

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI HALODOC MENGGUNAKAN MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) DAN COMPUTER SELF EFFICACY (CSE)

Ananda Mutia Dewi¹⁾, Endang Sugiarni²⁾, Eka Utaminingsih³⁾, Dinda⁴⁾

^{1,3,4}Prodi Informatika Medis, Fakultas Kesehatan Teknologi dan Sains Universitas Bumi Persada

²Prodi Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Teknologi dan Sains Universitas Bumi Persada

*Correspondence : anandamutia85@gmail.com

ABSTRAK:

Halodoc adalah sebuah aplikasi yang menyediakan layanan dari tenaga kesehatan profesional. Melalui Halodoc, pasien dapat terhubung langsung dengan dokter, apotek, dan laboratorium menggunakan perangkat komunikasi. Aplikasi ini menawarkan berbagai fitur, termasuk konsultasi medis melalui video call, telepon, dan chat, pembelian obat online, serta pemeriksaan lab secara *on-demand*. Sebagai layanan *telemedicine*, Halodoc menjadi yang paling populer di Indonesia dengan tingkat penggunaan mencapai 46,5%. Saat ini, Halodoc telah berkembang menjadi platform layanan kesehatan terpadu yang menghubungkan jutaan masyarakat Indonesia dengan produk dan layanan kesehatan yang aman serta berkualitas, dengan total pengguna aktif bulanan mencapai 20 juta orang. Halodoc mampu menjangkau hampir seluruh wilayah Indonesia, termasuk daerah terpencil seperti Aceh, Nusa Tenggara, Maluku, dan Papua. Hal ini menunjukkan peran penting aplikasi ini dalam dunia kesehatan, terutama selama pandemi. Namun, dalam penggunaannya, masih terdapat beberapa kendala, seperti fitur chat dokter yang *auto-typing*, kesalahan input resep, suara dokter yang tidak terdengar saat konsultasi, antarmuka aplikasi yang membingungkan, ketidaksesuaian jadwal konsultasi, serta kurangnya pemahaman pengguna tentang sistem layanan Halodoc. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Halodoc selama pandemi. Penelitian ini menggunakan model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan menambahkan variabel *Computer Self-Efficacy* (CSE). Metode yang digunakan adalah kuantitatif, dengan pengumpulan data melalui kuesioner online berisi 38 pertanyaan dan analisis data menggunakan SmartPLS versi 3.3.9. Dari enam hipotesis yang diajukan, satu hipotesis dinyatakan tidak signifikan dan ditolak karena nilai *path coefficient* dan *T-test*-nya di bawah 0,1 dan 1,96. Sementara itu, lima hipotesis lainnya terbukti signifikan dan diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengguna aplikasi Halodoc memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Aplikasi Halodoc, EUCS

ABSTRACT:

Halodoc is an application that provides services from professional healthcare professionals. Through Halodoc, patients can connect directly with doctors, pharmacies, and laboratories using communication devices. This application offers various features, including medical consultations via video call, telephone, and chat, online drug purchases, and on-demand lab tests. As a telemedicine service, Halodoc is the most popular in Indonesia with a usage rate of 46.5%. Currently, Halodoc has developed into an integrated healthcare service platform that connects millions of Indonesians with safe and quality healthcare products and services, with a total of 20 million monthly active users.

Halodoc is able to reach almost all regions of Indonesia, including remote areas such as Aceh, Nusa Tenggara, Maluku, and Papua. This shows the important role of this application in the world of health, especially during the pandemic. However, in its use, there are still several obstacles, such as the auto-typing doctor chat feature, prescription input errors, the doctor's voice not being heard during consultations, confusing application interfaces, inconsistencies in consultation schedules, and lack of user understanding of the Halodoc service system. Therefore, research is needed to determine the factors that influence user satisfaction with the Halodoc application during the pandemic. This study uses the End-User Computing Satisfaction (EUCS) model by adding the Computer Self-Efficacy (CSE) variable. The method used is quantitative, with data collection through an online questionnaire containing 38 questions and data analysis using SmartPLS version 3.3.9. Of the six hypotheses proposed, one hypothesis was declared insignificant and rejected because the path coefficient and T-test values were below 0.1 and 1.96. Meanwhile, the other five hypotheses were proven significant and accepted. Thus, it can be concluded that Halodoc application users have an influence on user satisfaction.

Keyword : User Satisfaction, Halodoc Application, EUCS

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi telah memudahkan akses layanan kesehatan, salah satunya melalui aplikasi telemedicine. Kemajuan teknologi, baik perangkat keras (hardware) maupun perangkat lunak (software), mendorong pertumbuhan aplikasi kesehatan, terutama selama pandemi COVID-19. COVID-19 pertama kali terdeteksi di Indonesia pada 2 Maret 2020, dengan kasus meningkat pesat pada 31 Maret 2020. Tingkat kematian akibat COVID-19 di Indonesia mencapai 8,9%, tertinggi di Asia Tenggara (Susilo et al., 2020). Untuk mencegah penyebaran, pemerintah menerapkan kebijakan seperti social distancing, penggunaan masker, dan work from home (WFH).

Pandemi berdampak signifikan pada sektor kesehatan, mendorong rumah sakit untuk mengembangkan layanan telemedicine guna mengurangi kunjungan fisik (Kementerian Kesehatan RI, 2020). Teknologi informasi memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi layanan kesehatan, salah satunya melalui aplikasi Halodoc yang menyediakan konsultasi dokter, pembelian obat, dan pemeriksaan lab secara online. Menurut McKinsey & Company (2020), penggunaan telehealth meningkat 38 kali lipat dibanding masa sebelum pandemi. Meskipun adopsi telemedicine stabil di kisaran 13-17%, tantangan seperti keamanan data dan kualitas layanan masih perlu diatasi (Oleg Bestsenny et al., 2021; Rost et al., 2021).

Pengguna aplikasi kesehatan di Indonesia meningkat signifikan, dengan 57% masyarakat mengakses layanan kesehatan digital (Katadata.co.id, 2021). Halodoc menjadi platform telemedicine paling populer (46,5%), diikuti oleh Alodokter (35,7%) dan KlikDokter (15,5%) (KIC, 2022). Namun, beberapa pengguna melaporkan kendala seperti fitur auto-

typing, kesalahan resep, kualitas video call buruk, dan antarmuka yang membingungkan (Tri & Setiyana, 2021; Irfan et al., 2021). Untuk mengukur kepuasan pengguna, penelitian ini menggunakan model End-User Computing Satisfaction (EUCS) dengan tambahan variabel Computer Self-Efficacy (CSE). Model ini dipilih karena kemampuannya mengevaluasi kepuasan pengguna berdasarkan content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness (Doll & Torkzadeh, 1998).

Studi terdahulu mendukung penggunaan model ini, seperti penelitian Azzahrah et al. (2020) yang menemukan kepuasan pengguna terhadap mobile e-health, meski terdapat kelemahan pada aspek timeliness. Penelitian Aggelidis & Chatzoglou (2012) juga menguatkan validitas model EUCS dalam mengukur keberhasilan sistem. Sementara itu, Yamin & Alyoubi (2020) menekankan peran CSE dalam adopsi aplikasi kesehatan selama pandemi. Berdasarkan latar belakang ini, penelitian ini bertujuan menganalisis kepuasan pengguna Halodoc di masa pandemi dengan pendekatan EUCS + CSE, guna memberikan rekomendasi perbaikan sistem.

METODE

Penelitian ini merupakan studi evaluatif yang mengintegrasikan pendekatan kuantitatif dan analitis dalam bidang sistem informasi kesehatan, khususnya terkait kepuasan pengguna (user satisfaction). Fokus utama penelitian adalah menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Halodoc selama masa pandemi COVID-19 dengan menggunakan model End-User Computing Satisfaction (EUCS) dan Computer Self-Efficacy (CSE).

Penelitian ini dirancang sebagai studi kuantitatif eksplanatif yang bertujuan

menganalisis faktor-faktor penentu kepuasan pengguna aplikasi Halodoc selama masa pandemi COVID-19. Pendekatan kuantitatif dipilih karena kemampuannya dalam mengukur hubungan sistematis antar variabel melalui teknik statistik yang terstruktur. Desain penelitian ini mengintegrasikan model End-User Computing Satisfaction (EUCS) dan konsep Computer Self-Efficacy (CSE) sebagai kerangka teoretis utama.

Populasi penelitian mencakup seluruh pengguna aktif aplikasi Halodoc di Indonesia. Mengingat luasnya populasi, teknik purposive sampling diterapkan dengan kriteria spesifik: (1) responden harus pernah menggunakan minimal tiga fitur utama Halodoc (konsultasi dokter, pembelian obat, dan pemeriksaan laboratorium), dan (2) aktif menggunakan aplikasi dalam enam bulan terakhir. Berdasarkan perhitungan metode 10 times rule dalam PLS-SEM yang mensyaratkan sampel minimal 10 kali jumlah jalur hipotesis, serta pertimbangan literatur yang merekomendasikan 100-250 responden untuk analisis statistik yang optimal, penelitian ini melibatkan 155 responden sebagai sampel.

Proses pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner online berbasis Google Form yang disebar via platform media sosial selama periode empat minggu. Instrumen penelitian terdiri dari tiga bagian utama: (1) delapan pertanyaan demografis untuk memetakan karakteristik responden, (2) 24 pertanyaan EUCS yang mengukur lima dimensi (content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness), (3) tiga pertanyaan CSE, serta (4) tiga pertanyaan user satisfaction. Seluruh pertanyaan menggunakan skala Likert 5 poin (1=Sangat Tidak Setuju hingga 5=Sangat Setuju) untuk menangkap persepsi pengguna secara kuantitatif.

Analisis data dilakukan secara bertahap menggunakan kombinasi perangkat lunak. Tahap awal meliputi analisis demografis dengan Microsoft Excel untuk memprofilkan responden. Tahap inti menggunakan SmartPLS 3.3.9 untuk analisis PLS-SEM yang mencakup: (1) evaluasi outer model melalui uji validitas konstruk (loading factor >0.7) dan reliabilitas (Cronbach's alpha >0.7), serta (2) pengujian inner model dengan mengevaluasi path coefficient dan signifikansi statistik (T-value >1.96) untuk membuktikan hipotesis. Model penelitian menguji pengaruh enam variabel independen (lima dimensi EUCS dan CSE) terhadap user satisfaction sebagai variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL

Studi pendahuluan dilaksanakan sebagai tahap validasi instrumen penelitian sebelum penyebaran kuesioner utama. Menurut Ma'rifatin (2018), tahap ini berfungsi untuk memastikan efektivitas alat ukur sekaligus sebagai media komunikasi antara peneliti dengan calon responden. Dalam penelitian ini, studi pendahuluan melibatkan 30 pengguna aktif Halodoc dengan menggunakan kuesioner yang mengadopsi teknik pengumpulan data tertulis sebagaimana dijelaskan Sugiyono (2017).

Kriteria validitas instrumen dinilai berdasarkan dua parameter utama: Reliabilitas Konsistensi Internal (CR): Semua variabel menunjukkan nilai di atas 0.7 (ACC=0.928, CON=0.912, CSE=0.892, EOU=0.890, FOR=0.909, TIM=0.895, US=0.890), memenuhi standar Hair et al. (2018). Average Variance Extracted (AVE): Seluruh variabel memiliki nilai >0.5 (tertinggi CSE=0.805, terendah EOU=0.619), menunjukkan validitas konstruk yang memadai. Tidak ditemukan kendala teknis

selama pengisian kuesioner, sehingga instrumen dinyatakan layak untuk penelitian utama.

Analisis Data Demografis Penelitian utama melibatkan 155 responden dengan karakteristik sebagai berikut:

1. Distribusi Gender:
 - o Perempuan: 52% (80 orang)
 - o Laki-laki: 48% (75 orang)
2. Latar Belakang Akademik:
 - o Fakultas Sains dan Teknologi: 75% (116 orang)
 - o Fakultas Ekonomi dan Bisnis: 12% (19 orang)
 - o Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi: 13% (20 orang)
3. Tingkat Semester:
 - o Semester 5-8: 62% (97 orang)
 - o Semester 1-4: 24% (37 orang)
 - o Semester >8: 14% (21 orang)
4. Pengalaman Penggunaan Halodoc:
 - o <1 tahun: 61% (94 orang)
 - o 1-2 tahun: 34% (52 orang)
 - o 2 tahun: 5% (9 orang)
5. Persepsi Manfaat Selama Pandemi:
 - o Sangat membantu: 55% (85 orang)
 - o Membantu: 25% (39 orang)
 - o Cukup membantu: 19% (29 orang)
6. Platform Penggunaan:
 - o Android: 68% (105 orang)
 - o iOS: 31% (48 orang)
 - o Desktop: 1% (2 orang)
7. Tingkat Kepuasan:
 - o Puas+sangat puas: 78% (122 orang)
 - o Cukup puas: 20% (31 orang)
 - o Kurang/tidak puas: 2% (2 orang)

Analisis outer model dilakukan melalui empat tahap pengujian untuk memvalidasi hubungan antara variabel laten dengan indikatornya:

1. Uji Reliabilitas Item Individual
Pengujian ini mengukur standardized loading factor untuk menilai korelasi antara indikator dengan konstruksinya. Berdasarkan kriteria Hair et al. (2018), nilai loading factor >0.7 menunjukkan validitas yang memadai. Hasil penelitian menunjukkan seluruh indikator memenuhi syarat ini setelah dilakukan penyaringan awal.
2. Uji Reliabilitas Konsistensi Internal
Dengan mengukur composite reliability (CR), penelitian ini mengevaluasi konsistensi internal item-item pengukur. Nilai CR seluruh variabel berada di atas 0.7 (sesuai standar Hair et al., 2018), menunjukkan reliabilitas instrumen yang baik.
3. Uji Average Variance Extracted (AVE)
Pengujian convergent validity melalui AVE menunjukkan hasil sebagai berikut:
 - Accuracy: 0.752
 - Content: 0.603
 - Computer Self Efficacy: 0.900
 - Ease of Use: 0.691
 - Format: 0.778
 - Timeliness: 0.684
 - User Satisfaction: 0.696Semua nilai memenuhi kriteria >0.5, membuktikan kemampuan indikator dalam menjelaskan varians konstruk.
4. Uji Validitas Diskriminan
Dua metode digunakan:
 - *Cross loading*: Setiap indikator memiliki korelasi lebih tinggi dengan konstruksinya sendiri dibanding konstruk lain.
 - *Fornell-Larcker Criterion*: Akar AVE tiap variabel lebih besar daripada korelasi dengan variabel lain, menunjukkan diskriminasi yang memadai.

Keempat pengujian outer model menunjukkan hasil yang memenuhi semua kriteria validitas dan reliabilitas.

Temuan ini membuktikan bahwa model pengukuran telah memenuhi syarat untuk dilanjutkan ke analisis inner model (model struktural). Data yang diperoleh melalui SmartPLS 3.3.9 menunjukkan konsistensi dan ketepatan pengukuran yang memadai untuk tahap analisis selanjutnya.

Analisis inner model dilakukan melalui enam tahap pengujian untuk mengukur hubungan antar variabel dalam penelitian:

1. Path Coefficient (β)
 - Mengukur kekuatan pengaruh variabel independen terhadap dependen.
 - Nilai $>0,1$ dianggap signifikan.
 - Hasil menunjukkan semua variabel berpengaruh signifikan kecuali Accuracy $\rightarrow$ User Satisfaction ($\beta=0,091$; tidak signifikan).
2. Koefisien Determinasi (R^2)
 - Menilai kekuatan prediksi model.
 - User Satisfaction ($R^2=0,755$) termasuk kategori moderat ($0,33-0,67$).
3. Uji-T (Bootstrapping)
 - Signifikansi diukur dengan T-statistic $>1,96$ (tingkat signifikansi 5%).
 - 5 dari 6 hipotesis diterima, kecuali Accuracy $\rightarrow$ User Satisfaction ($T=1,776$; ditolak).
4. Effect Size (f^2)
 - Menilai kontribusi relatif variabel independen:
 - Content $\rightarrow$ User Satisfaction ($f^2=0,135$; pengaruh menengah).
 - Variabel lain memiliki pengaruh kecil ($f^2<0,15$).
5. Predictive Relevance (Q^2)
 - Menguji kemampuan prediksi model dengan nilai $Q^2 >0$.

- User Satisfaction ($Q^2=0,506$) menunjukkan relevansi prediktif yang baik.
6. Relative Impact (q^2)
 - Semua variabel memiliki pengaruh kecil ($q^2<0,15$) terhadap User Satisfaction.

Model struktural memenuhi kriteria validitas dengan 5 hipotesis signifikan. Variabel Content memiliki pengaruh terbesar, sementara Accuracy tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil ini mendukung kesimpulan bahwa aplikasi Halodoc efektif memenuhi kebutuhan pengguna, terutama dari aspek kelengkapan konten dan kemudahan penggunaan.

B. PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis data demografis, penelitian ini mengungkap profil khas pengguna aplikasi Halodoc. Mayoritas responden (52%) berasal dari kalangan perempuan, sebuah temuan yang sejalan dengan penelitian Barker (2009) tentang kecenderungan perempuan dalam penggunaan aktif platform digital. Dari segi pendidikan, dominasi pengguna berasal dari Fakultas Sains dan Teknologi (75%), menunjukkan bahwa literasi teknologi menjadi faktor penting dalam adopsi layanan kesehatan digital.

Temuan menarik terlihat pada masa penggunaan aplikasi, dimana 61% pengguna tergolong baru (<1 tahun). Data ini mengkonfirmasi lonjakan signifikan pengguna Halodoc selama pandemi, sebagaimana diungkapkan Wiwi Isnaen (2016) tentang perubahan perilaku masyarakat di era digital. Tingkat kepuasan pengguna yang mencapai 78% (gabungan kategori puas dan sangat puas) memperkuat teori Kotler (2002) bahwa kesesuaian antara harapan dan

kinerja produk menentukan tingkat kepuasan konsumen.

Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Penelitian ini berhasil mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang memengaruhi kepuasan pengguna Halodoc:

1. Kualitas Konten muncul sebagai prediktor terkuat ($\beta=0.280$). Temuan ini konsisten dengan penelitian Sensuse & Prayoga (2012) yang menekankan pentingnya kelengkapan dan relevansi informasi dalam aplikasi kesehatan. Pengguna Halodoc sangat menghargai konten yang komprehensif dan mudah dipahami.
2. Kemudahan Penggunaan ($\beta=0.198$) dan Ketepatan Waktu ($\beta=0.236$) menjadi faktor penting lainnya. Hasil ini sejalan dengan temuan Rariry (2020) dan Darmawan & Nugroho (2020) tentang nilai antarmuka yang intuitif dan responsivitas sistem dalam layanan kesehatan digital.
3. Keyakinan Pengguna terhadap Teknologi (CSE) menunjukkan pengaruh positif meski relatif kecil ($\beta=0.127$), mengkonfirmasi penelitian Handoyo (2020) tentang peran literasi digital dalam pengalaman pengguna.

Yang mengejutkan, Akurasi Informasi ternyata tidak signifikan memengaruhi kepuasan pengguna ($\beta=0.091$). Hasil ini bertolak belakang dengan beberapa penelitian sebelumnya seperti Putra (2018). Beberapa penjelasan yang mungkin adalah: 1) Pengguna mungkin lebih toleran terhadap ketidakakuratan kecil dalam konteks darurat kesehatan selama pandemi, 2) Adanya faktor lain yang lebih dominan dalam menentukan kepuasan, 3) Kemungkinan keterbatasan dalam pengukuran variabel ini.

Berdasarkan temuan ini, beberapa rekomendasi strategis dapat diajukan antara lain adalah Peningkatan Kualitas

Konten: Pengembangan konten yang lebih komprehensif dan mudah diakses, Optimasi Antarmuka: Penyederhanaan navigasi dan peningkatan responsivitas sistem, Program Edukasi Pengguna: Meningkatkan literasi digital pengguna untuk memaksimalkan manfaat aplikasi

Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memahami dinamika kepuasan pengguna layanan telemedicine di Indonesia, khususnya dalam konteks pandemi yang unik. Temuan-temuan ini dapat menjadi dasar pengambilan keputusan strategis baik bagi pengembang aplikasi maupun pembuat kebijakan di sektor kesehatan digital.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis menyeluruh terhadap kepuasan pengguna Halodoc selama pandemi, penelitian ini mengungkap beberapa temuan krusial. Mayoritas dari 155 responden menyatakan kepuasan mereka terhadap aplikasi ini, dengan lima dari enam faktor yang diuji terbukti signifikan memengaruhi tingkat kepuasan tersebut.

Faktor kelengkapan konten (content) muncul sebagai penentu utama kepuasan pengguna, dibuktikan dengan nilai t-test tertinggi sebesar 3.525. Temuan ini menggarisbawahi betapa pengguna sangat menghargai informasi yang komprehensif dan relevan dalam aplikasi kesehatan. Disusul kemudian oleh kemampuan pengguna mengoperasikan teknologi (computer self efficacy) dengan t-test 2.705, menunjukkan bahwa literasi digital pengguna turut berperan penting dalam pengalaman menggunakan aplikasi.

Aspek ketepatan waktu layanan (timeliness) juga menempati posisi penting dengan nilai t-test 2.705, mencerminkan kebutuhan pengguna akan responsivitas dalam layanan kesehatan digital. Sementara itu, kemudahan

penggunaan (ease of use) dan tampilan antarmuka (format) turut berkontribusi terhadap kepuasan pengguna, meski dengan pengaruh yang sedikit lebih rendah.

Yang cukup mengejutkan, keakuratan data (accuracy) ternyata tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Fenomena ini mungkin mencerminkan toleransi khusus pengguna selama situasi pandemi yang mendesak, dimana kecepatan akses layanan kesehatan dianggap lebih penting daripada kesempurnaan data.

DAFTAR PUSTAKA

- (KIC), K. I. C. (2022). Layanan Telemedicine & Faskes yang Paling Banyak Digunakan di Indonesia.
- Aggelidis, V. P., & Chatzoglou, P. D. (2012). Hospital information systems: Measuring end user computing satisfaction (EUCS). *Journal of Biomedical Informatics*, 45(3), 566–579. <https://doi.org/10.1016/j.jbi.2012.02.009>
- Azzahrah, F., Adian, Y. A. P., & Budiarto, W. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna Mobile E-Health berdasarkan Metode End User Computing Satisfaction (Studi di 5 Puskesmas di Kota Surabaya). *Jurnal Kesehatan*, 11(3), 395. <https://doi.org/10.26630/jk.v11i3.2219>
- Barker, V. (2009). Older adolescents' motivations for social network site use: The influence of gender, group identity, and collective self-esteem. *Cyberpsychology and Behavior*, 12(2), 209–213. <https://doi.org/10.1089/cpb.2008.0228>
- Barra Septia Pertiwi Wiwi Isnaen. (2016). ANALISIS LAMA WAKTU PENGGUNAAN GADGET PADA KALANGAN MAHASISWA DI MASA PANDEMI. *Journal of Innovative Science Education*, 1(1), 1–9
- Darmawan, A. B., & Nugroho, R. A. (2020). Factors that Affect User Satisfaction of Dukcapil Application (Dukcapil Dalam Genggaman) in Surakarta Regency. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 154–175. <https://doi.org/10.31947/jakpp.vi.11588>
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2018). The Results of PLSSEM Article information. *European Business Review*, 31(1), 2–24
- Handoyo, N. (2020). Pengaruh Karakteristik Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna E-bisnis di Usaha Kecil dan Menengah Semarang.
- Irfan, L., Praditya, H., Muslimah Az-Zahra, H., & Arwani, I. (2021). Identifikasi Masalah Usability pada Aplikasi Mobile Halodoc dengan Menggunakan Metode Usability Testing. 5(9), 3678–3687. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Katadata.co.id. (2021). Pandemi Covid-19 Memicu Lonjakan Pengguna Platform Kesehatan Digital. <https://katadata.co.id/safrezifitra/index/611ff6afa0f43/pandemi-covid-19-memicu-lonjakan-pengguna-platform-kesehatan-digital>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). Seluruh RS Diimbau Tak Buka Praktik Rutin kecuali Emergensi. <https://www.kemkes.go.id/article/view/20041600001/seluruh-rs-diimbautak-buka-praktik-rutin-kecuali-emergensi.html>
- Kotler, P. (2002). Manajemen Pemasaran (Edisi Mill). Prenhallindo.

- Oleg Bestsenny, Greg Gilbert, Alex Harris, and J. R. (2021). Telehealth A post COVID-19 reality by McKinsey.
- Pranita, M. J., Zulfikar, D. H., & Gunawan, C. E. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Keagenan PERISAI Menggunakan End User Computing Satisfaction (Studi Kasus: BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang). Jusifo, 5(2), 91–104. <https://doi.org/10.19109/jusifo.v5i2.5191>
- Putra, A. D. W. I. (2018). ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA DALAM EJOURNAL MENGGUNAKAN MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION (STUDI KASUS : UIN RADEN FATAH PALEMBANG). Universitas Raden Fatah.
- Rarity. (2020). Model End User Computing Satisfaction (EUCS).
- Rost, J., Harris, A., Gilbert, G., & Bestsenny, O. (2021). Telehealth: A postCOVID-19 reality? | McKinsey. In McKinsey & Company. <https://www.mckinsey.com/industries/healthcare-systems-and-services/ourinsights/telehealth-a-quarter-trillion-dollar-post-covid-19-reality>
- Sensuse, D. I., & Prayoga, S. H. (2012). Analisis Usability Pada Aplikasi Berbasis Web Dengan Mengadopsi Model Kepuasan Pengguna (User Satisfaction). Jurnal Sistem Informasi, 6(1), 70. <https://doi.org/10.21609/jsi.v6i1.278>
- Susilo, A., Rumende, C. M., Pitoyo, C. W., Santoso, W. D., Yulianti, M., Herikurniawan, H., Sinto, R., Singh, G., Nainggolan, L., Nelwan, E. J., Chen, L. K., Widhani, A., Wijaya, E., Wicaksana, B., Maksum, M., Annisa, F., Jasirwan, C. O. M., & Yuniastuti, E. (2020). Coronavirus Disease 2019. Jurnal Penyakit Dalam Indonesia, 7(1), 45. <https://doi.org/10.7454/jpdi.v7i1.415>
- Tri, O., & Setiyana, B. (2021). Analisis Sentimen Pada Review Aplikasi Kesehatan Halodoc Menggunakan Metode Maximum Entropy. Muhammadiyah University Semarang. <http://repository.unimus.ac.id>
- Yamin, M. A. Y., & Alyoubi, B. A. (2020). Adoption of telemedicine applications among Saudi citizens during COVID-19 pandemic: An alternative health delivery system. Journal of Infection and Public Health, 13(12), 1845–1855. <https://doi.org/10.1016/j.jiph.2020.10.017>