

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum**

Gambaran umum terkait penyajian hasil dari penelitian “hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna *platform telemedicine* halodoc tahun 2022”. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan terhadap 100 orang responden pada bulan Juli tahun 2022 dengan data pengguna *platform* Halodoc pada triwulan kedua tahun 2022 melalui pengambilan data melalui koesioner menggunakan *platform online* google formulir. Dengan jumlah pertanyaan 27 pertanyaan meliputi 15 pertanyaan terkait variabel mutu layanan dan 12 pertanyaan terkait variabel kepuasan pelanggan dengan total 27 pertanyaan pada kuesioner.

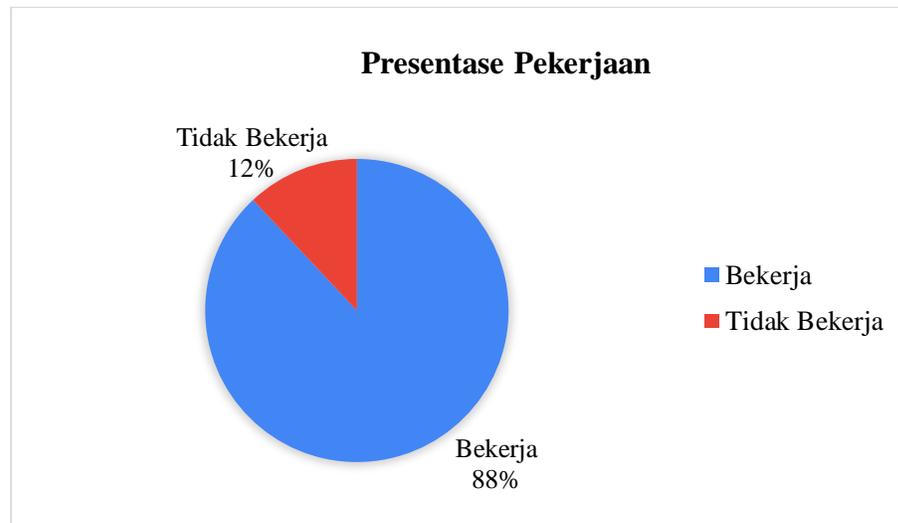
Penelitian ini hanya mengambil data sampel pada responden yang menggunakan fitur konsultasi dokter pada *platform telemedicine* Halodoc.

#### **B. Karakteristik Responden**

Data responden yang ikut dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi beberapa kategori berdasarkan pekerjaan, jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan dan seberapa sering responden menggunakan *platform telemedicine* halodoc dan domisili responden. Berikut ini data responden yang ikut terlibat dalam penelitian ini yang berasal dari pengguna *platform telemedicine* halodoc.

**Tabel 4.1**  
**Data Responden**

No	Pekerjaan	F	%
1	Bekerja	88	88
2	Tidak Bekerja	12	12
Total		100	100%



**Gambar 4.1 Presentase Pekerjaan**

Berdasarkan data responden dalam penelitian ini berasal dari 88 orang responden bekerja dan 12 orang responden tidak bekerja. Dari total keseluruhan responden yaitu 100 orang yang telah menggunakan fitur konsultasi dokter *platform telemedicine* halodoc.

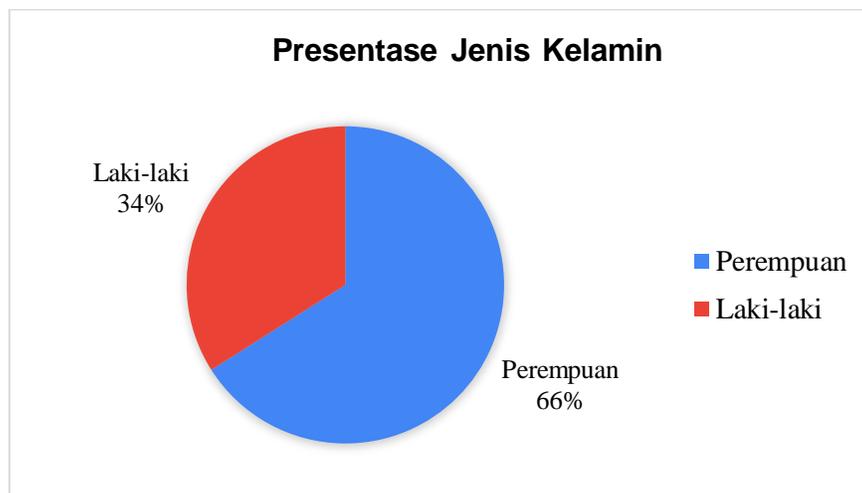
#### 1. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, responden dibedakan menjadi dua yaitu laki-laki dan perempuan. Hasil analisis data responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.2**

**Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	F	%
1	Perempuan	66	66
2	Laki-laki	34	34
Total		100	100%



**Gambar 4.2 Presentase Jenis Kelamin**

Berdasarkan usia dapat disimpulkan bahwa responden yang menggunakan fitur konsultasi dokter *platform telemedicine* halodoc mayoritas adalah perempuan dengan jumlah 66 orang atau sebesar 66% dari keseluruhan jumlah responden, dan untuk responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 34 orang atau sebesar 34% Dari total keseluruhan responden yaitu 100 orang yang telah menggunakan *platform telemedicine* halodoc.

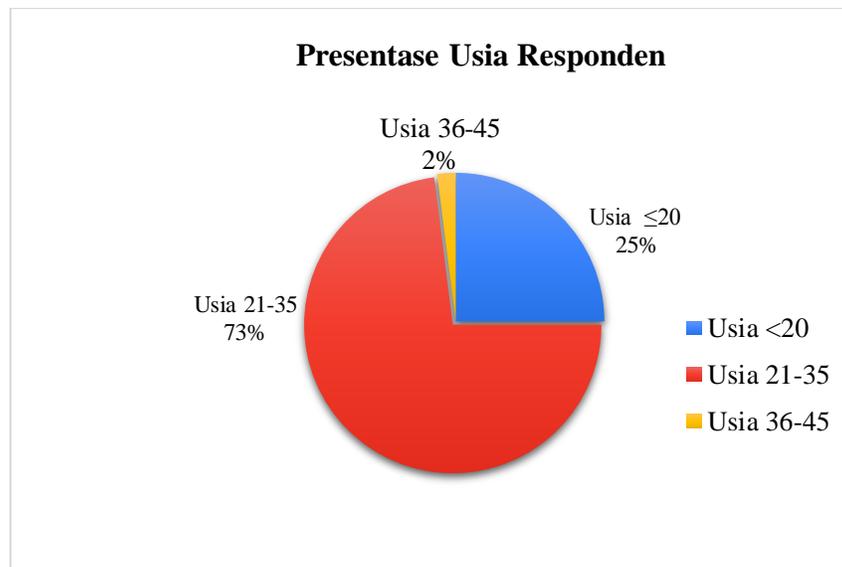
## 2. Usia

Berdasarkan usia, responden dikelompokkan menjadi dua bagian yaitu  $\leq 20$  tahun 21-35 tahun dan 36-45 tahun. Hasil analisis data responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.3**

**Presentase Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	F	%
1	$\leq 20$	25	25%
2	21-35	73	73%
3	36-45	2	2
	Total	100	100%



**Gambar 4.3 Presentase Usia Responden**

Berdasarkan pengguna *platform telemedicine* halodoc dapat disimpulkan bahwa responden yang menggunakan fitur konsultasi dokter

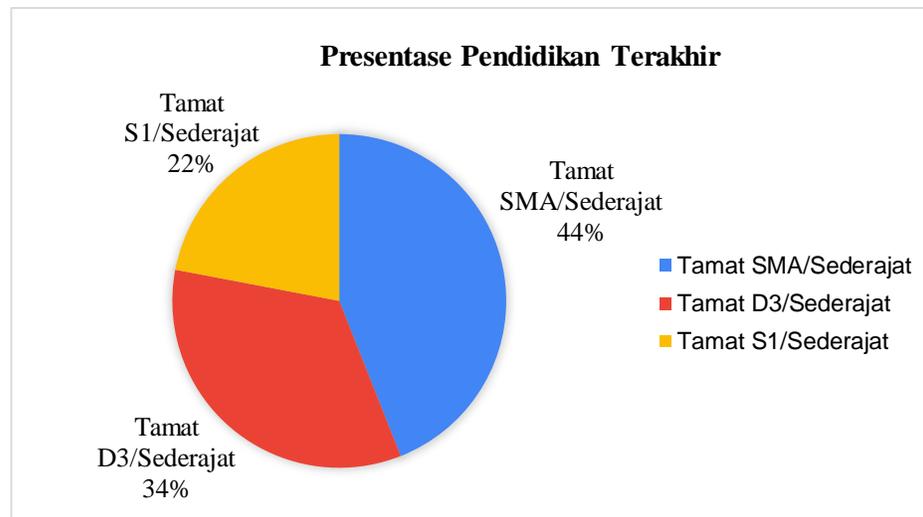
*platform telemedicine* halodoc mayoritas adalah rentang usia  $\leq 20$  tahun dengan jumlah 25 orang atau sebesar 25 % dari responden, pada rentang usia 21-35 berjumlah 73 orang atau sebesar 73 % dan pada rentang usia 36-45 tahun berjumlah 2 orang atau 2% dari responden. Total keseluruhan responden yaitu 100 orang yang telah menggunakan fitur konsultasi *platform telemedicine* halodoc.

### 3. Pendidikan Terakhir

Berdasarkan pendidikan terakhir kategori pendidikan terakhir dibagi menjadi tiga bagian yaitu Tamat SMA/Sederajat, Tamat D3/Sederajat dan Tamat S1/Sederajat. Hasil analisis data responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.4**  
**Presentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan Terakhir	F	%
1	Tamat SMA/Sederajat	44	44
2	Tamat D3/Sederajat	34	34
3.	Tamat S1/Sederajat	22	22
	Total	100	100%



**Gambar 4.4 Presentase Pendidikan Terakhir**

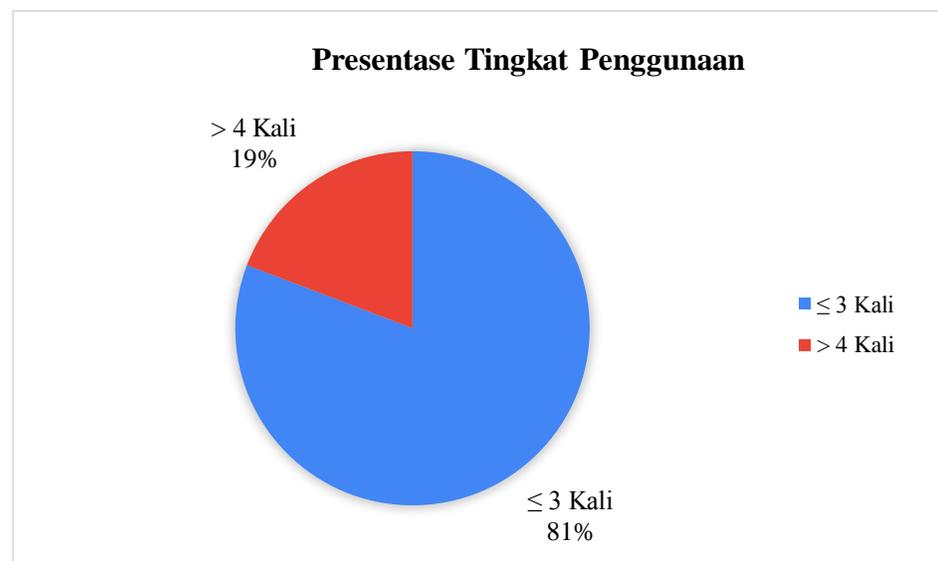
Berdasarkan pendidikan terakhir dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan terakhir pengguna fitur konsultasi dokter *platform telemedicine* halodoc mayoritas adalah Tamatan SMA/ Sederajat sebanyak 44 orang atau 44% dari responden. Tamatan D3/ Sederajat sebanyak 34 orang atau 34 % dari responden. Tamatan S1/ Sederajat sebanyak 22 Orang atau 22 % Dari total keseluruhan responden yaitu 100 orang yang telah menggunakan fitur konsultasi dokter *platform telemedicine* halodoc.

#### 4. Tingkat Penggunaan *Platform Telemedicine* Halodoc

Berdasarkan tingkat responden dalam menggunakan fitur konsultasi dokter *platform telemedicine* halodoc dibedakan menjadi dua bagian kategori yaitu  $\leq 3$  kali dan  $> 4$  Kali. Hasil analisis data responden berdasarkan tingkat Penggunaan menggunakan fitur konsultasi dokter *platform telemedicine* halodoc. Pada Responden dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.5**  
**Presentase Responden Berdasarkan Tingkat Penggunaan Platform**  
**Telemedicine Halodoc**

No	Penggunaan Platform	F	%
1	≤ 3 Kali	80	80
2	> 4 Kali	19	19
Total		100	100



**Gambar 4.5 Presentase Tingkat Penggunaan**

Berdasarkan Tingkat Penggunaan dapat diketahui bahwa mayoritas responden menggunakan fitur konsultasi dokter *platform telemedicine halodoc* sebanyak ≤ 3Kali dengan jumlah 81 orang atau 81% dari responden. Kemudian > 4 Kali sebanyak 19 orang atau 19% dari responden. Dari total keseluruhan responden yaitu 100 orang yang telah menggunakan fitur konsultasi dokter *platform telemedicine halodoc*.

## 5. Domisili Koresponden

Berdasarkan domisili responden dalam menggunakan fitur konsultasi dokter *platform telemedicine* halodoc dibedakan menjadi dua bagian kategori yaitu Semarang dan Luar Semarang Hasil analisis data responden berdasarkan Domisili pengguna fitur konsultasi dokter *platform telemedicine* halodoc adalah Semarang, Bandung, Demak, Wonosobo, Kendal, Surabaya, Brebes, Jakarta, Palembang, Purwokerto, Samarinda, Banyumas, Boyolali, Bukit Tinggi, Cianjur, Cilacap, Jambi, Karawang, Kediri, Kotawaringin Barat, Kuningan, Magetan, Pasuruan, Pemalang, Serang, Temanggung, Yogyakarta domisili Pada Responden dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.6**

**Presentase Responden Berdasarkan Domisili Pengguna Platform  
Telemedicine Halodoc**

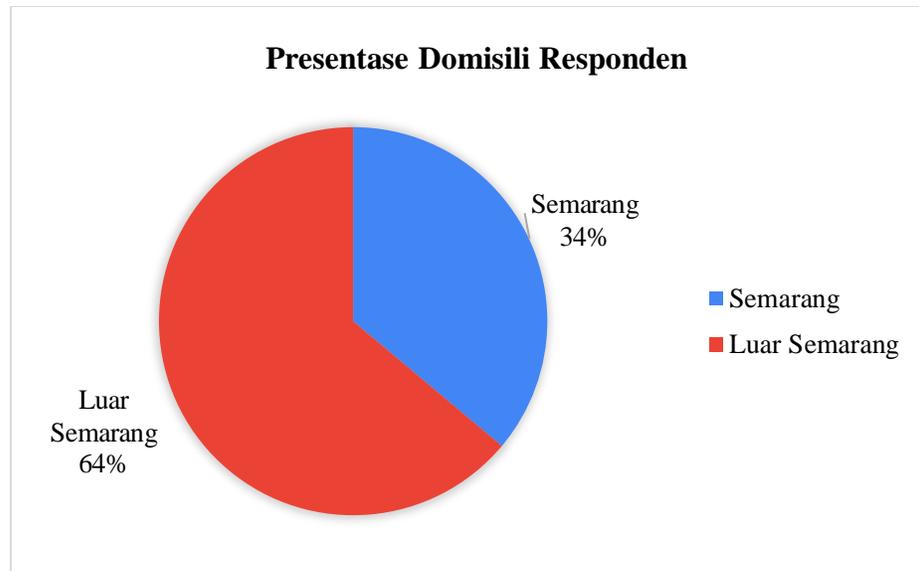
No	Domisili	F	%
1	Semarang	34	34
2	Bandung	20	20
3	Demak	7	7
4	Wonosobo	7	7
5	Kendal	3	3
6	Surabaya	3	3
7	Brebes	2	2
8	Jakarta	2	2
9	Palembang	2	2
10	Purwokerto	2	2
11	Samarinda	2	2
12	Banyumas	1	1

13	Boyolali	1	1
14	Bukit Tinggi	1	1
15	Cianjur	1	1
16	Cilacap	1	1
17	Jambi	1	1
18	Karawang	1	1
19	Kediri	1	1
20	Kotawaringin Barat	1	1
21	Kuningan	1	1
22	Magetan	1	1
23	Pasuruan	1	1
24	Pemalang	1	1
25	Serang	1	1
26	Temanggung	1	1
27	Yogyakarta	1	1
	Total	100	100

**Tabel 4.7**

**Presentase Kesimpulan Responden Berdasarkan Domisili  
Pengguna Platform Telemedicine Halodoc**

No	Domisili	F	%
1	Semarang	39	39
2	Luar Semarang	69	69
	Total	100	100



**Gambar 4.6 Presentase Kesimpulan Responden Berdasarkan Domisili Pengguna Platform Telemedicine Halodoc**

Berdasarkan kesimpulan domisili responden dapat diketahui bahwa domisili responden menggunakan fitur konsultasi dokter platform telemedicine halodoc di Semarang jumlah 34 orang atau 34% dari responden dan Luar semarang jumlah 64 orang atau 64% dari responden.

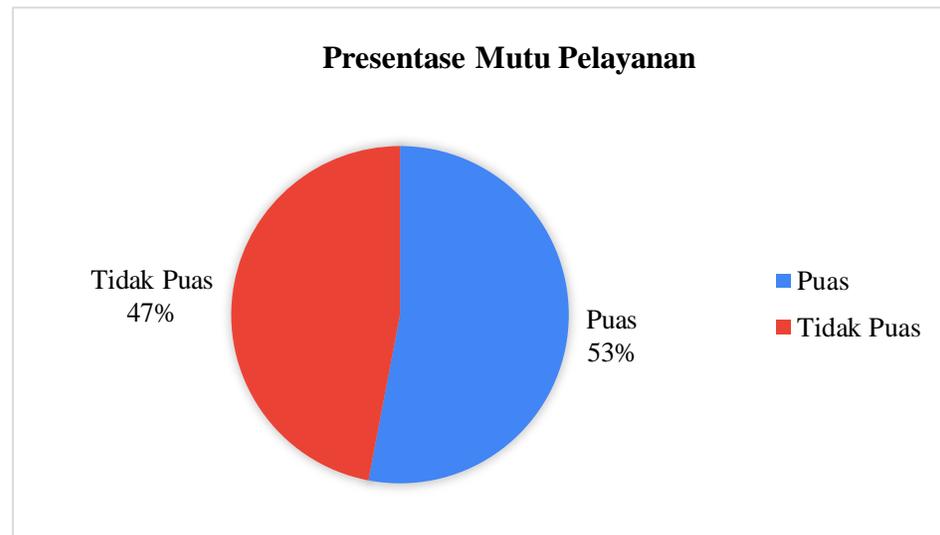
### C. Analisis Hasil Univariat

#### 1. Mutu Pelayanan

Hasil pengumpulan data diperoleh total responden sebanyak 100 pengguna fitur konsultasi dokter platform telemedicine halodoc. Hasil tersebut kemudian dianalisis secara univariat berdasarkan mutu pelayanan dalam penelitian ini diidentifikasi berdasarkan, Aktifitas penggunaan fitur konsultasi dokter platform telemedicine halodoc. Hasil Mutu Pelayanan responden ditunjukkan pada tabel sebagai berikut ;

**Tabel 4.7**  
**Distribusi Proporsi Mutu Pelayanan Platform Telemedicine Halodoc menurut Responden (n=100)**

Mutu Pelayanan	F	(%)
Puas	53	53
Tidak Puas	47	47
Total	100	100



**Gambar 4.7 Presentase Mutu Pelayanan**

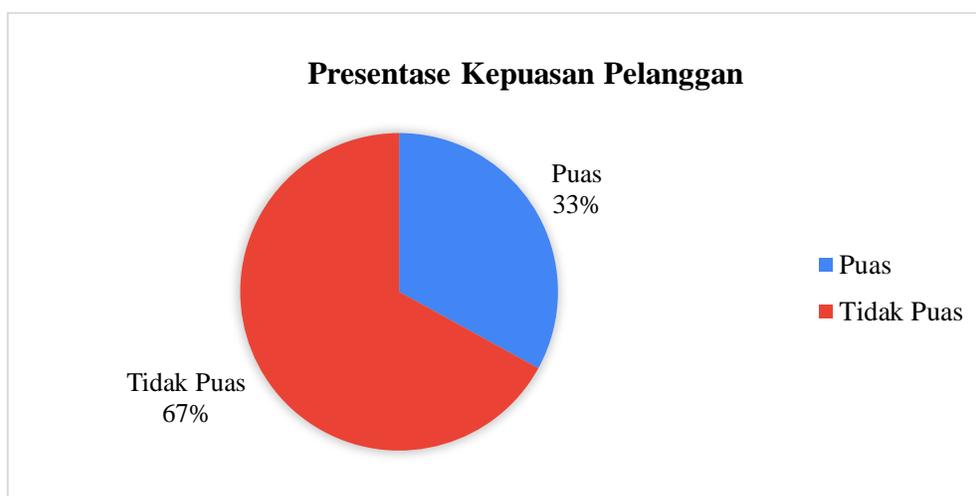
Secara total, distribusi proporsi mutu pelayanan fitur konsultasi dokter *platform telemedicine* halodoc menurut responden dapat dilihat mutu pelayanan tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden telah menilai bahwa mutu pelayanan fitur konsultasi dokter *platform telemedicine* halodoc telah termasuk baik dengan jumlah 15 pertanyaan responden dengan persentase sebesar 53 % dan tidak puas dengan 12 pertanyaan responden dengan presentase sebesar 47 % dari total 100 responden.

## 2. Kepuasan Pelanggan

Tingkat kepuasan pelanggan dinilai oleh responden berdasarkan 12 pertanyaan. Berikut merupakan tabel distribusi jawaban responden setiap pertanyaan variabel tingkat kepuasan.

**Tabel 4.8**  
**Distribusi Proporsi Kepuasan Pelanggan Platform Telemedicine Halodoc menurut Responden (n=100)**

Tingkat Kepuasan	F	(%)
Puas	33	33
Tidak Puas	67	67
Total	100	100



**Gambar 4.8 Presentase Kepuasan Pelanggan**

Secara total, distribusi proporsi tingkat kepuasan fitur konsultasi dokter platform telemedicine halodoc menurut responden dapat dilihat pada kepuasan pelanggan tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden telah menilai bahwa kepuasan pelanggan fitur konsultasi dokter platform telemedicine halodoc termasuk tidak baik dengan jumlah pertanyaan 12

responden dengan persentase sebesar 67% dan puas dari total 100 responden.

#### D. Analisis Hasil Bivariat

Analisis bivariat masing-masing variabel untuk mencari hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Hubungan mutu layanan dengan tingkat kepuasan Analisis bivariat antara mutu pelayanan (variabel independen) dengan kepuasan (variabel dependen) ditunjukkan pada tabel 4.9 sebagai berikut.

**Tabel 4.9**  
**Hubungan mutu pelayanan dengan Kepuasan pelanggan pada pelayanan Platform telemedicine Halodoc**

Kepuasan Pelanggan	Mutu Pelayanan				Total		Nilai P Value
	Puas		Tidak Puas		n	%	
	n	%	N	%			
Puas	27	81,8	6	18,2	33	100	0,000*
Tidak Puas	26	38,8	41	61,2	67	100	



**Gambar 4.9 Hubungan Kepuasan Mutu Layanan Dengan Kepuasan Pelanggan**



**Gambar 4.10 Hubungan Ketidakpuasan Mutu Layanan Dengan Kepuasan Pelanggan**

Dari hasil analisis hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan diperoleh jika mutu pelayanan baik, maka ada sebanyak 27 (81,8%) responden merasa puas, sedangkan jika mutu pelayanan kurang, maka ada 26 (38,8%) responden merasa puas. Hasil uji statistik didapatkan nilai *p-value* sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pada pelayanan *platform telemedicine* Halodoc.