$ jumlah variabel/dimensi/indikator yang digunakan. Dengan begitu jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebesar 135 sampel dengan hitungan $27 \text{ indikator} \times 5$ yaitu 135 sampel. Sampel pada penelitian ini melalui sampel *probability sampling* yaitu teknik sampling untuk memberi peluang yang sama pada setiap populasinya untuk menjadi anggota sampel. Teknik yang digunakan ialah *simple random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel secara acak tanpa memperhatikan tingkatan dalam populasi (Sugiyono, 2016).

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan data primer yang disebar luaskan secara *online* maupun *offline* yang termasuk dalam golongan yang sudah dicantumkan sebelumnya dan data sekunder yang berupa berbagai macam literatur seperti buku teks, *website*, dan jurnal-jurnal penelitian terdahulu. Analisis yang digunakan ialah regresi linear berganda.

Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas

Uji validitas bertujuan mengukur valid atau tidak sebuah kuesioner, dikatakan valid jika pernyataan mampu menjelaskan sesuatu yang diukur oleh kuesioner. Kuesioner tersebut dikatakan valid jika r hitung $> 0,195$. Hasil pengujian ini dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Uji Validitas

	X1	X2	X3	Y	
KK	0,653				VALID
KK	0,606				
KK	0,622				
KK	0,545				
KK	0,54				
KK	0,533				
KK	0,627				
KK	0,563				
KI		0,724			
KI		0,674			
KI		0,703			
KI		0,714			
KI		0,622			
KI		0,671			
KI		0,677			
KIL			0,669		
KIL			0,674		
KIL			0,556		
KIL			0,623		
KIL			0,561		
KIL			0,627		
KIL			0,617		
KP				0,629	
KP				0,647	
KP				0,534	
KP				0,598	
KP				0,627	
KP				0,657	
KP				0,65	
KP				0,668	
KP				0,593	
KP				0,609	
KP				0,631	
KP				0,648	

Sumber: data diolah (2022)

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan ukuran gejala, semakin tinggi realibilitas suatu alat ukur, maka alat ukur tersebut semakin stabil dalam penggunaannya. Jika Cronbach's Alpha (α) > 0,60 maka tingkat reliabilitas variabel dapat diandalkan. Hasil uji ditunjukkan pada tabel 2.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Kegunaan	0,741	Reliable
Kualitas Informasi	0,769	Reliable
Kualitas Interaksi	0,746	Reliable
Kepuasan Pengguna	0,754	Reliable

Sumber: data diolah (2022)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas untuk variabel skor data penelitian dengan menggunakan 135 responden, diperoleh nilai *Cronbach Alpha* masing-masin

variabel di atas 0,60. Maka data penelitian dapat dikatakan reliabel dan memenuhi syarat kualitas data yang baik.

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data digunakan untuk menguji apakah data yang didapat berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas data pada penelitian ini menggunakan Kolmogorov-Smirnov Test

Tabel 3. Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			135
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		3.15650748
Most Extreme Differences	Absolute		.060
	Positive		.050
	Negative		-.060
Test Statistic			.060
Asymp. Sig. (2-tailed)			.200 ^{c,d}

Sumber: data diolah (2022)

Hasil uji normalitas jika nilai sig lebih dar 0,05 maka data dikatakan terdistribusi normal. Pada tabel 3 nilai sig 0,200 > 0,05 maka data terdistribusi normal.

b. Uji Multikolinealitas

Pengujian multikolinealitas bertujuan untuk menguji korelasi signifikansi yang mendekati sempurna antar variabel independen atau tidak, jika terjadi maka model regresi linear tersebut terdapat gejala multikolinaritas.

Tabel 4. Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10.346	3.295		3.140	.002		
	Kualitas Penggunaan	.104	.121	.070	.858	.392	.507	1.971
	Kualitas Informasi	.791	.116	.507	6.838	.000	.617	1.621
	Kualitas Layanan Interaksi	.467	.127	.282	3.665	.000	.576	1.737

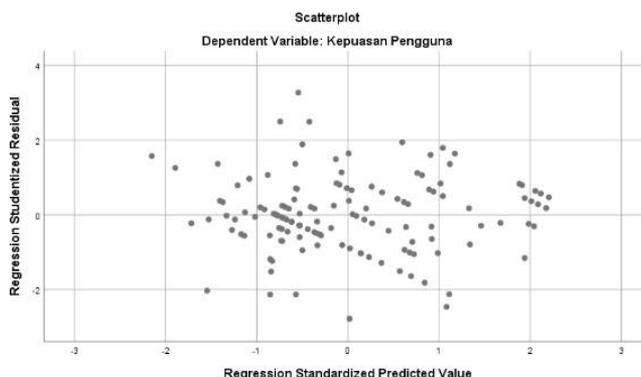
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: data diolah (2022)

Pada tabel 4, diketahui nilai VIF setiap variabel melebihi 0,10 dan nilai *tolerance* setiap variabel kurang dari 10. Disimpulkan tidak terjadi dari gejala multikolinieritas.

c. Uji heteroskedastisitas

Pengujian ini bertujuan untuk mengathui sebaran antara residudal dengan nilai prediksi variabel terikat yang sudah distandarisasi. Apabila sebaran titik tidak membentuk pola/alur tertentu, maka dapat disimpulkan tidak ada heteroskedastisitas. Hasil pengujian dapat dilihat pada gambar



Gambar 1. Uji Heteroskedastisitas

Sumber: data diolah (2022)

Analisis Determinasi

Koefesien determinasi atau R^2 dilakukan untuk menentukan ada tidaknya hubungan sempurna, seperti apakah perubahan variabel bebas akan mengikuti variabel terikat dalam proposi yang sama (Iqbal, 2015). Apabila nilai R^2 kecil dapat dikatakan bahwa kemampuan variabel-variabel bebas menjelaskan variasi variabel terikat sangat terbatas. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel

Tabel 5. Analisis Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.745 ^a	.555	.545	3.192

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Interaksi, Kualitas Informasi, Kualitas Pengguna

Sumber: data diolah (2022)

Pada tabel 5 didapatkan nilai R^2 sebesar 0,555. Pada hasil perhitungan dilihat bahwa variabel bebas (kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi.) dapat menjelaskan variabel terikat (kepuasan pengguna) sebesar

55% sedangkan 45% dijelaskan oleh faktor lainnya yang tidak ada dalam penelitian.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 6. Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.346	3.295		3.140	.002
	Kualitas Pengguna	.104	.121	.070	.858	.392
	Kualitas Informasi	.791	.116	.507	6.838	.000
	Kualitas Layanan Interaksi	.467	.127	.282	3.665	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: data diolah (2022)

Dari tabel 6 diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 10,346 + 0.104.X1 + 0,791.X2 + 0,467.X3$$

- Koefisien regresi kualitas pengguna sebesar 0,104 atau 10% yang berarti bahwa kualitas pengguna meningkat satu point maka akan meningkatkan keputusan sebesar 10%.
- Koefisien regresi kualitas informasi sebesar 0,791 atau 79% yang berarti bahwa jika kualitas informasi meningkat satu poin maka akan meningkatkan keputusan sebesar 79%.
- Koefisien regresi kualitas layanan interaksi sebesar 0,467 atau 47% yang berarti bahwa jika kualitas layanan interaksi meningkat satu poin maka akan meningkatkan keputusan sebesar 47%.

Uji T

Pada tabel 6 menunjukkan hasil dengan perbandingan t tabel sebesar 1,97824 dan nilai sig α 0,05 maka hasil uji T sebagai berikut:

- kualitas kegunaan (X1) mempunyai nilai t hitung sebesar 0,858 dan nilai sig 0,392, maka X1 dikatakan tidak berpengaruh pada Y (Kepuasan pengguna).
- Kualitas informasi (X2) mempunyai nilai t hitung sebesar 6,838 dan nilai sig 0,000, maka X2 dikatakan berpengaruh pada Y (Kepuasan pengguna).
- Kualitas interaksi layanan (X3) mempunyai nilai t hitung sebesar 3,665 dan sig 0,000, maka X3 dikatakan berpengaruh pada Y (Kepuasan pengguna).

Uji F

Tabel 7. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1665.301	3	555.100	54.466	.000 ^b
	Residual	1335.114	131	10.192		
	Total	3000.415	134			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Interaksi, Kualitas Informasi, Kualitas Pengguna

Sumber: data diolah (2022)

Berdasarkan hasil perhitungan F hitung diperoleh nilai F 54,466 dengan nilai signifikansi 0,000.

Simpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kegunaan memiliki nilai signifikan lebih dari 0,05. Dimensi yang tidak signifikan adalah kualitas kegunaan oleh karena itu diperlukan peningatan pada bagian kualitas kegunaan guna meningkatkan akan mempengaruhi kepuasan pengguna. Kesimpulan yang didapat pada penelitian ini bahwa variabel yang berpengaruh positif dan signifikan ialah kualitas Informasi dan kualitas interaksi layanan, masing – masing nilai signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$. Artinya terdapat pengaruh kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini menunjukkan ketiga variabel yang diuji memiliki pengaruh dan berdampak sebesar 0,555 atau 55 % dan dipengaruhi oleh faktor diluar dimensi webqual sebesar 45 %. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas kegunaan menjadi fokus utama dalam perbaikan guna meningkatkan nilai kepuasan pengguna *website* ALODOKTER.

Ucapan Terima Kasih

Penulis berterima kasih kepada Rektor Universitas Mulawarman, kepada Dekanat Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, kepada Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis, kepada dosen pembimbing, serta responden yang telah membantu penelitian ini, juga kepada pengelola jurnal Administrasi Bisnis Universitas Mulawarman.

Daftar Pustaka

- Aditiya, A. (2017) *Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual Pada Website www.wingscorp.com*, *Jurnal Sistem Informasi dan Komputer Akuntansi*.
- Alodokter (2022) *Alodokter, Alodokter*. Available at: <https://www.alodokter.com/about> (Accessed: 24 May 2022).

- Apriliani, D. (2020) *ANALISIS KUALITAS WEBSITE DETIK.COM MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) (Studi Pada Anggota Himpunan Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Mulawarman)*. Universitas Mulawarman.
- Bianda, L. (2020) *Riset: 64% Penduduk Indonesia Sudah Pakai Internet, Kumparan*. Available at: <https://kumparan.com/kumparantech/riset-64-penduduk-indonesia-sudah-pakai-internet-1ssUCDbKILp/full> (Accessed: 22 September 2020).
- Daon001 (2019) *Layanan Kesehatan dan Kemajuan Teknologi Digital, Kominfo.com*. Available at: https://www.kominfo.go.id/content/detail/17698/layanan-kesehatan-dan-kemajuan-teknologi-digital/0/sorotan_media (Accessed: 25 January 2022).
- Desfika, T. S. (2021) *Selama Pandemi, ALFI: Belanja Online Naik 37%, Invertor.id*. Available at: <https://investor.id/business/276132/selama-pandemi-alfi-belanja-online-naik-37> (Accessed: 25 January 2022).
- Google (2022) *Rating dan Ulasan di Play Store - Google Play, google play*. Available at: https://play.google.com/intl/id_id/about/comment-posting-policy/ (Accessed: 25 January 2022).
- Herliawan, I., Ghani, M. A. and Firdaus, M. R. (2019) ‘Analisis Kualitas Portal Media Online Inilahtasi.com Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0’, *Sistem Informasi*, 11(2), pp. 111–117. Available at: <http://ijns.org/journal/index.php/ijns/article/view/1781%0Ahttps://ijns.org/journal/index.php/ijns/article/download/1781/1669>.
- Kurniawati, R. A., Kusyanti, A. and Mursityo, Y. T. (2018) ‘Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pelanggan Mister Aladin Dengan Menggunakan Webqual 4.0’, *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(3), pp. 1151–1160.
- Nurhaliza, S. (2019) *Analisis Kualitas Website E-Commerce Shopee Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0 Di Batam*. Universitas Internasional Batam. doi: <http://repository.uib.ac.id/id/eprint/1974>.
- Peraturan Presiden (2018) ‘Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan’. Available at: <https://jdih.kemenkeu.go.id/fullText/2018/82TAHUN2018PERPRES.pdf>.
- Prasetyo, D. (2019) ‘Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Dan Kualitas Informasi Aplikasi Mobile Alodokter Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Riau’, *Journal of Chemical Information and Modeling*, 6(0), p. 7.
- Putra, M. A. (2020) ‘Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

- Pelanggan Pengguna Jasa Paket Tour Pada Travel Mahatalla Graha Tour Samarinda', *Jurnal Administrasi Bisnis Fisipol Unmul*, 8(4), p. 300. doi: 10.54144/jadbis.v8i4.3968.
- Rukmiyati, N. M. S. and Budiarta, I. K. (2020) 'Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness pada Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi (Studi Empiris pada Hotel Berbintang di Provinsi Bali)', *Klabat Accounting Review*, 1(2), p. 1. doi: 10.31154/kar.v1i2.475.1-11.
- Sastika, W. (2016) 'Analisis Pengaruh Kualitas Website (WebQual 4.0) Terhadap Keputusan Pembelian pada Website e-commerce Traveloka', *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi 2016 (SENTIKA 2016)*, 2016(Sentika), pp. 18–19.
- Setiyorini, A. (2016) 'Analisa pengukuran kualitas layanan website menggunakan metode WebQual', *Jurnal Informasi Interaktif*, 1(1), pp. 26–33.
- Sugiyono (2016) *Statistika untuk Penelitian*. 27th edn. Bandung: ALFABETA.
- Umami, W. H. (2018) *Analisis kualitas layanan website e-filing menggunakan metode webqual dan ipa (studi kasus: kpp pratama Palembang)*, dalam *jurnal Metode, E-filing Menggunakan Dan, Webqual*. Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Available at: <http://eprints.radenfatah.ac.id/id/eprint/3450%0A>.
- Wicaksono, B. D. (2020) *Ini 7 Aplikasi Terbaik untuk Berkonsultasi dengan Dokter Secara Online*, *IDN Times*. Available at: <https://www.idntimes.com/tech/gadget/nena-zakiah-1/aplikasi-konsultasi-dengan-dokter-secara-online-terbaik> (Accessed: 25 January 2022).
- Yusra, Y. (2018) *Layanan Healthtech di Asia Berkembang Pesat, di Indonesia Belum Signifikan*, *Dailysocial.id*. Available at: <https://dailysocial.id/post/healthtech-di-asia> (Accessed: 17 April 2021).