



**Judul Skripsi :**

**PENGARUH MOTIF PENGGUNAAN APLIKASI HALODOC  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DALAM LAYANAN  
KESEHATAN.**

**Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar  
Sarjana Ilmu Komunikasi**



**Nama : Jihan Thalia**

**NIM 1710411053**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar.

Nama : Jihan Thalia

NIM : 1710411053

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, Maret 2021

Yang menyatakan,



METE  
TEAM  
20DAJX072239402  
Jihan Thalia

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran"  
Jakarta, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jihan Thalia  
NIM : 1710411053  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, peneliti menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah Saya yang berjudul: **PENGARUH MOTIF PENGGUNAAN APLIKASI HALODOC TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DALAM LAYANAN KESEHATAN** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : Maret 2021

Yang menyatakan,



Jihan Thalia

## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Jihan Thalia  
NIM : 1710411053  
Prodi Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Pengaruh Motif Penggunaan Aplikasi Halodoc Terhadap  
Kepuasan Pengguna dalam Layanan Kesehatan

Telah disetujui dan disahkan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku oleh Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, Pembimbing Utama dan Pembimbing Pendamping. Serta dinyatakan layak untuk disajikan.

Pembimbing I



(Lukman Saleh Waluyo, M.Si)

Pembimbing II



(Ratu Laura Mulia BP., M.Sc)

Ketua Program Studi



(Maria Febiana Christanti, S.Sos., M.Si)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 08 Juni 2021

# **PENGARUH MOTIF PENGGUNAAN APLIKASI HALODOC TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DALAM LAYANAN KESEHATAN**

**Jihan Thalia**

## **ABSTRAK**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membuat segala pemenuhan kebutuhan sehari-hari dapat dilakukan kapanpun dan di manapun. Melihat kondisi saat pandemi Covid-19, semua pemenuhan pelayanan kesehatan memiliki keterbatasan. Ini digunakan Halodoc untuk memaksimalkan layanannya. Pada saat pandemi Covid-19 aplikasi Halodoc mengalami peningkatan pengguna, hal ini menggambarkan bahwa khalayak menggunakan media sesuai dengan motif tertentu untuk memenuhi kebutuhannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh motif penggunaan aplikasi Halodoc terhadap kepuasan pengguna. Dalam teori Uses and Gratification penonton pada dasarnya menggunakan media berdasarkan motif tertentu, di mana media dianggap berusaha memenuhi kebutuhan khalayak. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif eksplanatif, teknik pengumpulan datanya menggunakan instrumen survei dan kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kedua variabel tersebut maka peneliti menggunakan analisis regresi linier sederhana. Pengolahan data kuesioner dilakukan dengan menggunakan program statistik Product And Service Solution (SPSS) Windows versi 25. Berdasarkan hasil regresi linier sederhana untuk penelitian ini diperoleh nilai koefisien regresi yang diperoleh dalam penelitian ini adalah  $Y = 8,051 + 0,846x$  dan 84,1 % untuk hasil koefisien determinasi. Artinya, terdapat pengaruh antara motif penggunaan aplikasi online terhadap kepuasan pengguna sisanya sebesar 15,9% dipengaruhi oleh indikator lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

**Keyword :** Motif, Kepuasan, Halodoc, Teori Uses and Gratifications

**THE INFLUENCE OF THE MOTIVE FOR USING THE HALODOC  
APPLICATION ON USER SATISFACTION IN HEALTH SERVICE**

**Jihan Thalia**

**ABSTRACT**

*The development of information and communication technology makes all fulfillment of daily needs can be done anytime and anywhere. Seeing the conditions during the Covid-19 pandemic, all health services fulfillment has limitations. This is used by Halodoc to maximize its services. During the Covid-19 pandemic, the Halodoc application experienced an increase in users, this illustrates that the audience uses the media according to certain motives to meet their needs. This study aims to determine the influence of the motive for using the Halodoc application on user satisfaction. In theory Uses and Gratification audience basically using the media based on certain motives, which the media considered trying to meet the needs of the audience. This research uses explanative quantitative research methods, data collection techniques using surveys and questionnaires as instruments with a total sample of 100 respondents. To know how much influence these two variables, the researchers used a simple linear regression analysis. For data processing questionnaire, carried out using statistics program Product And Service Solution (SPSS) Windows version 25. Based on simple linear regression results for this study, the regression coefficient values obtained in this study is  $Y = 8,051 + 0.846x$  and 84,1 % for coefficient determination result. That means, there is the effect of being among the motives use online applications to user satisfaction remaining 15,9% influenced by other indicators that are not included in this study. Thats mean  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted.*

**Keywords:** *Motive, Satisfaction, Halodoc, Uses and Gratifications Theory*

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan karuniaNya sehingga penelitian skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Adapun tujuan dari pembuatan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Motif Penggunaan Aplikasi Halodoc Terhadap Kepuasan Pengguna Dalam Layanan Kesehatan**” adalah sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 Jurusan Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Dalam penyusunan dan penelitian skripsi ini, peneliti menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, bantuan, serta semangat dari berbagai pihak baik bersifat moril maupun materil. Oleh karna itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang tiada apapun terjadi kecuali karena kuasa dan izinnya, serta rahmat dan hidayahnya.
2. Mamah Upik, Kakak Deby, Tante Cicik, Om Endang, dan seluruh keluarga besar yang telah memberi segala dukungan dan semangat serta kasih sayang dan doa kepada peneliti agar mampu menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Lukman Saleh Waluyo, M.Si & Ratu Laura Mulia BP., M.Sc selaku pembimbing skripsi yang telah membantu dan membimbing peneliti dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Terimakasih atas bimbingan, saran, masukan, dan waktu yang senantiasa diberikan kepada peneliti sehingga proses penelitian skripsi ini dapat diselesaikan dengan benar dan terarah.
4. Bapak Dr. R. Dudy Heryadi sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, yang telah memfasilitasi dengan segala kebijakan-kebijakan yang telah dibuat mengenai sarana dan prasarana dengan baik.
5. Pengguna aplikasi Halodoc yang telah membantu peneliti dalam melakukan riset.

6. Sahabat-sahabat penulis Diesty Pristita, Mercy Widiana, Nur Aini Afrida, Alisy Indrayanti, Fiony Andam Raisha dan Diffa Aulianti yang selalu ada untuk menghibur, memberi dukungan lebih, tempat berkeluh kesah, dan selalu mendoakan penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Lisma Dany, Beby Ravasia, Raisha Ardhelia, dan Silvia Caroline yang selalu memberi dukungan dan menghibur penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Rekan-rekan Piar Consulting yang telah mendukung selama masa magang dan melakukan penelitian ini.
9. Serta rekan-rekan HIMAikom 2018/2019, HIMAikom 2019/2020, FIVETV 2018/2019, FIVETV 2019/2020 dan teman-teman UPNVJ yang telah mendukung selama perkuliahan dan saat peneliti melakukan penelitian.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak luput dari berbagai kesalahan dan kekurangan. Namun demikian, penulis berharap semoga skripsi ini bisa berguna bagi siapa saja yang membacanya di kemudian hari.

J:  1

Jihan Thalia



## DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAN.....	i
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II.....	10
LANDASAN TEORI.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Kerangka Konsep.....	16
2.2.1 Motif Penggunaan.....	16
2.2.2 Aplikasi Layanan Kesehatan.....	18
2.2.3 Kepuasan Pengguna.....	19
2.3 Teori Uses and Gratifications.....	22
2.4 Kerangka Berpikir.....	26
2.5 Hipotesis.....	26
BAB III.....	27
METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Metodologi Penelitian.....	27

3.1.1	Pendekatan Penelitian.....	27
3.1.2	Jenis Penelitian.....	28
3.1.3	Metode Penelitian.....	28
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian.....	28
3.2.1	Populasi.....	28
3.2.2	Sampel.....	28
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	29
3.3.1	Data Primer.....	30
3.3.2	Data Sekunder.....	31
3.3.3	Operasional Variabel.....	32
3.4	Metode Analisis Data.....	35
3.4.1	Uji Validitas.....	35
3.4.2	Uji Reliabilitas.....	35
3.4.3	Uji Regresi.....	36
3.4.4	Uji Koefisien Determinasi.....	37
3.4.5	Uji Hipotesis.....	38
3.5	Waktu dan Tempat Penelittian.....	39
3.5.1	Waktu Pelaksanaan.....	39
3.5.2	Tempat Penelitian.....	39
3.6	Hasil Pretest.....	39
3.6.1	Hasil Pretest Uji Validitas.....	40
3.6.2	Hasil Pretest Uji Reliabilitas.....	41
BAB IV.....		43
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		43
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	43
4.2	Hasil Penelitian.....	45
4.2.1	Karakteristik Responden.....	45
4.2.2	Analisis Variabel X (Motif Penggunaan).....	47
4.2.3	Analisis Uji Regresi.....	68
4.2.4	Analisis Uji Koefisien Determinasi.....	69
4.2.5	Analisis Uji Hipotesis.....	70
4.3	Pembahasan.....	72
BAB V.....		77

KESIMPULAN DAN SARAN.....	77
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	79

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Jumlah Pertumbuhan Pengguna Internet di Indonesia .....	2
Gambar 2. Logo Halodoc .....	4
Gambar 3. Data Penggunaan Aplikasi Halodoc Selama Masa Pandemi .....	4
Gambar 4. Kepuasan Yang Dirasakan Pengguna Aplikasi Halodoc .....	6
Gambar 5. Kerangka Berpikir.....	25
Gambar 6. Logo Perusahaan.....	42

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Usia Responden .....	45
Tabel 4.2 Status Responden.....	45
Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden .....	46
Tabel 4.4 Kategori Jawaban.....	46
Tabel 4.5 Pernyataan 1 Motif penggunaan aplikasi Halodoc untuk mengetahui informasi yang berkaitan dengan kesehatan.....	47
Tabel 4.6 Pernyataan 2 Motif penggunaan aplikasi Halodoc untuk mengetahui berbagai kondisi yang berkaitan dengan kesehatan .....	48
Tabel 4.7 Pernyataan 3 Motif penggunaan aplikasi Halodoc untuk mencari bimbingan terkait masalah kesehatan .....	48
Tabel 4.8 Pernyataan 4 Motif penggunaan aplikasi Halodoc untuk menambah wawasan mengenai kesehatan.....	49
Tabel 4.9 Pernyataan 5 Motif penggunaan aplikasi Halodoc untuk mengetahui isu-isu yang beredar mengenai permasalahan kesehatan.....	50
Tabel 4.10 Pernyataan 6 Motif penggunaan aplikasi Halodoc untuk memperkuat pendapat mengenai kesehatan.....	50
Tabel 4.11 Pernyataan 7 Motif penggunaan aplikasi Halodoc untuk mencari solusi terkait kesehatan dari yang lebih a.....	51
Tabel 4.12 Pernyataan 8 Motif penggunaan aplikasi Halodoc untuk meningkatkan status dan kredibilitas sebagai orang yang peduli kesehatan.....	52
Tabel 4.13 Pernyataan 9 Motif penggunaan aplikasi Halodoc untuk memperoleh model perilaku yang dapat dicontoh.....	52
Tabel 4.14 Pernyataan 10 Motif penggunaan aplikasi Halodoc untuk menemukan bahan percakapan dan interaksi dengan orang lain.....	53
Tabel 4.15 Pernyataan 11 Motif penggunaan aplikasi Halodoc untuk memperoleh pengetahuan yang berkenaan dengan empati social.....	54
Tabel 4.16 Pernyataan 12 Motif penggunaan aplikasi Halodoc untuk melepaskan diri dari permasalahan kesehatan .....	55
Tabel 4.17 Pernyataan 13 Motif penggunaan aplikasi Halodoc untuk mengisi waktu Luang.....	55
Tabel 4.18 Pernyataan 14 Motif penggunaan aplikasi Halodoc untuk mengatasi rasa	

beban dan menikmati kenikmatan jiwa estetik melalui Halodoc .....	56
Tabel 4.19 Pernyataan 15 Motif penggunaan aplikasi Halodoc untuk mengatasi rasa jenuh dan bosan.....	57
Tabel 4.20 Pernyataan 1 Dapat mengetahui informasi yang berkaitan dengan kesehatan .....	58
Tabel 4.21 Pernyataan 2 Dapat mengetahui berbagai kondisi yang berkaitan dengan kesehatan .....	58
Tabel 4.22 Pernyataan 3 Dapat bimbingan terkait masalah kesehatan .....	59
Tabel 4.23 Pernyataan 4 Dapat menambah wawasan mengenai kesehatan .....	60
Tabel 4.24 Pernyataan 5 Dapat mengetahui isu-isu yang beredar mengenai permasalahan kesehatan .....	60
Tabel 4.25 Pernyataan 6 Dapat memperkuat pendapat mengenai kesehatan .....	61
Tabel 4.26 Pernyataan 7 Dapat solusi terkait kesehatan dari yang lebih ahli.....	62
Tabel 4.27 Pernyataan 8 Dapat meningkatkan status dan kredibilitas sebagai orang yang peduli kesehatan.....	62
Tabel 4.28 Pernyataan 9 Memperoleh model perilaku yang dapat dicontoh .....	63
Tabel 4.29 Pernyataan 10 Menemukan bahan percakapan dan interaksi dengan orang lain.....	64
Tabel 4.30 Pernyataan 11 Memperoleh pengetahuan yang berkenaan dengan empati social.....	64
Tabel 4.31 Pernyataan 12 Dapat melepaskan diri dari permasalahan kesehatan.....	65
Tabel 4.32 Pernyataan 13 Dapat mengisi waktu luang .....	66
Tabel 4.33 Pernyataan 14 Dapat mengatasi rasa beban dan menikmati kenikmatan jiwa estetik melalui Halodoc.....	67
Tabel 4.34 Pernyataan 15 Dapat mengatasi rasa jenuh dan bosan.....	67
Tabel 4.35 Hasil Perhitungan Uji Regresi .....	68
Tabel 4.36 Hasil Perhitungan Uji Koefisien Determinasi .....	69