



|                         |       |
|-------------------------|-------|
| Yayasan Mercu Buana     |       |
| UNIVERSITAS MERCU BUANA |       |
| Perpustakaan Pusat      |       |
| Sumber :                | _____ |
| Tanggal :               | _____ |
| No. Reg. : 1.           | _____ |
| 2.                      | _____ |

**Usabilitas, Motif Penggunaan Dan Kepuasan  
(Studi Korelasi Berganda Antara Usabilitas, Motif  
Penggunaan dan Kepuasan Pasien Pada Website Eka  
Hospital)**

**Tesis Ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Magister Komunikasi**

**UNIVERSITAS**  
Oleh:  
**MERCU BUANA**  
Bachdarisma Nellawaty Nur

**NIM : 55210110075**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER ILMU KOMUNIKASI  
2014**

## LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Dr. Irwansyah (pembimbing I)
2. Ponco Budi Sulistyo S.Sos. M.Com (pembimbing 2)

Menyatakan bahwa tesis yang berjudul Usabilitas, Motif Penggunaan Dan Kepuasan (Studi Korelasi Berganda Antara Usabilitas dan Motif Penggunaan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Website Eka Hospital)

Yang disusun oleh :

Nama : Bachdarisma Nellawaty Nur

NIM : 55210110075

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Dapat diajukan pada sidang Tesis Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, Konsentrasi Media dan Industri Bisnis, Universitas Mercu Buana yang diselenggarakan bulan Januari 2014

Jakarta 9 Januari 2014

Pembimbing I

Dr. Irwansyah MA.

Pembimbing II

Ponco Budi Sulistyo S.Sos. M.Comm

## LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Judul : Usabilitas, Motif Penggunaan Dan Kepuasan  
(Studi Korelasi Berganda Antara Usabilitas dan  
Motif Penggunaan Terhadap Kepuasan Pasien  
Pada Website Eka Hospital)

Nama : Bachdarisma Nellawaty Nur  
NIM : 55210110075  
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)  
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Media dan Industri Bisnis  
Tanggal : 1 Februari 2014

Jakarta, 1 Februari 2014

Disetujui dan diterima oleh,

1. Ketua Sidang  
Dr. Farid Hamid, Msi
2. Penguji Ahli  
Dr. Heri Budianto, M.Si
3. Pembimbing Tesis I  
Dr. Irwansyah, M.A.
4. Pembimbing Tesis II  
Ponco Budi Sulisty, S.Sos. M.Comm.

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)



**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**PROGRAM MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG**

Judul : Usabilitas, Motif Penggunaan Dan Kepuasan  
(Studi Korelasi Berganda Antara Usabilitas dan  
Motif Penggunaan Terhadap Kepuasan Pasien  
Pada Website Eka Hospital)

Nama : Bachdarisma Nellawaty Nur  
NIM : 55210110075  
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)  
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Media dan Industri Bisnis

Jakarta, 30 Januari 2014

Mengetahui,

1. Ketua Sidang (.....)  
Dr. Farid Hamid, M.Si
2. Penguji Ahli (.....)  
Dr. Heri Budianto, M.Si
3. Pembimbing I (.....)  
Dr. Irwansyah, MA
4. Pembimbing II (.....)  
Ponco Budi Sulistyono, S.Sos. M.Comm

UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

Judul : Usabilitas, Motif Penggunaan Dan Kepuasan  
(Studi Korelasi Berganda Antara Usabilitas dan  
Motif Penggunaan Terhadap Kepuasan Pasien  
Pada Website Eka Hospital)

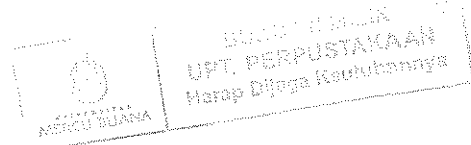
Nama : Bachdarisma Nellawaty Nur  
NIM : 55210110075  
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)  
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Media dan Industri Bisnis  
Tanggal : 1 Februari 2014

Jakarta, 1 Februari 2014  
Mengetahui

1. Ketua Sidang  
Dr. Farid Hamid, M.Si (.....)
2. Penguji Ahli  
Dr. Heri Budianto, M.Si (.....)
3. Pembimbing I  
Dr. Irwansyah, MA (.....)
4. Pembimbing II  
Ponco Budi Sulisty, S.Sos. M.Comm (.....)



**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**PROGRAM MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**



**PENGESAHAN**

Judul : Usabilitas, Motif Penggunaan Dan Kepuasan  
(Studi Korelasi Berganda Antara Usabilitas dan  
Motif Penggunaan Terhadap Kepuasan Pasien  
Pada Website Eka Hospital)

Nama : Bachdarisma Nellawaty Nur  
NIM : 55210110075  
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)  
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Media dan Industri Bisnis  
Tanggal : 1 Februari 2014

Jakarta, 1 Februari 2014  
Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing Tesis I

Dr. Irwansyah, M.A

Pembimbing Tesis II

Ponco Budi Sulisty, S.Sos. M.Comm.

Direktur Pascasarjana

Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Komunikasi

Dr. Farid Hamid, M.Si

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Bachdarisma Nellawaty Nur  
NIM : 55210110075  
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)  
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Media dan Industri Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa Tesis :

Judul : Usabilitas, Motif Penggunaan Dan Kepuasan  
(Studi Korelasi Berganda Antara Usabilitas dan  
Motif Penggunaan Terhadap Kepuasan Pasien  
Pada Website Eka Hospital)

Tanggal : 9 Januari 2014

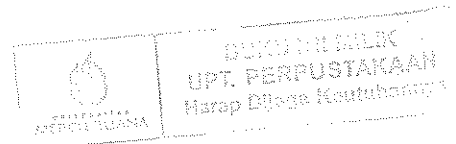
Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya saya sendiri dengan  
dibimbing oleh Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan surat  
keputusan Direktur Pascasarjana Universitas Mercubuana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik pada program  
sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahan yang  
digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa  
kebenarannya.

Jakarta, 9 Januari 2014

Bachdarisma Nellawaty Nui





## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah S.W.T. atas segala rahmat dan karunia yang dilimpahkan, serta shalawat dan salam penulis panjatkan kepada Nabi besar Muhammad SWA. Selama penyusunan tesis ini, penulis telah mendapat banyak bantuan, bimbingan dari berbagai pihak dengan judul “Usabilitas, Motif Penggunaan Dan Kepuasan (Studi Korelasi Berganda Antara Usabilitas dan Motif Penggunaan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Website Eka Hospital), yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan strata dua Magister Ilmu Komunikasi pada Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.

Banyak pihak yang membantu dalam penelitian ini, untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan syukur dan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Irwansyah MA, selaku dosen pembimbing, atas waktu, pikiran yang telah dicurahkan serta bimbingan, arahan, pendapat, saran yang sangat berharga, serta kesabaran yang telah diberikan selama proses penelitian ini.
2. Bapak Ponco Budi Sulisty, S.Sos. M.Comm, selaku dosen pembimbing kedua, atas waktu, pikiran yang telah dicurahkan serta bimbingan, arahan, pendapat, saran dan kesabaran yang telah diberikan selama penelitian ini.
3. Bapak Dr. Farid Hamid M.Si, selaku ketua Ketua Program Pasca Sarjana Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.

4. Bapak Dr. Heri Budianto, M.Si. dan seluruh Dosen Pasca Sarjana Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan.
5. Bapak Dr. Arisetyanto Nugroho MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
6. Bapak Prof Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.
7. Staf Pasca Sarjana yang telah banyak membantu selama penulis menuntut ilmu di Universitas Mercu Buana.
8. Bapak Randy Mulyadi selaku Presiden Direktur Eka Hospital yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk berkarya di Eka Hospital BSD.
9. Dr. Esther Nurima, MARS selaku Direktur Pengelola Korporat Eka Hospital yang telah memberikan dukungan dan ijin kepada penulis untuk mengikuti pendidikan dan melakukan penelitian di Eka Hospital BSD.
10. Dr. Hermanto Nurya selaku Direktur Eka Hospital BSD yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Eka Hospital.
11. Seluruh Jajaran Manajemen dan Korporat Eka Hospital BSD yang telah memberikan bantuan kepada penulis untuk mengadakan penelitian ini.
12. Sahabat dan teman - teman Suse, Mintarsih, Ernestha, Mayolana, Barita, Kitin, Maya, Dila, , Iit, dan seluruh rekan rekan karyawan Eka Hospital yang telah memberi bantuan kepada penulis untuk mengadakan penelitian ini.

13. Ibunda tercinta Nursyima Bachtiar, uda Dek, uda Kas, Ola, Bas, Hen, Ida dan Sem yang memberi semangat, dukungan serta doa dalam menyelesaikan pendidikan dan tesis ini.
14. Suamiku Djasman Slamet, dan anak menantu tercinta Endich, Putri, Ronald, Nidya, Andana, Bhefyt serta cucu tersayang Al Fatih dan Byanca yang memberi semangat, dukungan dan cinta kasih serta doa dalam menyelesaikan pendidikan dan tesis ini.
15. Teman – teman peserta program Magister Komunikasi angkatan 2010 Universitas Mercu Buana yang telah membantu dan memberi dukungan dan semangat.
16. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih terdapat banyak kekurangan. Namun diharapkan informasi yang diberikan dalam tesis ini dapat menambah wawasan untuk penelitian dan pengujian berikutnya.

Tangerang Selatan, 9 Januari 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                             | Halaman |
|---------------------------------------------|---------|
| ABSTRACK .....                              | viii    |
| ABSTRAK .....                               | ix      |
| PERNYATAAN .....                            | x       |
| KATA PENGANTAR .....                        | xi      |
| DAFTAR ISI .....                            | xiv     |
| DAFTAR TABEL .....                          | xv      |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                       | xvi     |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                    |         |
| 1.1. Latar Belakang Penelitian .....        | 1       |
| 1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah ..... | 8       |
| Maksud dan Tujuan Penelitian .....          | 9       |
| 1.3.1. Maksud Penelitian .....              | 9       |
| 1.3.2. Tujuan Penelitian .....              | 9       |
| 1.4. Manfaat Penelitian .....               | 9       |
| 1.4.1. Kegunaan Akademis .....              | 9       |
| 1.4.2. Kegunaan Praktis .....               | 10      |



## **BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

|          |                                         |    |
|----------|-----------------------------------------|----|
| 2.1.     | Kajian Pustaka .....                    | 11 |
| 2.2.     | Kajian Teoritis .....                   | 19 |
| 2.2.1.   | Usabilitas .....                        | 19 |
| 2.2.2.   | Website .....                           | 22 |
| 2.2.3.   | Motif Penggunaan Website .....          | 25 |
| 2.2.4.   | Kepuasan .....                          | 29 |
| 2.2.5.   | Kesehatan, Rumah Sakit dan Pasien ..... | 30 |
| 2.2.5.1. | Kesehatan .....                         | 30 |
| 2.2.5.2. | Rumah Sakit .....                       | 32 |
| 2.2.5.3. | Pasien .....                            | 34 |
| 2.2.6.   | Bagan Kerangka Pemikiran .....          | 36 |
| 2.3.     | Hipotesis Teori .....                   | 36 |

## **BAB III METODE PENELITIAN**

|        |                            |    |
|--------|----------------------------|----|
| 3.1.   | Objek Penelitian .....     | 38 |
| 3.2.   | Paradigma Penelitian ..... | 39 |
| 3.3.   | Metode Penelitian .....    | 40 |
| 3.4.   | Populasi dan Sampel .....  | 41 |
| 3.4.1. | Penentuan Populasi .....   | 41 |

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| 3.4.2. Satuan Analisis .....                           | 41 |
| 3.4.3. Jumlah Sampel .....                             | 41 |
| 3.4.4. Teknik Penarikan Sampel .....                   | 42 |
| 3.5. Definisi Operasionalisasi Konsep .....            | 43 |
| 3.5.1. Definisi Konsep .....                           | 43 |
| 3.5.2. Operasional konsep .....                        | 44 |
| 3.6. Validitas dan Reliabilitas .....                  | 47 |
| 3.6.1. Uji Validitas Instrument Penelitian .....       | 48 |
| 3.6.1.1. Uji Validitas Variabel Usabilitas .....       | 49 |
| 3.6.1.2. Uji Validitas Motif Variabel Penggunaan ..... | 50 |
| 3.6.1.3. Uji Validitas Variabel Kepuasan .....         | 52 |
| 3.6.2. Uji Reliabilitas Instrument Penelitian .....    | 53 |
| 3.6.3. Uji Normalitas .....                            | 53 |
| 3.7. Teknik Pengumpulan Data .....                     | 55 |
| 3.8. Teknik Analisis Data .....                        | 56 |
| 3.8.1. Uji Univariat .....                             | 56 |
| 3.8.2. Uji Multivariat .....                           | 58 |
| 3.9. Hipotesis Statistik .....                         | 64 |

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

|                                           |    |
|-------------------------------------------|----|
| 4.1. Gambaran umum objek penelitian ..... | 65 |
| 4.2. Hasil Penelitian .....               | 68 |

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| 1.2.1. Data Deskripsi Responden .....                      |    |
| 1.2.1.1. Karakteristik reponden menurut jenis kelamin..... | 67 |
| 1.2.1.2. Karakteristik reponden menurut umur .....         | 68 |
| 1.2.1.3. Karakteristik reponden menurut pendidikan .....   | 69 |
| 1.2.2. Analisa Univariat .....                             | 71 |
| 1.2.2.1. Analisa Univariat Usabilitas .....                | 76 |
| 1.2.2.2. Analisa Univariat Motif Penggunaan .....          | 80 |
| 1.2.2.3. Analisa Univariat Kepuasan .....                  | 84 |
| 1.2.3. Analisa Multivariat .....                           | 84 |
| 1.2.4. Analisa Korelasi Berganda .....                     | 85 |
| 4.3. Diskusi dan Pembahasan Hasil Penelitian .....         | 90 |

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

|                      |    |
|----------------------|----|
| KESIMPULAN .....     | 95 |
| SARAN .....          | 96 |
| DAFTAR PUSTAKA ..... | 97 |

## DAFTAR TABEL

| <b>Tabel</b> | <b>Keterangan Tabel</b>                                                      | <b>Halaman</b> |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 2.1          | Penelitian Yang Terkait .....                                                | 16             |
| 3.1.         | Operasional Konsep Usabilitas, Motif Penggunaan Dan<br>Kepuasan .....        | 45             |
| 3.2          | Uji Validitas Instrument Penelitian Variabel Usabilitas ..                   | 49             |
| 3.3          | Uji Validitas Instrument Penelitian Variabel Motif<br>Penggunaan .....       | 51             |
| 3.4          | Uji Validitas Instrument Penelitian Variabel Kepuasan..                      | 52             |
| 3.5          | Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian .....                            | 54             |
| 3.6          | Tingkat Korelasi Dan Kekuatan Hubungan .....                                 | 59             |
| 4.1          | Responden Menurut Jenis Kelamin .....                                        | 68             |
| 4.2          | Responden Menurut Umur .....                                                 | 69             |
| 4.3          | Responden Menurut Pendidikan .....                                           | 70             |
| 4.4          | Tabel Deskriptif Dan Distribusi Frekuensi Usabilitas.                        | 72             |
| 4.5          | Jawaban Responden Terhadap Variabel Usabilitas.....                          | 74             |
| 4.6          | Tabel Deskriptif Dan Distribusi Frekuensi Variabel<br>Motif Penggunaan ..... | 76             |
| 4.7          | Jawaban Responden Terhadap Variabel Motif<br>Penggunaan .....                | 78             |
| 4.8          | Tabel Deskriptif Dan Distribusi Frekuensi Variabel<br>Kepuasan .....         | 80             |

|      |                                                    |    |
|------|----------------------------------------------------|----|
| 4.9  | Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan ..... | 82 |
| 4.10 | Hasil Uji Korelasi Berganda .....                  | 88 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                               |      |
|-------------------------------------------------------------------------------|------|
| Lampiran 1 Hasil Survei pra penelitian .....                                  | L-1  |
| Lampiran 2 Hasil <i>google Analytics</i> Pengunjung Website Eka Hospital .... | L-2  |
| Lampiran 3 Kuesioner Penelitian .....                                         | L-4  |
| Lampiran 4 Hasil Uji Regresi Berganda .....                                   | L-7  |
| Lampiran 5 Riwayat Hidup .....                                                | L-11 |

