

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN KESEHATAN
MENGUNAKAN *WEBQUAL* 4.0 PADA APLIKASI
ALODOKTER**

TUGAS AKHIR



NADIA MEUTIARANI

1162002015

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER**

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2021

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN KESEHATAN
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL* 4.0 PADA APLIKASI
ALODOKTER**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Komputer**



Disusun Oleh:

Nadia Meutiarani

1162002015

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE**

JAKARTA

2021

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Nadia Meutiarani

NIM : 1162002015

Tanda Tangan :

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nadia Meutiarani', written in a cursive style.

Tanggal : 19 Februari 2021

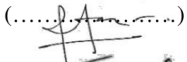



HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Nadia Meutiarani
NIM : 1162002015
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Kesehatan Menggunakan Metode *WebQual* 4.0 Pada Aplikasi Alodokter
Metode *WebQual* 4.0 Pada Aplikasi Alodokter

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Refyul Rey Fatri, S.Si., M.Sc. (.....)
Pembimbing 2 : Sigit Wijayanto, B.Sc., M.Sc. (.....)
Penguji 1 : Dr. Siti Rohajawati, S.Kom., M.Kom. (.....)
Penguji 2 : Ir. Kenny Badjora Lubis, M.kom. (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 19 Februari 2021

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur kepada Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat dan nikmatnya, sehingga pada kesempatan ini dapat menyelesaikan penelitian untuk tugas akhir berjudul “Analisis Kualitas Layanan Kesehatan Menggunakan Metode *WebQual* 4.0 Pada Aplikasi Alodokter”. Tugas akhir ini dibuat dalam rangka menyelesaikan gelar sarjana pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer di Universitas Bakrie.

Pada kesempatan ini, saya ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, semangat, arahan, dan bantuan dalam menyelesaikan tugas akhir ini secara langsung atau tidak langsung, yakni kepada:

1. Kepada Bapak Refyul Rey Fatri, S.Si, M.Sc. dan Bapak Sigit Wijayanto B.Sc, M.Sc selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan yang terbaik dan maksimal selama penyusunan tugas akhir, dan telah memberikan semangat serta arahan dalam menyelesaikan tugas akhir, sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan.
2. Kepada Ibu Dr. Siti Rohajawati, S.Kom., M.Kom dan Bapak Ir. Kenny Badjora Lubis, M.Kom selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktunya untuk membahas tugas akhir serta memberikan perbaikan agar penelitian ini dapat berguna nantinya.
3. Seluruh Dosen Sistem Informasi Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmu-ilmu Sistem Informasi selama masa perkuliahan.
4. Papa dan Mama yang tidak pernah berhenti memberikan doa, semangat, dan memberi bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Kepada Mr. X selaku perwakilan dari Alodokter yang merupakan objek dalam penelitian ini.
6. Kepada teman – teman Annisa Nur Arini, Selvira, Syara Aprilia, dan Lathifah Hernurratri yang selalu memberikan semangat, dan menjadi pendengar yang baik selama penyusunan tugas akhir berlangsung, dan menjadi tempat melepas penat.

7. Kepada para member BTS yang secara tidak langsung telah memberikan motivasi, semangat dan menjadi tempat pelepas penat melalui konten – konten yang BTS berikan.
8. Felicia Herianto dan teman – teman ARMY yang telah membantu dan selalu memberi dukungan serta semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Teman-teman Sistem Informasi angkatan 2016 yang selalu memberikan dukungan dalam pengerjaan tugas akhir ini.
10. Serta pihak lain yang telah mendukung dan membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Tugas akhir ini masih belum sempurna, oleh karena itu saya menerima adanya kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca.

Jakarta, 19 Februari 2021



Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nadia Meutiarani
NIM : 1162002015
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Analisis Kualitas Aplikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas tugas akhir saya yang berjudul:

“Analisis Kualitas Layanan Kesehatan Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 Pada Aplikasi Alodokter”

Berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Tanggal : 19 Februari 2021

Yang menyatakan,



Nadia Meutiarani

Analisis Kualitas Layanan Kesehatan Menggunakan Metode *WebQual 4.0* Pada Aplikasi Alodokter

Nadia Meutiarani

ABSTRAK

Telemedicine pada saat pandemi seperti ini banyak digunakan oleh masyarakat untuk berkonsultasi secara *online*. Hal ini dilakukan dapat menyingkat waktu dan tidak perlu keluar rumah untuk pergi ke rumah sakit. Salah satu aplikasi yang memberikan pelayanan kesehatan *online* adalah Alodokter. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas penggunaan (*Usability*), informasi (*Information Quality*), dan layanan (*Service Interaction Quality*) aplikasi Alodokter dengan menggunakan metode *WebQual 4.0*. Metode pengumpulan data menggunakan *purposive sampling*, teknik ini digunakan karena sampel yang diambil atau yang digunakan memiliki kriteria tertentu yang telah ditentukan sesuai dengan tujuan penelitian.

Kuesioner dilakukan dalam dua tahap (kuesioner pertama dan kedua). Kuesioner pertama belum mencakup bobot kepentingan analisis *WebQual Index* yang direvisi pada kuesioner kedua. Kedua sebaran kuesioner dianalisis dengan uji statistik dan *un-weighted score WebQual 4.0*. Analisis khusus *WebQual Index* dilakukan pada kuesioner kedua (*weighted score*) untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap Alodokter. Hasil uji statistik mendapatkan hasil yang sesuai dengan indikator yang sudah ditetapkan. Pada kuesioner kedua nilai *WebQual Index* tertinggi 0.83 ditunjukkan oleh dimensi *Information Quality*, dan terendah 0.81 pada dimensi *Service Interaction Quality*. Dari penelitian diketahui bahwa Alodokter masih dapat dikategorikan berkualitas baik.

Kata Kunci: *Telemedicine, Alodokter, WebQual 4.0 dan WebQual Index*

*Analysis of Health Service Quality Using WebQual 4.0 Method in The
Alodokter Application*

Nadia Meutiarani

ABSTRACT

Telemedicine is widely used by people for online consultation especially when the situation is pandemic right now. We can save time and don't need to go to the hospital. One famous application which provides online health services is Alodokter. This study aims to analyze the quality of Usability, Information Quality, and Service Interaction Quality using the WebQual 4.0. The data collections were using purposive sampling, because the sample should fulfill the certain criteria in accordance with the research objectives.

The questionnaire was conducted in two stages (first and second questionnaire). The first questionnaire did not mention for calculate the weight score for index. Then the second one revised to get WebQual Index analysis. Both questionnaires were analyzed using statistical tests and WebQual 4.0 for unweighted score. WebQual Index was carried out on the second questionnaire (weighted score) to determine the level of user satisfaction with Alodokter. The results statistical test for all data in accordance with predetermined indicators. The highest value of WebQual Index (second questionnaire) was 0.83, indicated by the Information Quality dimension, and the lowest was 0.81 in the Service Interaction Quality dimension. From the research it is known that Alodokter is still in the good quality category.

Keywords: *Telemedicine, Alodokter, WebQual 4.0 and WebQual Index*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR DIAGRAM.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Definisi Teori	6
2.1.1 <i>Telemedicine</i>	6
2.1.2 Aplikasi.....	7
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	7

2.1.4	<i>WebQual4.0</i>	10
2.1.5	Kualitas Sistem	12
2.1.6	Kualitas Informasi	13
2.2	Penelitian Terdahulu	14
BAB III METODE PENELITIAN		17
3.1	Kerangka Penelitian	17
3.2	Jenis Penelitian	19
3.3	Lokasi dan Waktu Penelitian	19
3.4	Sumber Data	19
3.5	Metode Pengumpulan Data	21
3.6	Instrumen Penelitian	21
3.7	Variabel Penelitian	22
3.8	Uji Alat Ukur	22
3.8.1	Uji Validitas	22
3.8.2	Uji Reliabilitas	23
3.8.3	Uji Asumsi	24
3.9	Teknik Analisis Data	24
3.10	Uji Coba Kuesioner	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		27
4.1	Ukuran Sampel Penelitian	27
4.2	Gambaran Umum Responden	28
4.3	Karakteristik Responden	29
4.3.1	Jenis Kelamin Responden	29
4.3.2	Usia Responden	31
4.3.3	Lokasi Responden	34
4.4	Hasil Uji Alat Ukur	36

4.4.1 Uji Validitas	36
4.4.2 Uji Reliabilitas	38
4.4.3 Uji Normalitas	39
4.5 Hasil Analisis	40
4.5.1 Bobot Kepentingan dan <i>Unweighted Score</i>	40
4.5.2 <i>Weighted Score</i>	42
4.5.3 <i>Maximum Score</i> dan <i>Mean of Importance</i>	43
4.5.4 <i>WebQual Index</i>	45
4.5.5 Analisa <i>WebQual Indeks</i> Berdasarkan Ketiga Dimensi....	47
4.5.6 Analisis Pertanyaan Tanggapan	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	49
5.1 Kesimpulan.....	49
5.2 Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Kerangka Penelitian 17

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1	<i>Pie Chart</i> Jenis Kelamin Responden 1	29
Diagram 4.2	<i>Pie Chart</i> Jenis Kelamin Responden 2	30
Diagram 4.3	<i>Pie Chart</i> Usia Responden 1	31
Diagram 4.4	<i>Pie Chart</i> Usia Responden 2	33
Diagram 4.5	<i>Pie Chart</i> Lokasi Responden	34
Diagram 4.6	<i>Pie Chart</i> Lokasi Responden 2	35

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Metode WebQual 4.0	12
Tabel 3.2	<i>Skala Likert</i> (Napitupulu)	21
Tabel 3.3	Pernyataan Dimensi Penelitian (Napitupulu, 2016).....	25
Tabel 4.1	Pertanyaan Tambahan Kuesioner Kedua	29
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden 1	30
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden 2	30
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Usia Responden 1	32
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Usia Responden 2	33
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Lokasi Responden	34
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Lokasi Responden 2	35
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas.....	36
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas.....	37
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas	38
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas	38
Tabel 4.12	Tabel Hasil Uji Normalitas	39
Tabel 4.13	Uji Normalitas Data	39
Tabel 4.14	Hasil Bobot Kepentingan	40
Tabel 4.15	<i>Unweighted Score</i>	41
Tabel 4.16	<i>Weighted Score</i>	42
Tabel 4.17	<i>Max Score</i>	43
Tabel 4. 18	<i>Rank Mean Importance</i>	44
Tabel 4.19	<i>WebQual Index</i>	45
Tabel 4. 20	<i>Rank WebQual Index</i>	46
Tabel 4.21	Analisis <i>WebQual Index</i> Setiap Dimensi	47

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1	Rumus Slovin (Napitupulu, 2016)	20
Rumus 3.2	Uji Validitas atau <i>Product Moment</i>	22
Rumus 3.3	<i>Alpha Cronbach</i>	23
Rumus 3.4	<i>Weighted Score</i>	24
Rumus 3.5	<i>Maximum Score</i>	25
Rumus 3.6	<i>WebQual 4.0</i>	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Google Form	55
Lampiran 2. <i>Summary</i> Hasil Kuesioner	63
Lampiran 3. Uji Validitas.....	64
Lampiran 4. Uji Reliabilitas	66
Lampiran 5. Histogram Uji Normalitas	69
Lampiran 6. <i>Summary</i> Hasil Nilai Kepentingan	73
Lampiran 7. Jawaban Tanggapan Keseluruhan	74
Lampiran 8. Waktu Penelitian Tugas Akhir	86
Lampiran 9. Surat Perizinan Penelitian Tugas Akhir.....	87
Lampiran 10. Surat Balasan Perizinan Penelitian	88
Lampiran 11. <i>Screenshot</i> Komentar di Aplikasi Alodokter di Google Play.....	89