

ABSTRAK

BACHDARISMA NELLAWATY NUR (55210110075)

USABILITAS, MOTIF PENGGUNAAN DAN KEPUASAN (STUDI KORELASI BERGANDA ANTARA USABILITAS DAN MOTIF PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA WEBSITE EKA HOSPITAL)

(xvii+ 96 halaman + 4 kepustakaan + 10 lampiran)

Website Eka Hospital sejak dilansir sejak Oktober 2010 terjadi peningkatan pengunjung yang bermakna. Ketergunaan (usability) website seperti mudah digunakan, mudah diingat, efisien dan satisfaction (kepuasan) menentukan banyak atau tidaknya pengunjung sebuah situs. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara Usabilitas, Motif Penggunaan dan Kepuasan Pasien Pada Website Eka Hospital, dengan teori usabilitas (Nielsen), motif penggunaan (Kalmus, 2006) dan kepuasan (Weber, 1999). Penelitian menggunakan paradigma positivistik, pendekatan kuantitatif, metode survey dengan kuesioner telah melalui uji validitas konstruk dengan teknik korelasi product moment dan reliabilitas dengan Cronbach Alpha. Teknik probabilitas random sampling pada pasien yang pernah membuka website Eka Hospital. jumlah sampel 382 responden. Teknik analisa data dengan univariat dan multivariat. Hasil penelitian membuktikan Website Eka Hospital memiliki tingkat usabilitas yang tinggi (83%), motif penggunaan tinggi (81%) dan kepuasan yang tinggi (78%). Terdapat hubungan yang signifikan antara usabilitas, motif penggunaan dan kepuasan pasien pada website Eka Hospital yang mana 41,6% kepuasan dipengaruhi oleh usabilitas dan motif penggunaan. sedangkan sisanya 58,4% dipengaruhi oleh hal hal lain.

Kata kunci : usabilitas, website, motif penggunaan, kepuasan, pasien,

ABSTRACT

BACHDARISMA NELLAWATY NUR (55210110075)

Usability, Motive and Patient Satisfaction (Study Correlations between Usability, Motive and Patient Satisfaction Using On Website Eka Hospital)

(xvi + 96 pages + 4 literatures + 10 attachment)

Website Eka Hospital was launched since October 2010, visitors were significantly increased. Usability is a quality attribute that assesses how easy user interfaces are to use (learnability, efficiency, memorability, errors, satisfaction). This research aims to determine the relationship between usability, Motive and Patient Satisfaction Using On Website Eka Hospital, with the theory of usability (Nielsen), the use of motifs (Kalmus, 2006) and satisfaction (Weber, 1999). Research using the paradigm of positivistic, quantitative approach, with a questionnaire survey method that has tested construct validity with product moment correlation technique and reliability with Cronbach Alpha. Random probability sampling technique in patients who had open Eka Hospital website . 382 total sample of respondents . Data analysis techniques with univariate and multivariate analyzes. The research proves Website Eka Hospital has a high degree of usability (83 %), high usage patterns (81 %) and high satisfaction (78 %). There is a significant relationship between usability , usage patterns and patient satisfaction at Eka Hospital website which 41.6 % are influenced by usability and usage patterns . while the remaining 58.4 % is influenced by other things .

Keywords : Usability, motives, satisfaction, patient websites.