

Hubungan Kualitas Layanan Elektronik dan Kualitas Informasi Aplikasi Halodoc Terhadap Kepuasan pada Pengguna

Fadia Eka Septiawati¹, Puteri Fannya², M. Fuad Iqbal³, Lily Widjaja⁴

¹⁻⁴Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Esa Unggul, Indonesia

Alamat: Jl. Arjuna Utara No. 9, Duri Kepa, Kec. Kb. Jeruk, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11510; Telepon: (021) 5674223

Korespondensi penulis: fadiaeka02@gmail.com

Abstract. *User satisfaction with the Halodoc application is measured by meeting user needs. The halodoc application is a health application which has many features and uses, one of which is that patients can chat and communicate with specialist doctors who are experienced in their respective fields. This research aims to determine the relationship between the quality of electronic services and the quality of the Halodoc application information on user satisfaction. Researchers also use the DeLone and McLean information system success model by taking several necessary variables. The samples used by researchers were users of the halodoc application or had used the halodoc application. The data collection instrument uses a questionnaire where the questionnaire is distributed digitally. The questionnaire is distributed in December 2023 - January 2024. Hypothesis testing is carried out by examining the relationship between electronic service quality and information quality on user satisfaction using the Chi-Square test, the research results show that service quality electronics and information quality have a relationship with user satisfaction.*

Keywords: *electronic service quality, information quality, user satisfaction*

Abstrak. Kepuasan pengguna pada aplikasi halodoc diukur dengan pemenuhan kebutuhan pengguna. Aplikasi halodoc merupakan aplikasi Kesehatan yang didalamnya memiliki banyak fitur dan kegunaan, salah satunya adalah pasien dapat *chatting* dan komunikasi dengan dokter umum atau dokter spesialis yang sudah memiliki pengalaman sesuai pada bidangnya masing-masing. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui hubungan kualitas layanan elektronik dan kualitas informasi aplikasi halodoc terhadap kepuasan pada pengguna. Peneliti juga menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean dengan cara mengambil beberapa variabel yang akan diperlukan. Sampel yang digunakan oleh peneliti ialah pengguna aplikasi halodoc atau pernah menggunakan aplikasi halodoc. Instrument pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dimana kuesioner disebar secara digital, Kuesioner disebar pada bulan Desember 2023 – Januari 2024. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menguji Hubungan Kualitas Layanan Elektronik Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pada Pengguna menggunakan uji *Chi-Square*, hasil penelitian ini menunjukkan jika kualitas layanan elektronik dan kualitas informasi memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna.

Kata kunci: Kualitas Layanan Elektronik, kualitas informasi, kepuasan pada pengguna.

1. LATAR BELAKANG

Pada era revolusi industri 4.0 sekarang ini internet dimanfaatkan untuk menjadi patokan strategis proses *revolusi* industri sekarang. Terjadi perubahan dalam dunia industri yang semakin maju karena perkembangan teknologi informasi sekarang. Penggabungan antara teknologi otomatis dan teknologi *cyber* merupakan industri 4.0. Berikut ini merupakan *trend* otomatisasi dengan pertukaran data di dalam bisnis teknologi mencakup beberapa bagian (Wibowo & Haryokusumo, 2020). Informasi yang disampaikan pada berbagai platform rata-rata memengaruhi kualitas layanan yang dirasakan oleh masyarakat.

Kualitas layanan ialah sesuatu yang tidak berwujud (*tangible*) yang bisa ditawarkan oleh pihak manapun (Nursalam, 2016 & Fallis, 2013). Maka dari itu pelayanan dapat diartikan

sebagai *service* atau jasa yang disampaikan langsung oleh pemilik jasa berupa kecepatan, kemampuan, hubungan, kemudahan, dan keramahan yang ditunjukkan dari sifat dan sikap untuk memberikan pelayanan dan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) bisa dilihat dari cara membedakan persepsi para konsumen atas pelayanan yang diterima atau bisa diperoleh dengan pelayanan yang mereka inginkan (Wardani, 2018).

Kualitas Pelayanan Elektronik merupakan langkah-langkah hubungan antara pelanggan atau konsumen dengan halaman *web* yang melayani aktivitas konsumen. Kualitas Layanan Elektronik ialah perkembangan kualitas layanan yang dikarenakan faktor teknologi dan internet (Mualim, 2021). Akan tetapi pelayanan yang berbasis digital di Indonesia kini semakin ramai. Tentunya hal ini akan menjadi hal yang positif dalam bidang Kesehatan karena pasien lebih mudah mengakses informasi tentang kesehatan. Untuk layanan konsultasi kepada dokter dapat diakses melalui internet merupakan suatu hal yang baru, salah satunya yaitu aplikasi Halodoc.

Kualitas Informasi adalah system informasi yang digunakan dan menghasilkan output. Informasi tersebut dapat dimengerti, lengkap, akurat dan tepat waktu. Kualitas Informasi akan berpengaruh kepada persepsi manfaat yang dimaksud informasi ialah sejauh mana informasi tersebut konsisten memenuhi persyaratan dan harapan semua orang yang memerlukan informasi akurat untuk menyelesaikan masalah atau mencari jawaban (Ariadanang & Chusumastuti, 2022).

Aplikasi Halodoc merupakan aplikasi kesehatan yang didalamnya memiliki banyak *fitur* dan kegunaan, salah satunya adalah pasien dapat *chatting* atau komunikasi dengan dokter spesialis yang sudah berpengalaman sesuai dengan bidangnya masing-masing. Tidak hanya berkomunikasi dengan dokter, Halodoc juga menyediakan *fitur* seperti hasil labolatorium, perlindungan kesehatan, membeli obat dan visit rumah sakit (Halodoc, 2017).

Kepuasan ialah penilaian atau persepsi pelanggan mengatakan bahwa suatu layanan memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan atau lebih yang diharapkan oleh pelanggan Palilati, 2004 . Kepuasan pengguna pada Aplikasi Halodoc diukur dengan pemenuhan kebutuhan pengguna, pengalaman selama menggunakan dan memenuhi harapan pengguna. Pengujian kualitas layanan informasi dan sistem yang sudah disediakan diaplikasi Halodoc mengharap mendapatkan yang sesuai dan memenuhi kebutuhan informasi pengguna karena aplikasi Halodoc harus memberikan kualitas sistem layanan informasi yang baik (Tjiptono 2018:146).

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, di mana metode tersebut pengumpulan datanya menggunakan metode statistik. Dengan desain cross sectional yang dimana variabel independen dan variabel dependen dilihat pada waktu yang bersamaan. Metode kuantitatif bisa disebut dengan metode tradisional karena sudah dari dulu digunakan dan sudah menjadi tradisi untuk penelitian (Ahyyar et al., 2020). Metode pengambilan sampel menggunakan *random sampling*. Dan untuk metode penelitian menggunakan pendekatan inferensial. Penelitian kuantitatif inferensial ialah hubungan antar variabel yang dianalisis menggunakan uji hipotesis. Yang dimana pengujian meneliti kepuasan pada pengguna aplikasi Halodoc.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	45	33,8%
Perempuan	88	66,2%
Kelompok Umur		
16-25 Tahun	80	60,2%
26-35 Tahun	49	36,8%
36-45 Tahun	2	1,5%
46-55 Tahun	2	1,5%
56-65 Tahun	0	0
Pendidikan Terakhir		
SMP/SMA sederajat	69	51,1%
Akademi D1/D2/D3	32	24,1%
S1	32	24,1%
Pekerjaan/kegiatan		
Pelajar/mahasiswa	42	31,6%
Pegawai Swasta	45	33,8%
PNS	9	6,8%
Wiraswasta	23	17,3%
Lain-lain	15	10,5%
Total	133	100%

Karakteristik pada responden dapat dilihat pada bab 4 agar dapat mengetahui latar belakang responden sesuai dengan jenis kelamin, umur pendidikan terakhir dan pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan oleh responden. Berdasarkan hasil menurut jenis kelamin, responden paling banyak berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 88 responden atau 66,2% sedangkan

jenis kelamin laki-laki termasuk responden terendah dengan jumlah 45 responden atau 33,8%. Keadaan tersebut dapat terjadi karena perempuan lebih sering melakukan pemeriksaan kesehatan secara online karena lebih efisien dan tidak mengantri panjang dengan pasien lain.

Karakteristik berdasarkan usia tertera hasil menunjukkan jumlah paling banyak pada usia 16-25 tahun dengan jumlah 80 responden atau 60,2% sedangkan usia 46-55 tahun dengan jumlah responden 2 atau 1,5% karena diusia 16-25 tahun diaman pada sering aktif bermain sosial media jadi waktu menjadi lebih efisien dan jarang memerlukan pemeriksaan lebih lanjut kecuali sudah merasakan sakit yang sudah tidak tertahankan. Dan diusia 46-55 tahun pada usia tersebut jarang menggunakan media sosial dan memerlukan pemeriksaan lebih spesifik karena kesehatannya lebih rentan terserang penyakit jadi lebih sering bertemu dengan dokter secara langsung (Pratiwi & Golo, 2022).

Pada hasil pendidikan terakhir menunjukan responden tertinggi adalah pendidikan SMP atau SMA sederajat dengan jumlah 69 responden atau 51,9%. Responden akademik D1/D2/D3 dan S1 terdapat jumlah responden yang sama yaitu berjumlah 32 responden atau 24,1% dan termasuk jumlah responden terendah walaupun jumlah responden akademik D1/D2/D3 terendah tidak beda jauh dengan jumlah responden tertinggi.

Dari 133 responden tertinggi yang menggunakan atau pernah menggunakan aplikasi halodoc ialah pegawai swasta dengan jumlah 45 responden atau 33,8%. Sedangkan jumlah terendah adalah PNS dengan jumlah 9 responden atau 6,8%. Sedangkan penghasilan perbulan yang tertinggi pada penghasilan. 1.000.000 – Rp. 5.000.000 dengan 64 responden atau 48,1% dan yang terendah pada penghasilan > 5.000.000.

Distribusi Frekuensi Tingkat Kualitas Layanan Elektronik

Tabel 2 Distribusi Tingkat Kualitas Layanan Elektronik

Keterangan	Jumlah	Persentase
Baik	75	56,4%
Tidak Baik	58	43,6%
Total	133	100%

Berdasarkan variabel X1 pada penelitian ini dapat diukur menggunakan 9 pertanyaan yang disebar ke 133 responden dan menampilkan indikator-indikator dari variabel tersebut (Kaol, 2017). Hasil pengolahan pada variabel X1 yang dijelaskan pada tabel 4.7 menyatakan

bahwa terdapat sebanyak 56,4% responden menganggap bahwasanya kualitas layanan elektronik aplikasi halodoc memiliki pelayanan yang baik dan 43,6% responden menganggap kualitas layanan elektronik Aplikasi Halodoc memiliki pelayanan yang tidak baik. Menurut data diatas dapat disimpulkan bahwa menurut responden kualitas layanan elektronik Aplikasi Halodoc memiliki kategori yang baik, meskipun jumlah kategorik tidak baik, tidak jauh berbeda dengan kategorik baik (Utama, 2021).

Distribusi Frekuensi Tingkat Kualitas Informasi

Tabel 3 Distribusi Tingkat Kualitas Informasi

Keterangan	Jumlah	Persentase
Baik	84	63,2%
Tidak Baik	49	36,8%
Total	133	100%

Hasil pengolahan variabel X2 atau kualitas Informasi didapat dari hasil tanggapan responden terhadap masing-masing indikator atau pertanyaan yang sudah tersedia dan diolah menjadi dua kategori yaitu baik dan tidak baik (Utomo et al., 2017). Pada tabel 4.8 menyatakan hasil pengolahan dari 133 responden terdapat sebanyak 63,2% responden beranggapan bahwa kualitas Informasi Aplikasi Halodoc memiliki dan memberikan informasi yang baik selebihnya 36,8% responden menganggap kualitas Informasi Aplikasi Halodoc memiliki informasi yang tidak baik. Menurut data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden menganggap kualitas Informasi Aplikasi Halodoc memiliki kategori yang baik (Risdiyanto, 2014).

Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pada Pengguna

Tabel 4 Tingkat Kepuasan Pada Pengguna

Kepuasan Pada Pengguna	Frekuensi	Persentase
Puas	80	60,2%
Tidak Puas	53	39,8%
Total	133	100%

Berdasarkan variabel Y penelitian ini menggunakan 9 pertanyaan yang disebar kepada 133 reponden lalu diolah menjadi presentase dan dijadikan 2 kategori puas dan tidak puas.

Pada hasil tanggapan kepuasan pada pengguna dijelaskan bahwa terdapat sebanyak 60,2% responden beranggapan bahwa Kepuasan pada pengguna Aplikasi Halodoc baik selebihnya 39,8% responden menganggap kualitas Informasi Aplikasi Halodoc memiliki informasi yang tidak baik. Menurut data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden menganggap kualitas Informasi aplikasi halodoc memiliki kategori yang baik (Utama, 2021).

Hubungan Antara Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pada Pengguna

Tabel 5 Hubungan Antara Kualitas Layanan Elektronik dan Kepuasan Pengguna

Kualitas Layanan Elektronik	Kepuasan Pada Pengguna				Total		p- value
	Puas		Tidak Puas				
	N	%	N	%	N	%	
Baik	66	88,0	9	12,0	75	100	0,000
Tidak Baik	14	24,1	44	75,9	49	100	
Total	80	60,2	53	39,8	133	100	

Hasil pengujian dan pengolahan hipotesis antara hubungan kualitas layanan dan kepuasan pengguna ditampilkan pada tabel 4.9 mendapatkan p-value atau nilai sig sebesar 0,000. Artinya data tersebut dapat diterima karena H_a dapat diterima jika $p\text{-value} < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas layanan elektronik dan kepuasan pada pengguna. Maka dari itu semakin tinggi kualitas layanan elektronik yang disediakan oleh aplikasi seperti memudahkan responden untuk log in atau log out dengan cepat, loading times pada aplikasi merespon secara cepat, privasi responden juga terlindungi jika mengakses aplikasi Halodoc maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dimiliki oleh pengguna pada Aplikasi Halodoc.

Kualitas layanan elektronik merupakan karakteristik dari pelayanan yang diberikan mengenai cepat atau tidak pelayanan yang diberikan pada responden. Peneliti menggunakan model kesuksesan kualitas layanan elektronik DeLone & McLean dengan digunakannya salah satu dimensi kesuksesan kualitas layanan elektronik sebagai salah satu variabel independen. Menurut hipotesis dan hasil pengolahan data. Devinisi yang bisa dikemukakan jika menggunakan aplikasi halodoc menyatakan bahwa menggunakan layanan elektronik tersebut mudah, responden tidak terlalu memerlukan usaha yang besar untuk menggunakan aplikasi halodoc, sehingga mereka akan lebih banyak waktu untuk mengerjakan hal lain yang akan meningkatkan kinerja responden secara keseluruhan. Semakin tinggi anggapan pengguna

terhadap kualitas layanan elektronik, maka semakin puas responden dengan aplikasi tersebut (Ariadanang & Chusumastuti, 2022).

Hubungan Antara Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pada Pengguna

Tabel 6 Hubungan Antara Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna

Kualitas Informasi	Kepuasan Pada Pengguna				Total		p-value
	Puas		Tidak Puas				
	N	%	N	%	N	%	
Baik	72	85,7	12	14,3	84	100	0,000
Tidak Baik	8	16,3	41	83,7	49	100	
Total	80	60,2	53	39,8	133	100	

Kualitas informasi ialah output yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Kualitas informasi yang diperoleh yaitu hasil indikator informasi tersebut kelengkapan, waktu yang tepat, akurasi dan mudah dimengerti. Kualitas informasi akan berpengaruh terhadap tanggapan manfaat yang artinya informasi merupakan sudah sejauh mana informasi secara konsisten dapat memenuhi persyaratan dan harapan semua orang yang membutuhkan informasi seperti informasi kesehatan dari dokter, informasi penyakit dan informasi pengobatan dari dokter, untuk melakukan proses penyelesaian masalah atau mencari jawaban yang tidak ditemukan ditempat lain. Model kesuksesan yang digunakan oleh peneliti ialah Delone & McLean dengan menggunakan salah satu dimensi kesuksesan model tersenut ialah kualitas informasi sebagai variabel independen. Penelitian ini dilakukan untuk melihat seberapa besar pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna (Ariadanang & Chusumastuti, 2022).

Berdasarkan hasil pengolahan yang dilakukan variabel X2 dengan Y mendapatkan p-value atau nilai sig sebesar 0,000. Artinya data tersebut dapat diterima karena H_a dapat diterima jika $p\text{-value} < 0,05$. Sehingga menjelaskan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Halodoc. Jika Sistem informasi aplikasi menyajikan informasi yang baik dan lengkap, dan informasi yang didapat mudah dibaca dan dipahami, sistem informasi yang disediakan oleh aplikasi relevan dengan kebutuhan pengguna lebih ditingkatkan lagi maka kepuasan pengguna pada aplikasi Halodoc semakin meningkat.

Penelitian berfokus pada kualitas informasi aplikasi halodoc pada kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna merupakan hal penting dari hasil aplikasi halodoc. Hasil penelitian

mendefinisikan bahwa responden akan merasa puas jika informasi yang disediakan oleh aplikasi berkualitas tinggi dan bermanfaat bagi penggunanya. Responden akan merasa puas menggunakan aplikasi jika informasi yang didapat sesuai harapan atau memberi kejelasan informasi yang diminta oleh pengguna. Jika kualitas informasi yang diberikan semakin rendah/buruk maka semakin rendah pula kepuasan pengguna aplikasi halodoc (Pawirosumarto, 2016).

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Menurut hasil dari analisis data yang dilakukan dan pembahasan yang sudah dijelaskan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut: Hasil penelitian menunjukkan karakteristik pada responden yang didapat lebih tinggi angka pada jenis kelamin perempuan (66,2%) karena perempuan lebih memiliki banyak waktu maka dari itu agar mendapatkan waktu yang efisien perempuan lebih memilih menggunakan Aplikasi Halodoc. Pada distribusi frekuensi tingkat kualitas layanan elektronik pada Aplikasi Halodoc mendapatkan hasil tertinggi (56,4%) pada kategori baik. Pada distribusi frekuensi tingkat kualitas informasi pada Aplikasi Halodoc menunjukkan hasil responden yang didapat paling tinggi (63,2%) untuk kategori baik. Pada distribusi frekuensi tingkat kepuasan pada Aplikasi Halodoc pada pengguna mendapatkan hasil (60,2%) pada kategori baik. Kualitas layanan elektronik dan kepuasan pengguna mendapatkan nilai p-value sebesar 0,000, artinya data tersebut dapat diterima karena H_a diterima jika nilai p-value $< 0,05$. Maka kualitas layanan elektronik memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna. Kualitas informasi dan kepuasan pengguna mendapatkan nilai p-value 0,000 yang dimana keduanya memiliki hubungan karena H_a diterima jika p-value $< 0,05$.

Saran

Kurangnya kecepatan dalam mengakses Aplikasi Halodoc karena loading times yang sangat lambat maka dari itu sering terjadinya *miss-communication* antara pengguna dengan dokter dan situs dalam Aplikasi masih sering eror jika digunakan karena adanya pembaruan pada aplikasi. Sistem informasi pada aplikasi masih kurang akurat karena adanya sistem masih sering eror jika digunakan berdampak pada kualitas informasi yang didapat. Kualitas barang atau produk yang ditampilkan oleh aplikasi masih kurang sesuai dengan harga yang dibayarkan seperti obat yang diinginkan tidak tersedia maka barang atau produk harus diganti dengan yang sesuai akan tetapi terkadang tidak sesuai dengan harganya. Dan harga yang dibayarkan

juga tidak sesuai dengan waktu yang didapat saat berkonsultasi.

DAFTAR REFERENSI

- Ahyar, H., Maret, U. S., Andriani, H., Sukmana, D. J., Mada, U. G., Hardani, S. P., Nur Hikmatul Auliya, G. C. B., Helmina Andriani, M. S., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). Buku metode penelitian kualitatif & kuantitatif (Issue March).
- Alfiko, A. (2022). Perlindungan hukum terhadap pasien dalam layanan jasa konsultasi dokter di aplikasi Halodoc ditinjau dari hukum Islam dan hukum positif. (Unpublished thesis). <file:///C:/Users/Asus/Documents/contoh%20jurnal/skripsi%201-2.pdf>
- Ammah, M. (2019). Penerapan layanan electronic health (e-health) di Puskesmas Peneleh Kecamatan Genteng Kota Surabaya. Publika, 4(10), 2. <file:///C:/Users/Asus/Documents/contoh%20jurnal/17121-Article%20Text-21096-1-10-20160829.pdf>
- Ariadanang, A. K., & Chusumastuti, D. (2022). Pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi aplikasi telemedicine Halodoc terhadap kepuasan pengguna pada follower akun Twitter @halodocid. Jurnal Ilmiah Manajemen Informasi dan Komunikasi, 6(2), 4. <file:///C:/Users/Asus/Documents/contoh%20jurnal/210-388-1-SM.pdf>
- Fransiska, C., & Bernarto, I. (2021). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan keberlanjutan penggunaan pada pengguna aplikasi kesehatan. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), 11(2), 132–142. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jab/article/view/35577>
- Isnaini, R. (2022). Analisis kepuasan pengguna aplikasi Halodoc di masa pandemi dengan menggunakan model end user computing satisfaction (EUCS). [file:///C:/Users/Asus/Downloads/RAHMATUL%20ISNAINI-FST%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Asus/Downloads/RAHMATUL%20ISNAINI-FST%20(1).pdf)
- Kaol, W. A. (2017). Pengaruh kualitas layanan elektronik, nilai pelanggan dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen. Ekp, 13(3). <file:///C:/Users/Asus/Documents/contoh%20jurnal/DICKY%20KUSTRIANTO%20FADILLAH-FEB.pdf>
- Mualim. (2021). Pelayanan elektronik, kualitas produk, dan nilai yang dirasakan terhadap kepuasan pelanggan layanan pemesanan makanan. Journal of Chemical Information and Modeling, 53(9), 2. <http://repository.fe.unj.ac.id/id/eprint/9893>
- Nisza, S. R. (2021). Pengaruh komitmen dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada aplikasi Halodoc di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang. Jurnal Pundi, 4(3), 418. <https://doi.org/10.31575/jp.v4i3.329>
- Nursalam, & Fallis, A. (2013). 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, 53(9), 2. <file:///C:/Users/Asus/Downloads/25038-48587-1-SM.pdf>

- Pawirosumarto, S. (2016). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem e-learning. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, VI(3), 424–426. <https://core.ac.uk/reader/293654210>
- Pratiwi, N. N., & Golo, Z. A. (2022). Tinjauan kualitas layanan internal di instalasi rekam medis Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Pendahuluan. *Inohim*, 10(2), 136. <https://doi.org/10.47007/inohim.v10i2.442>
- Putra, P. A., & Suryanata, I. G. N. P. (2021). Sinergi Halodoc dalam mutu pelayanan rumah sakit di masa pandemi Covid-19. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 10(04), 2. <https://doi.org/10.24843/eeb.2021.v10.i04.p04>
- Risdiyanto, A. (2014). Pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 48–49. <file:///C:/Users/Asus/Documents/KTI/Anggih%20Risdiyanto-0752024116.pdf>
- Utama, A. P. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan elektronik, nilai pelanggan, dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen (Studi kasus pada pengguna layanan Traveloka). *Paper Knowledge. Toward a Media History of Documents*, 3(April). [file:///C:/Users/Asus/Documents/contoh%20jurnal/SKRIPSI%20ADI%20PUTRA%20UTAMA%20\(REVISI\).pdf](file:///C:/Users/Asus/Documents/contoh%20jurnal/SKRIPSI%20ADI%20PUTRA%20UTAMA%20(REVISI).pdf)
- Utomo, L. T., Ardianto, Y. T., & Sisharini, N. (2017). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik Universitas Merdeka Malang. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika*, 3(2), 154. <https://doi.org/10.26905/jtmi.v3i2.1425>
- Wara, S. L., Kalangi, L., & Gamaliel, H. (2021). Pengujian model kesuksesan sistem informasi Delone dan Mclean pada sistem aplikasi pemeriksaan (SIAP) di Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing “GOODWILL”*, 12(1), 4. <file:///C:/Users/Asus/Downloads/novisbudiarto,+Artikel1.pdf>
- Wardani. (2018). Analisa pengaruh kualitas pelayanan public e-health terhadap penciptaan public value (Studi kasus: Rumah Sakit PMR Kota Surabaya). (Unpublished thesis). file:///C:/Users/Asus/Documents/contoh%20jurnal/09211650055005-Master_Thesis.pdf
- Wibowo, B. S., & Haryokusumo, D. (2020). Peluang revolusi industri 4.0 bidang pemasaran: Pemanfaatan aplikasi e-commerce, sosial media Instagram dan digital marketing terhadap keputusan instant online buying konsumen generasi millennial. *Capital: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 3(2), 1. <https://doi.org/10.25273/capital.v3i2.6077>