

Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Alodokter Menggunakan Metode TAM Dan End User Computing Satisfaction

Haryati^{1}, Setiawan Assegaff², Joni Devitra³*

Magister Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Dinamika Bangsa
Jl. Jend. Sudirman, Thehok, Jambi, Indonesia
haryatijambi53@gmail.com¹, setiawanassegaff@unama.ac.id², devitrajoni@yahoo.co.id³

Submitted : 24/09/2024; Reviewed : 27/09/2024; Accepted : 27/10/2024; Published : 31/10/2024

Abstract

Alodokter is a health consultation facility in the form of a website and digital application. The Alodokter application provides various features in the form of Chat, Buat Janji, Artikel, Langganan and Aloshop. There are several shortcomings in using the Alodokter application, such as users receiving information about the free chat quota being used up even though they have never used the chat feature before, incomplete doctor profile information in the Buat Janji feature regarding practice experience and education background, limitations of e-wallet payment methods, and the length of the refund process if the order is canceled by the pharmacy. So this research aims to understand user satisfaction of the Alodokter application using the TAM and End User Computing Satisfaction methods using 9 variables, namely content, accuracy, format, ease of use, timeliness, perceived usefulness, perceived ease of use, attitude toward using, and user satisfaction. The results of the questionnaire were analyzed using the Structural Equation Model method and the SmartPLS 3 application. Observation results revealed that of the 9 hypotheses, 5 hypotheses were approved, including H2, H5, H7, H8, H9 and 4 hypotheses were rejected, namely H1, H3, H4, H6. Therefore, it is concluded that the Alodokter application is quite good in achieving user satisfaction levels.

Keywords: alodokter application, end user computing satisfaction, tam, user satisfaction

Abstrak

Alodokter merupakan fasilitas konsultasi kesehatan berupa website dan aplikasi berbentuk digital. Aplikasi Alodokter memberikan berbagai fitur berupa Chat, Buat Janji, Artikel, Langganan, dan Aloshop. Terdapat beberapa kekurangan dalam penggunaan aplikasi Alodokter seperti pengguna menerima informasi mengenai kuota chat gratis yang habis meskipun belum pernah menggunakan fitur chat sebelumnya, belum lengkapnya informasi profil dokter pada fitur Buat Janji terkait pengalaman praktik dan riwayat pendidikan, keterbatasan metode pembayaran e-wallet, serta lamanya proses pengembalian dana apabila pesanan dibatalkan oleh apotek. Sehingga penelitian ini bermaksud untuk memahami kepuasan pengguna aplikasi Alodokter menggunakan metode TAM dan *End User Computing Satisfaction* dengan menggunakan 9 variabel yaitu *content, accuracy, format, ease of use, timeliness, perceived usefulness, perceived ease of use, attitude toward using, dan user satisfaction*. Hasil kuesioner dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Model* serta aplikasi SmartPLS 3. Hasil observasi mengungkapkan dari 9 hipotesis terdapat 5 hipotesis disetujui antara lain H2, H5, H7, H8, H9 dan 4 hipotesis ditolak yaitu H1, H3, H4, H6. Oleh sebab itu, dirangkumkan bahwa aplikasi Alodokter cukup baik dalam mencapai tingkat kepuasan pengguna.

Kata kunci : aplikasi alodokter, end user computing satisfaction, kepuasan pengguna, tam

1. Pendahuluan

Saat ini berkembangnya teknologi menghadirkan pengaruh terhadap semua bidang kehidupan manusia, salah satunya bidang kesehatan. Ketika wabah COVID-19 melanda Indonesia, COVID-19 telah menjadi penghalang berjalannya berbagai aktivitas kehidupan dan kesibukan masyarakat di tahun 2020 dikarenakan adanya pembatasan kontak sosial. Berdasarkan data kementerian kesehatan terkait penyebaran COVID-19 per 31 Desember 2020 terdapat 735.124 kasus kejadian, dimana 603.741 kasus dinyatakan pulih dan 21.944 dinyatakan meninggal dunia. Untuk mengantisipasi hal tersebut, pemerintah menetapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar atau PSBB demi mengurangi kesibukan masyarakat dalam menghadapi wabah COVID-19 agar penyebaran tidak semakin meningkat [1]. Namun, pemberlakuan PSBB mengakibatkan terjadinya pembatasan akses masyarakat dalam berbagai aktivitas, termasuk juga perawatan medis. Tentu saja dibutuhkan inovasi lain untuk memberikan layanan medis kepada masyarakat. Maka hal tersebut menjadikan telemedician menjadi alternatif dalam memberikan layanan medis kepada masyarakat.

Telemedicine ialah fasilitas medis yang memanfaatkan teknologi untuk menyediakan perawatan medis dari jarak jauh. Perawatan medis ini dapat dilaksanakan melalui bertelepon, video, atau aplikasi ginerak. Telemedicine memiliki sejumlah haluan antara lain: pasien dapat mengunjungi pelayanan kesehatan dengan lebih mudah dan nyaman, mengurangi biaya pengobatan, meningkatkan kualitas pelayanan medis, dan berkontribusi terhadap peningkatan kesehatan masyarakat secara keseluruhan [1]. Melalui adanya telemedician dapat membantu masyarakat dalam melakukan pengobatan atau pemeriksaan awal sebelum melakukan pemeriksaan lanjutan langsung ke rumah sakit atau tempat lainnya.

Di Indonesia Alodokter merupakan salah satu aplikasi telemedician yang terkenal dikalangan masyarakat umum. Alodokter merupakan fasilitas kesehatan atau pun fasilitas konsultasi kesehatan daring berupa website dan aplikasi berbentuk virtual yang menawarkan fitur chat, buat janji, artikel, langganan hingga aleshop sebagai pembelian obat yang dibutuhkan [2]. Sejak awal dijadikan Alodokter lantas mendapati kenaikan, ditunjukkan dengan meningkatnya jumlah unduhan aplikasi Alodokter. Saat 2019 lalu aplikasi Alodokter sudah diunduh sebilang 1 juta masyarakat di Indonesia [3]. Saat Maret 2024 Alodokter tercantum sudah terunduh sebanyak 10 juta. Hal tersebut menunjukkan bahwa banyak masyarakat Indonesia yang memiliki kepercayaan dalam berkonsultasi kesehatan kepada aplikasi Alodokter

Walaupun Alodokter memiliki banyak potensi dan kelebihan dalam memberikan layanan medis secara online. Namun berdasarkan observasi dan hasil komentar pengguna, diidentifikasi bahwa aplikasi Alodokter masih memiliki beberapa kekurangan dalam penggunaannya. Adapun kendala yang dialami penggunaan diantaranya adalah pengguna menerima informasi mengenai kuota chat gratis yang habis meskipun belum pernah menggunakan fitur chat sebelumnya (*accuracy*), belum lengkapnya informasi profil dokter pada fitur Buat Janji terkait pengalaman praktik dan riwayat pendidikan (*content*), keterbatasan metode pembayaran e-wallet yang hanya mencakup Go-Pay, ShopeePay, dan OVO (*content*), serta lamanya proses pengembalian dana apabila pesanan dibatalkan oleh apotek (*content*). Merujuk kepada hasil observasi dan komentar pengguna. Penulis termotivasi untuk memahami lebih lanjut terkait persepsi pengguna terhadap layanan Alodokter. Oleh karena itu, aplikasi Alodokter dianalisis akan mengenal tingkat kepuasan pengguna.

Penelitian ini bermaksud untuk memahami persepsi pengguna terkait kepuasan pengguna kepada layanan aplikasi Alodokter. Penulis menggunakan TAM yang akan di padukan dengan *End User Computing Satisfaction*. Penulis memutuskan menggunakan teknik TAM merujuk kepada penelitian terdahulu yang telah memanfaatkan teknik TAM beserta *End User Computing Satisfaction*. Dimana hasil teknik ini cukup populer serta relevan dengan kebutuhan penelitian. Adapun penelitian terdahulu yang dilaksanakan oleh [4] hasil penelitiannya menunjukkan bahwa aplikasi Traveloka memiliki hasil cukup baik dan dapat menggambarkan kepuasan pengguna dari aplikasi Traveloka tersebut. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh [5] menunjukkan bahwa aplikasi Dana memiliki hasil yang baik dan dapat menggambarkan kepuasan pengguna dari aplikasi Dana tersebut. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh [6] memaparkan hasil penelitian bahwa E-Payment yang terdapat pada Universitas Dinamika Bangsa memberikan hasil yang baik dalam menghasilkan kepuasan pengguna bagi mahasiswa yang menggunakan E-Payment tersebut.

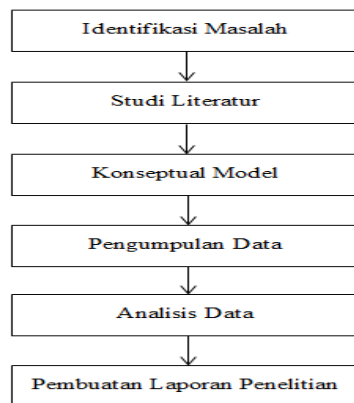
Model TAM adalah model untuk menaksir pengakuan teknologi dengan memperkirakan tingkah laku pengguna [7]. *End User Computing Satisfaction* adalah mode penilaian taraf kepuasan pengguna sistem secara keseluruhan berdasarkan pengalaman emosional dan berguna untuk mempertimbangkan pengembangan sistem selanjutnya [8]. Penggabungan metode TAM beserta *End User Computing Satisfaction* berguna untuk memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh terhadap penerimaan dan pengalaman dalam menaksir kepuasan pengguna. Berkatan dengan paparan di atas penulis berkeinginan melakukan observasi yang bertajuk “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Alodokter Menggunakan Metode TAM Dan *End User Computing Satisfaction*”.

2. Metodologi

Pada bagian ini memaparkan alur penelitian, populasi dan sampel dalam observasi ini.

2.1. Alur Penelitian

Alur penelitian ialah deskripsi dari bagian yang akan ditempuh dalam menyelesaikan permasalahan yang menjadi fokus penelitian. Bersamaan dalam hal ini berikut alur penelitian yang digunakan.



Gambar 1. Alur Penelitian

Berdasarkan alur penelitian yang diuraikan di atas, berikut penjelasan dari setiap tahap-tahap yang terdapat pada alur penelitian.

a. Identifikasi Masalah

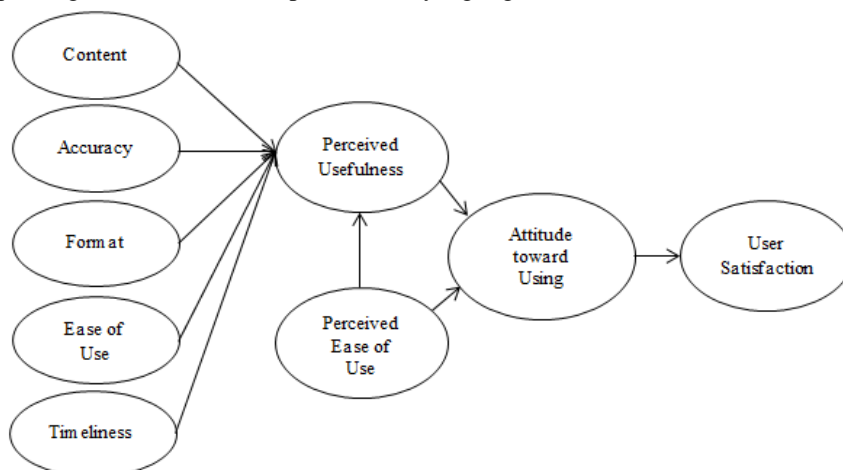
Tahap mengidentifikasi masalah adalah langkah pertama dalam memulai penelitian. Identifikasi masalah bertujuan untuk memahami permasalahan yang terdapat dalam penelitian. Dalam identifikasi masalah dilakukan analisis terhadap kepuasan pengguna aplikasi Alodokter, analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi masalah yang terdapat pada aplikasi Alodokter.

b. Studi Literatur

Tahap studi literatur, dilaksanakan dengan pencarian berupa filosofi yang berkaitan melalui observasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi Alodokter yang diperoleh dari buku, artikel mengenai konsep dan teori yang sesuai dengan permasalahan yang diamati.

c. Konseptual Model

Pada tahap konseptual model dimulai dengan mengidentifikasi teori-teori yang diperoleh dari tahap studi literatur. Selanjutnya menentukan konseptual model yang menggambarkan hubungan kepuasan pengguna aplikasi Alodokter. Tahap konseptual model digunakan dari gabungan variabel-variabel yang terdapat dalam metode TAM dan *End User Computing Satisfaction*. Berikut merupakan gambaran dari konseptual model yang digunakan:



Gambar 2. Konseptual Model [9]

d. Pengumpulan Data

Kuesioner online dipakai dalam penelitian ini untuk mengumpulkan dari berbagai data dari pengguna aplikasi Alodokter yang berada di Kota Jambi. Perhitungan yang digunakan untuk memahami tingkat jawaban responden memanfaatkan skala likert dengan ukuran (1 = sangat tidak setuju), (2 = tidak setuju), (3 = cukup setuju), (4 = setuju), dan (5 = sangat setuju) [10].

Penelitian ini membutuhkan asal data, berupa data pokok dan data minor. Data pokok didapatkan secara langsung dari responden pengguna aplikasi Alodokter di Kota Jambi melalui kuesioner yang

disebarkan pada google form. Untuk data minor digunakan sebagai data pendukung yang berupa sumber informasi tambahan melalui buku, artikel, dan sumber literatur lainnya dalam mendukung penelitian.

e. Analisis Data

Pada analisa dilakukan menggunakan pendekatan *structural equation model*, serta perangkat lunak SmartPLS 3 untuk mengolah data.

f. Pembuatan Laporan Penelitian

Tahap akhir dari penelitian ini ialah penyusunan laporan penelitian, di mana seluruh data yang telah dikumpulkan dan dianalisis disusun secara sistematis. Melalui hasil dari laporan penelitian ini, pembaca dapat memahami langkah yang dilalui dalam penelitian, maupun analisis dan pengelolaan data.

2.2. Populasi Dan Sampel

Kota Jambi ditetapkan untuk lokasi penelitian. Penetapan lokasi ini didasari oleh Kota Jambi yang sudah bertansformasi sebagai kota yang menerapkan gagasan kota pintar pada bermacam-macam aktivitas pemerintah dan pelayanan publik dengan berasakan layanan teknologi informasi. Berdasarkan hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat di Kota Jambi berpartisipasi dalam penggunaan teknologi pada pemerintah dan pelayanan publik yang tersedia, sehingga secara tidak langsung masyarakat di Kota Jambi dapat menggunakan teknologi informasi dalam berbagai kegiatan yang dilakukan. Populasi penelitian ini berupa pengguna aplikasi Alodokter di Kota Jambi.

Populasi yang digunakan sebagai sampel pada observasi ini adalah pemakai aplikasi Alodokter yang berada di Kota Jambi. Terdapat populasi yang sangat besar sehingga sulit jumlah populasi pasti sulit diketahui, sehingga pengutipan sampel memakai *non probability sampling* dengan sistem *purposive sampling*. Metode *non probability sampling* adalah sebuah metode di mana sampel yang dipilih melalui proses acak, sehingga tidak diberi kesempatan yang serupa untuk terpilih menjadi sampel [11]. *Purposive sampling* yaitu cara memilih sampel berlandaskan tolak ukur yang sesuai dengan maksud penelitian [11]. Sehingga sampel dalam penelitian ini mempunyai kriteria berupa:

1. Responden ialah pengguna aplikasi Alodokter yang berada di Kota Jambi.
2. Responden memiliki pemahaman yang baik dalam menggunakan fitur dan menu di aplikasi Alodokter.

Dikarenakan populasi yang sangat banyak dan sulit diketahui dengan pasti jumlahnya, maka dalam pengambilan perhitungan sampel memakai rumus *Paul Leedy* [12].

$$n = \left(\frac{z}{e}\right)^2 (p)(1 - p) \quad (1)$$

Informasi:

n = dimensi sampel

p = jumlah populasi (5% = 0,5)

e = *error sampling* (10% = 0,1)

z = standar untuk kesalahan (95% = 1,96)

Dari rumus *Paul Leedy* di atas didapatkan kalkulasi berikut:

$$\begin{aligned} n &= \left(\frac{1,96}{0,1}\right)^2 (0,5)(1 - 0,5) \\ n &= (384,16)(0,25) \\ n &= 96,04 \end{aligned}$$

Berdasarkan rumus didapatkan sampel sebanyak 96,04 namun dalam penelitian ini sampel digenapkan menjadi 100 orang untuk mencegah kuesioner yang tidak dapat digunakan dalam observasi atau pengerjaan data.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Model Pengukuran (Outer Model)

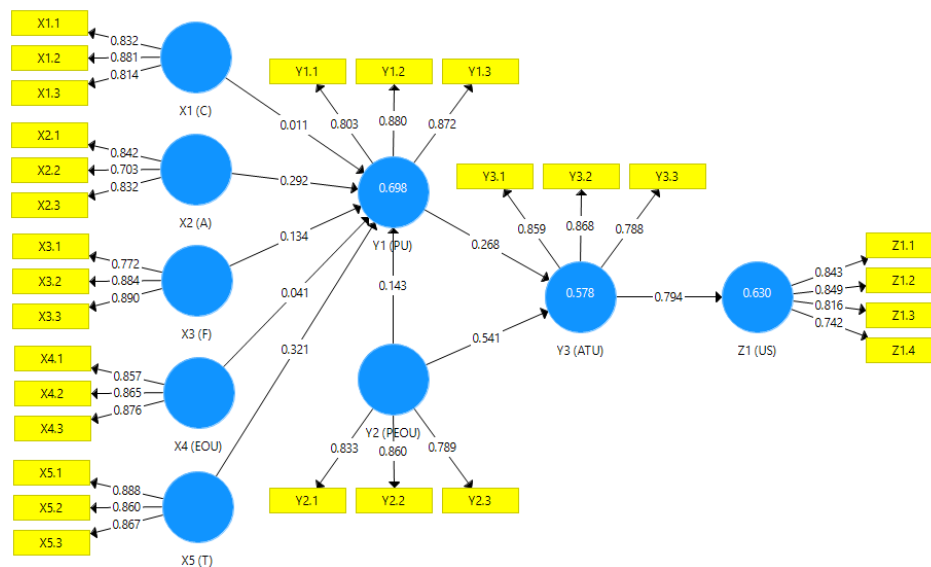
Model pengukuran atau *outer model* bermaksud memahami ikatan antara variabel laten seraya masing-masing indikator [13]. Hal utama dalam model pengukuran ini ialah menaksir terhadap validitas dan reliabilitas dalam menaksir indikator [14].

3.1.1. Uji Validitas

Uji validitas mengevaluasi seberapa akurat dan tepat pengukuran dalam menunaikan tugas hitungnya ataupun menyerahkan hasil pengukuran yang memadai, seraya cara memperkirakan hubungan antara setiap pernyataan dengan nilai keseluruhan [15].

1. Validitas Konvergen (*Convergen Validity*)

Convergen Validity ialah hasil yang menunjukkan bahwa variabel manifes (yang dapat diukur) saling berhubungan untuk menilai konstruk laten [16]. Hasil perhitungan *convergent validity* dapat ditempuh dari *loading factor* terhadap variabel dependen juga independen. Hasil yang disarankan untuk perhitungan *convergent validity* adalah besar dari 0,7 [17]. Maka dalam observasi ini batas yang digunakan untuk *loading factor* besar dari 0,7.



Gambar 3. Model SmartPLS

Tabel 1. Loading Factor

| | X1 (C) | X2 (A) | X3 (F) | X4 (EOU) | X5 (T) | Y1 (PU) | Y2 (PEOU) | Y3 (ATU) | Z1 (US) |
|------|-----------|-----------|-----------|-------------|-----------|------------|--------------|-------------|------------|
| X1.1 | 0.832 | | | | | | | | |
| X1.2 | 0.881 | | | | | | | | |
| X1.3 | 0.814 | | | | | | | | |
| X2.1 | | 0.842 | | | | | | | |
| X2.2 | | 0.703 | | | | | | | |
| X2.3 | | 0.832 | | | | | | | |
| X3.1 | | | 0.772 | | | | | | |
| X3.2 | | | 0.884 | | | | | | |
| X3.3 | | | 0.890 | | | | | | |
| X4.1 | | | | 0.857 | | | | | |
| X4.2 | | | | 0.865 | | | | | |
| X4.3 | | | | 0.876 | | | | | |
| X5.1 | | | | | 0.888 | | | | |
| X5.2 | | | | | 0.860 | | | | |
| X5.3 | | | | | 0.867 | | | | |
| Y1.1 | | | | | | 0.803 | | | |
| Y1.2 | | | | | | 0.860 | | | |
| Y1.3 | | | | | | 0.872 | | | |
| Y2.1 | | | | | | | 0.833 | | |
| Y2.2 | | | | | | | 0.860 | | |
| Y2.3 | | | | | | | 0.789 | | |

| | | |
|------|-------|-------|
| Y3.1 | 0.859 | |
| Y3.2 | 0.868 | |
| Y3.3 | 0.788 | |
| Z1.1 | | 0.843 |
| Z1.2 | | 0.849 |
| Z1.3 | | 0.816 |
| Z1.4 | | 0.742 |

Pada tabel 1 di atas menyatakan untuk semua hasil yang diperoleh dari perhitungan *loading factor* telah terpenuhi dari hasil yang telah disarankan yaitu lebih dari 0,7. Hasil memperlihatkan bahwa seluruh pembahasan yang diperoleh dari variabel model yang digunakan telah benar dan memenuhi kriteria *convergent validity*.

2. Validitas Diskriminan (*Discriminan Validity*)

Discriminan validity bertujuan untuk memahami hubungan variabel itu sendiri lebih besar dicocokkan hubungannya dengan variabel lain dalam observasi [16]. Perhitungan validitas diskriminan di antaranya dapat dilihat dengan menilai AVE (*Average Variance Extraction*) terhadap hubungan antar konstruk lain dalam model. AVE adalah model yang mencocokkan akar AVE dan hubungan antar komponennya. Ketika nilai AVE lebih dari 0,5 diartikan validitas diskriminan tercapai [18].

Tabel 2. Nilai *Average Variance Extraction*

| Variabel | <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> |
|-----------|---|
| X1 (C) | 0.710 |
| X2 (A) | 0.632 |
| X3 (F) | 0.723 |
| X4 (EOU) | 0.750 |
| X5 (T) | 0.760 |
| Y1 (PU) | 0.726 |
| Y2 (PEOU) | 0.686 |
| Y3 (ATU) | 0.704 |
| Z1 (US) | 0.662 |

Pada tabel 2 diperoleh hasil berupa semua nilai dari perhitungan *average variance extraction* lebih dari 0,5 dapat diartikan setiap variabel sudah memenuhi syarat, sehingga hal ini menghasilkan setiap variabel dinyatakan benar.

Pengukuran validitas diskriminan dapat dilaksanakan berkaitan dengan *fornell larcker criterion* dengan konstruk. *Fornell larcker criterion* ialah hubungan antara variabel itu sendiri [19]. Jika hubungan konstruk per indikator lebih menonjol dibandingkan hubungan konstruk lainnya, maka konstruk laten dapat memperkirakan indikator tersebut meningkat dibandingkan konstruk lainnya [18]. Jika hasil perhitungan *fornell larcker criterion* lebih menonjol dari 0.7 maka memiliki validitas diskriminan yang baik [20].

Tabel 3. *Fornell Larcker Criterion*

| | X1 (C) | X2 (A) | X3 (F) | X4 (EOU) | X5 (T) | Y1 (PU) | Y2 (PEOU) | Y3 (ATU) | Z1 (US) |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|-----------|------------|--------------|-------------|------------|
| X1 (C) | 0.843 | | | | | | | | |
| X2 (A) | 0.852 | 0.759 | | | | | | | |
| X3 (F) | 0.763 | 0.715 | 0.850 | | | | | | |
| X4 (EOU) | 0.694 | 0.578 | 0.797 | 0.866 | | | | | |
| X5 (T) | 0.686 | 0.702 | 0.684 | 0.683 | 0.872 | | | | |
| Y1 (PU) | 0.703 | 0.740 | 0.719 | 0.657 | 0.767 | 0.852 | | | |
| Y2 (PEOU) | 0.699 | 0.655 | 0.809 | 0.798 | 0.793 | 0.738 | 0.828 | | |
| Y3 (ATU) | 0.605 | 0.629 | 0.709 | 0.634 | 0.737 | 0.667 | 0.739 | 0.839 | |
| Z1 (US) | 0.573 | 0.571 | 0.650 | 0.671 | 0.791 | 0.730 | 0.795 | 0.794 | 0.814 |

Berdasarkan hasil perhitungan tabel 3 diperoleh hasil bahwa parameter mempunyai nilai *fornell larcker criterion* yang tinggi untuk setiap konstruk laten yang diuji berupa lebih dari 0.7, hal ini memperlihatkan per parameter dapat diperkirakan dengan baik per konstruk laten. Sehingga dapat dirangkum dari hasil tabel 2 dan tabel 3 semua konstruk telah sesuai penilaian validitas diskriminan.

Terlebih menggunakan perhitungan hasil AVE ragam lain dapat digunakan untuk memahami *discriminant validity* yaitu dengan nilai perhitungan *cross loading*. Penilaian melalui *cross loading* mempunyai kriteria berupa nilai yang dimiliki parameter untuk per variabel memiliki nilai yang lebih menonjol dicocokkan dengan nilai parameter pada variabel lain [19].

Tabel 4. *Cross Loading*

| | X1 (C) | X2 (A) | X3 (F) | X4 (EOU) | X5 (T) | Y1 (PU) | Y2 (PEOU) | Y3 (ATU) | Z1 (US) |
|------|-----------|-----------|-----------|-------------|-----------|------------|--------------|-------------|------------|
| X1.1 | 0.832 | 0.676 | 0.667 | 0.582 | 0.532 | 0.603 | 0.571 | 0.488 | 0.443 |
| X1.2 | 0.881 | 0.731 | 0.652 | 0.615 | 0.653 | 0.631 | 0.612 | 0.563 | 0.562 |
| X1.3 | 0.814 | 0.678 | 0.606 | 0.556 | 0.545 | 0.537 | 0.585 | 0.474 | 0.437 |
| X2.1 | 0.821 | 0.842 | 0.655 | 0.573 | 0.668 | 0.689 | 0.578 | 0.586 | 0.529 |
| X2.2 | 0.466 | 0.703 | 0.433 | 0.367 | 0.466 | 0.421 | 0.510 | 0.407 | 0.386 |
| X2.3 | 0.622 | 0.832 | 0.583 | 0.409 | 0.517 | 0.609 | 0.480 | 0.484 | 0.431 |
| X3.1 | 0.650 | 0.625 | 0.772 | 0.640 | 0.499 | 0.492 | 0.607 | 0.572 | 0.439 |
| X3.2 | 0.659 | 0.604 | 0.884 | 0.724 | 0.643 | 0.636 | 0.717 | 0.652 | 0.643 |
| X3.3 | 0.648 | 0.609 | 0.890 | 0.673 | 0.593 | 0.685 | 0.731 | 0.589 | 0.570 |
| X4.1 | 0.612 | 0.509 | 0.727 | 0.857 | 0.607 | 0.580 | 0.709 | 0.596 | 0.603 |
| X4.2 | 0.519 | 0.423 | 0.590 | 0.865 | 0.535 | 0.524 | 0.627 | 0.481 | 0.559 |
| X4.3 | 0.662 | 0.558 | 0.742 | 0.876 | 0.625 | 0.598 | 0.729 | 0.563 | 0.579 |
| X5.1 | 0.551 | 0.615 | 0.552 | 0.540 | 0.888 | 0.670 | 0.684 | 0.588 | 0.653 |
| X5.2 | 0.657 | 0.616 | 0.629 | 0.620 | 0.860 | 0.664 | 0.709 | 0.689 | 0.666 |
| X5.3 | 0.587 | 0.605 | 0.607 | 0.624 | 0.867 | 0.671 | 0.682 | 0.650 | 0.749 |
| Y1.1 | 0.487 | 0.510 | 0.510 | 0.481 | 0.550 | 0.803 | 0.509 | 0.485 | 0.544 |
| Y1.2 | 0.679 | 0.705 | 0.687 | 0.573 | 0.630 | 0.880 | 0.663 | 0.576 | 0.598 |
| Y1.3 | 0.614 | 0.658 | 0.626 | 0.613 | 0.761 | 0.872 | 0.693 | 0.630 | 0.709 |
| Y2.1 | 0.583 | 0.539 | 0.678 | 0.639 | 0.715 | 0.672 | 0.833 | 0.595 | 0.671 |
| Y2.2 | 0.647 | 0.631 | 0.714 | 0.667 | 0.625 | 0.675 | 0.860 | 0.607 | 0.599 |
| Y2.3 | 0.497 | 0.445 | 0.613 | 0.683 | 0.631 | 0.469 | 0.789 | 0.639 | 0.716 |
| Y3.1 | 0.529 | 0.534 | 0.645 | 0.502 | 0.607 | 0.586 | 0.652 | 0.859 | 0.692 |
| Y3.2 | 0.493 | 0.503 | 0.560 | 0.502 | 0.640 | 0.548 | 0.613 | 0.868 | 0.708 |
| Y3.3 | 0.501 | 0.551 | 0.578 | 0.600 | 0.611 | 0.545 | 0.594 | 0.788 | 0.593 |
| Z1.1 | 0.502 | 0.504 | 0.518 | 0.546 | 0.703 | 0.684 | 0.664 | 0.664 | 0.843 |
| Z1.2 | 0.485 | 0.561 | 0.606 | 0.555 | 0.656 | 0.664 | 0.669 | 0.681 | 0.849 |
| Z1.3 | 0.407 | 0.408 | 0.468 | 0.450 | 0.654 | 0.531 | 0.611 | 0.635 | 0.816 |
| Z1.4 | 0.470 | 0.372 | 0.522 | 0.640 | 0.553 | 0.483 | 0.643 | 0.599 | 0.742 |

Masing-masing indikator dari tiap variabel memegang nilai lebih menonjol dikontraskan dengan nilai hubungan antara indikator dengan variabel lainnya. Hasil ini bisa menunjukkan bahwa setiap parameter memiliki nilai yang baik yang diperlihatkan dengan nilai yang maksimal dari setiap indikator.

3.1.2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk meneliti nilai dari *composite reliability* serta *cronbach's alpha* dari parameter yang menaksir variabel. Taraf yang disarankan untuk *composite reliability* dan *cronbach's alpha* ialah 0,7 [17].

Tabel 5. *Uji Reliabilitas*

| Variabel | <i>Cronbach's Alpha</i> | <i>Composite Reliability</i> | Keterangan |
|----------|-------------------------|------------------------------|------------|
| X1 (C) | 0.796 | 0.880 | Reliable |
| X2 (A) | 0.713 | 0.837 | Reliable |
| X3 (F) | 0.809 | 0.886 | Reliable |

| | | | |
|-----------|-------|-------|----------|
| X4 (EOU) | 0.833 | 0.900 | Reliable |
| X5 (T) | 0.842 | 0.905 | Reliable |
| Y1 (PU) | 0.812 | 0.888 | Reliable |
| Y2 (PEOU) | 0.771 | 0.867 | Reliable |
| Y3 (ATU) | 0.789 | 0.877 | Reliable |
| Z1 (US) | 0.829 | 0.887 | Reliable |

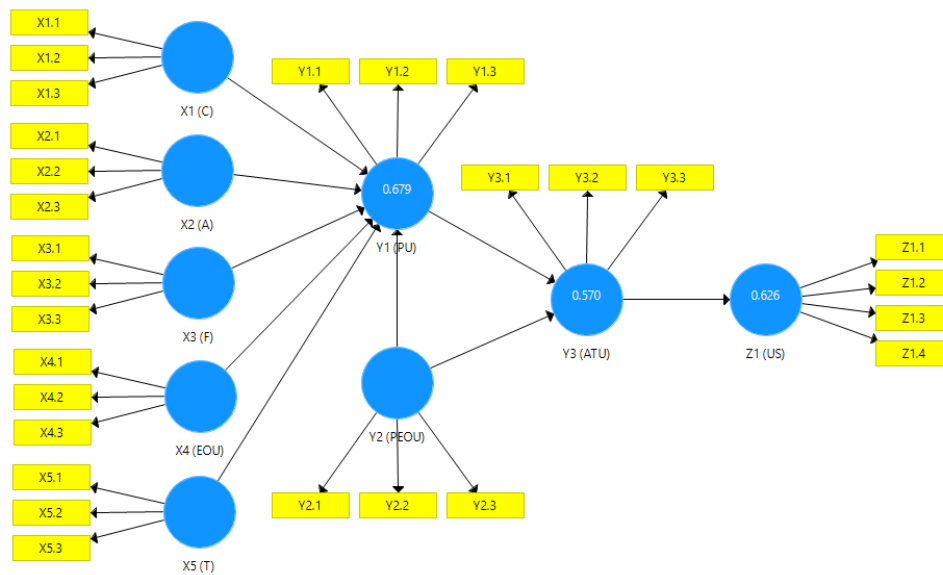
Dapat dinilai bahwa perhitungan dari *cronbach's alpha* serta *composite reliability* untuk setiap variabel di atas 0,7. Hasil membuktikan bahwa segenap variabel memenuhi ukuran penilaian.

3.2. Model Struktural (*Inner Model*)

Model struktural menggambarkan contoh yang mengaitkan antara variabel laten [21]. Pemeriksaan terhadap model struktural bermaksud untuk mengenalkan dan melihat relasi antara variabel independen dan dependen pada sebuah observasi [17].

3.2.1 Nilai R-Square

R Square ialah koefisien determinan terhadap sebuah konstruk endogen [17]. Apabila di dalam suatu observasi menggunakan terdiri atas lebih dari satu variabel independent sehingga bisa digunakan *R Square Adjusted*. *R Square Adjusted* ialah hasil R^2 yang disesuaikan [22]. Hasil R^2 memiliki kriteria yakni R^2 0,67 artinya kuat, R^2 0,33 artinya moderat dan R^2 0,19 artinya lemah [17].



Gambar 4. Output *R-Square Adjusted*

Tabel 6. Nilai *R-Square* serta *Adjusted*

| Variabel | <i>R-Square</i> | <i>R-Square Adjusted</i> |
|----------|-----------------|--------------------------|
| Y1 (PU) | 0.698 | 0.679 |
| Y3 (ATU) | 0.578 | 0.570 |
| Z1 (US) | 0.630 | 0.626 |

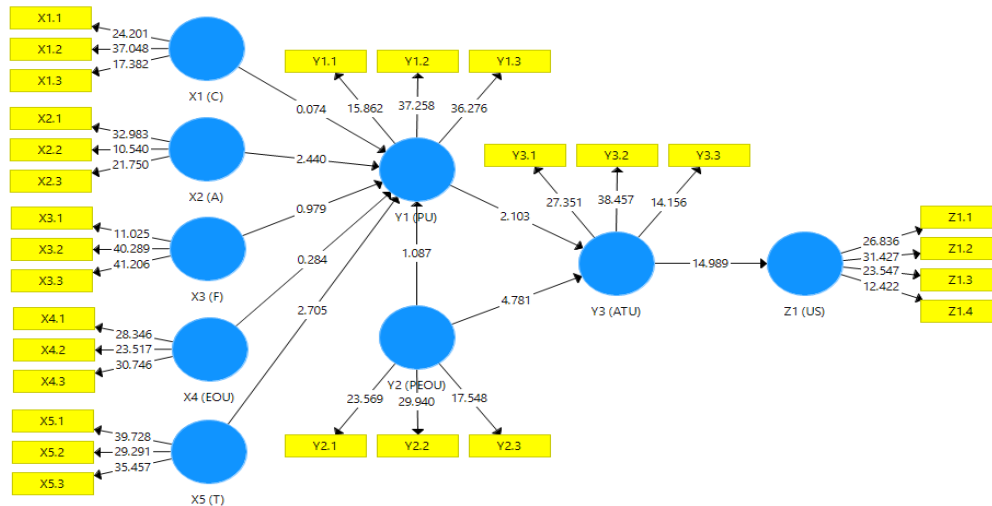
Berdasarkan bagan di atas dapat diuraikan yaitu:

1. Nilai yang diperoleh dari penilaian R^2 *adjusted* oleh variabel *content, accuracy, format, ease of use, timeliness, perceived ease of use* berpengaruh kepada variabel *perceived usefulness* senilai 0,679. Nilai 0,679 dikategorikan kuat.
2. Nilai yang diperoleh dari penilaian R^2 *adjusted* oleh variabel *perceived usefulness* dan variabel *perceived ease of use* berpengaruh kepada variabel *attitude toward using* senilai 0,570. Nilai 0,570 dikategorikan moderat.

3. Nilai yang diperoleh dari penilaian R^2 adjusted oleh variabel *attitude toward using* berpengaruh kepada variabel *user satisfaction* senilai 0,626. Nilai 0,626 dikategorikan moderat.

3.1. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesa dilaksanakan untuk memahami kebenaran relasi variabel terhadap koefisien atau pun tujuan petalian variabel yakni yang diperlihatkan oleh nilai *original sample* (positif) yang searah melalui hipotesis, nilai dari t-statistik maupun nilai *probability value* (p-value) dari *path coefficient* [18]. Kriteria yang digunakan pada uji hipotesis yaitu nilai t-statistik lebih dari 1,96 dan nilai p-value kurang dari 0,05 sehingga hipotesa dapat disetujui [18]. Berikut ini perhitungan uji hipotesa melalui *bootstrapping*.



Gambar 5. Output Bootstrapping

Tabel 7. Nilai Path Coefficient

| Hipotesis | Hubungan | Original Sample | T-Statistic | P-Values | Hasil |
|-----------|----------------------|-----------------|-------------|----------|----------|
| H1 | X1 (C) → Y1 (PU) | 0.011 | 0.073 | 0.941 | Ditolak |
| H2 | X2 (A) → Y1 (PU) | 0.292 | 2.385 | 0.017 | Diterima |
| H3 | X3 (F) → Y1 (PU) | 0.134 | 1.009 | 0.314 | Ditolak |
| H4 | X4 (EOU) → Y1 (PU) | 0.041 | 0.278 | 0.781 | Ditolak |
| H5 | X5 (T) → Y1 (PU) | 0.321 | 2.809 | 0.005 | Diterima |
| H6 | Y2 (PEOU) → Y1 (PU) | 0.143 | 1.099 | 0.272 | Ditolak |
| H7 | Y1 (PU) → Y3 (ATU) | 0.268 | 2.160 | 0.031 | Diterima |
| H8 | Y2 (PEOU) → Y3 (ATU) | 0.541 | 5.056 | 0.000 | Diterima |
| H9 | Y3 (ATU) → Z1 (US) | 0.794 | 15.471 | 0.000 | Diterima |

Setelah dilakukan pengolahan data menggunakan *software* SmartPLS 3 didapatkan hasil berupa lima hipotesis terbukti berpengaruh positif kepada aplikasi Alodokter dengan nilai original sampel positif, nilai t-statistik lebih dari 1,96 serta nilai p-value kurang dari 0,05 yakni H2, H5, H7, H8, H9. Empat hipotesis ditolak karena tidak memenuhi nilai signifikan dengan nilai t-statistik kurang dari 1,96 juga nilai p-value lebih dari 0,05 ialah H1, H3, H4, H6.

4. Kesimpulan

Dari kuesioner yang disebarakan untuk 100 orang responden pengguna aplikasi Alodokter di Kota Jambi. Hasil analisis data menggunakan *software* SmartPLS 3 terhadap 9 hipotesis yang dikembangkan menunjukkan bahwa 5 hipotesis diterima. Hipotesis yang disetujui ialah hipotesa 2, hipotesa 5, hipotesa 7, hipotesa 8, hipotesa 9 dengan nilai original sampel positif, nilai t-statistik lebih dari 1,96 juga nilai p-value kurang dari 0,05. Sedangkan 4 hipotesis tidak disetujui berupa hipotesa 1, hipotesa 3, hipotesa 4, hipotesa 6 dengan nilai t-statistik kurang dari 1,96 serta nilai p-value lebih dari 0,05. Oleh sebab itu, dirangkumkan maka aplikasi Alodokter cukup baik dalam mencapai tingkat kepuasan pengguna.

Daftar Pustaka

- [1] N. M. Hapsari, R. R. S. Prawiradilaga, and M. Muhandi, "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kebermanfaatan, dan Kualitas Informasi terhadap Minat Masyarakat Kota Bogor dalam Penggunaan Layanan Telemedicine (Studi Pada Pengguna Aplikasi Halodoc, Alodokter, Yesdok)," *J. Nas. Manaj. Pemasar. SDM*, vol. 4, no. 3, pp. 100–119, 2023, doi: 10.47747/jnmpsdm.v4i3.1363.
- [2] Y. M. Erno Sumarni, "Penerimaan Teknologi Kesehatan Masyarakat Alodokter Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM)," vol. 7, pp. 227–236, 2024.
- [3] F. Nugraha and A. Djuwita, "Efektivitas Komunikasi Terapeutik Melalui Konsultasi Kesehatan Mental Terhadap Loyalitas Merek Aplikasi Mobile Alodokter," *Telkomuniversity.Ac.Id*, vol. 10, no. 1, p. 442, 2023, [Online]. Available: <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/download/19515/18892>.
- [4] F. H. Dien Novita, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dan End-User Computing Satisfaction (EUCS)," vol. 2, no. 1, pp. 22–37, 2021.
- [5] E. S. Fitratul Aini, Fitriani Muttakin, Tengku Khairil Ahsyar, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan," vol. 06, no. 01, pp. 65–76, 2023.
- [6] H. M. Nilu Gede Widyawati, Benni Purnama, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan E-Payment Universitas Menggunakan Metode EUCS dan TAM," vol. 4, no. 8, pp. 490–499, 2024, doi: 10.47065/tin.v4i8.4717.
- [7] A. Christopher, A. Tirtana, and A. Aditya, "Analisis Tingkat Penerimaan Aplikasi Bca Mobile Di Kota Malang Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM)," vol. 16, pp. 452–459, 2022.
- [8] R. M. N. H. Muhammad Aja Sugandi, "Analisis End-User Computing Satisfaction (EUCS) Pada Aplikasi Mobile Universitas Bina Darma," vol. 9, no. 1, pp. 143–154, 2020.
- [9] S. Alkutbi, I. Alrajawy, A. Ameen, A. H. Al-shibami, and A. Bhaumik, "Integrating Technological Acceptance Model and End-User Computing Satisfaction to Explain the Intention to Continue Using Car Navigation Systems in UAE," no. 2, pp. 628–634, 2019, doi: 10.35940/ijrte.B1113.0982S1019.
- [10] U. Raharja, E. P. Harahap, and R. E. Cipta Devi, "Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas pada Raharja Internet Cafe Terhadap Kegiatan Perkuliahan Pada Perguruan Tinggi," *J. Teknoinfo*, vol. 12, no. 2, p. 60, 2018, doi: 10.33365/jti.v12i2.54.
- [11] Chalil Barus, *Analisis Data Kualitatif Teori dan Aplikasi dalam Analisis SWOT, Model Logit, dan Structural Equation Modeling (Dilengkapi dengan Manual SPSS dan Amos)*. USU Press, 2014.
- [12] H. Setiawan and D. Novita, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS User Satisfaction Analysis of the KAI Access Application as a Train Ticket Booking," vol. 2, no. 2, pp. 162–175, 2021.
- [13] Y. Euis Widanengsiha, "Penerapan Model Teknologi Acceptance Model Untuk Mengukur Adopsi," vol. 2, no. 1, pp. 86–95, 2022.
- [14] M. G. Tri Lestari, Achmad Hizazi, "Analisis Penerimaan Aplikasi Sistem Akuntansi Instansi Berbasis Akrual (SAIBA) Dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Pada Satuan Kerja (SATKER) Kementerian Agama Mitra Layanan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Jambi," vol. 5, no. 4, pp. 280–293, 2020.
- [15] Syarah Widyaningtyas, Triastuti Wuryandari, and Moch. Abdul Mukid, "Pengaruh Marketing Mix Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Menggunakan Metode Structural Equation Modelling (Sem) (Studi Kasus Toserba Toko Tembalang 'Totem')," *J. Gaussian*, vol. 5, no. 3, pp. 553–562, 2016.
- [16] I. Masrurroh, J. Surjanti, and N. Sholikhah, "Perceived Usefulness, Self-Efficacy, and Emotional Engagement: Does It Affect Student's Satisfaction while using the Platform?," vol. 13, no. 1, 2021.
- [17] A. M. Musyaffi, H. Khairunnisa, and D. K. Respati, *Konsep dasar structural equation model-partial least square (sem-pls) menggunakan smartpls*. Pascal Books, 2022.
- [18] N. D. Pratama, A. Abdurahim, and H. Sofyani, "Determinan Efektivitas Implementasi Anggaran Berbasis Kinerja Dan Penyerapan Anggaran Di Pemerintah Daerah," *J. Reviu Akunt. dan Keuang.*, vol. 8, no. 1, p. 9, 2018, doi: 10.22219/jrak.v8i1.23.
- [19] Y. Meilda, I. Hamdani, and R. Triwoelandari, "Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Al-Amin Islamic Store Laladon Bogor)," vol. 5, no. 2, pp. 274–290, 2022.
- [20] H. A. R. Citra Neza, "Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Dengan Motivasi Kerja Sebagai

- Variabel Mediasi Pada Karyawan PT. X,” *J. Manajemen Bus. Rev.*, vol. 17, no. 1, pp. 1–25, 2020.
- [21] N. Rinda Noviyanti, “Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi Nelayan Di Teluk Banten: Menggunakan Partial Least Squarestructural Equation Modelling (PLS-SEM),” vol. 10, no. 1, pp. 33–44, 2019.
- [22] F. Gustami Harahap, “Model Pembangunan Pertanian Pola Interaksi dan Interdependensi Dalam Memanfaatkan Fasilitas Pelayanan Sosial Ekonomi Di Kabupaten Serdang Bedagai,” *BEST J. (Biology Educ. Sains Technol.*, vol. 3, no. 2, pp. 141–147, 2020, doi: 10.30743/best.v3i2.3121.