

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut KBBI, pandemi dimaknai sebagai wabah yang berjangkit serempak dimana-mana meliputi daerah geografi yang luas (KBBI Daring, 2022). Pada bulan Maret 2020, *World Health Organization* (WHO) menyatakan pandemi secara global. Kasus virus mewabah ditemukan pertama kali di Indonesia pada 2 Maret 2020 (*Who-Indonesia-Situation-Report-1*, n.d.). Dalam penelitian ini, pandemi yang sedang terjadi disebabkan oleh munculnya virus *Coronavirus Disease* (Covid-19). Hingga 8 Oktober 2022 pemerintah Indonesia telah mengkonfirmasi adanya 6.460.265 kasus Covid-19, dengan angka kematian sebanyak 158.345 jiwa (Covid 19 hotline, 2022).

Covid-19 memiliki gejala umum yang akan dialami penderita seperti demam, batuk, sakit tenggorokan nafas pendek, kelelahan dan juga nyeri otot (Singhal, 2020). Namun bagi lansia dan orang-orang dengan kondisi medis tertentu seperti diabetes, tekanan darah tinggi dan penyakit jantung memiliki resiko lebih tinggi dan rentan menjadi sakit yang lebih parah (Covid 19 hotline, 2022). Virus Covid-19 tidak dapat dianggap remeh terutama oleh orang-orang yang memiliki penyakit bawaan dalam tubuhnya karena virus itu menyebar dengan cepat dan sangat mudah menular. Maka dari itu, Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19 mengeluarkan Pedoman Penanganan Cepat Medis dan Kesehatan Masyarakat COVID-19 di Indonesia untuk mencegah penyebaran virus dan

penambahan korban (Monardo, dkk. 2021). Dalam pedoman tersebut dijelaskan bahwa pencegahan level masyarakat disebut dengan Pembatasan Interaksi Fisik (*physical contact/physical distancing*). Kriteria umumnya adalah tidak berkumpul di keramaian, tidak melakukan perjalanan ke luar kota, tidak bepergian ke tempat wisata, jaga jarak minimal satu meter, dan penerapan WFH (*Work From Home*). Tidak hanya pembatasan interaksi fisik, pandemi Covid-19 juga mengharuskan adanya karantina. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Keekarantinaan Kesehatan, karantina adalah pembatasan seseorang yang terpapar penyakit menular sebagaimana ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan, meskipun belum menunjukkan gejala apapun atau sedang berada dalam masa inkubasi, serta pemisahan seluruh barang yang diduga terkontaminasi dari orang atau barang yang mengandung penyebab penyakit untuk mencegah kemungkinan penyebaran ke orang dan/atau barang di sekitarnya.

Pada 31 Maret 2020, pemerintah Indonesia mengeluarkan Peraturan Pemerintah (PP) tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan Coronavirus Disease 2019 (COVID-19). Pembatasan Sosial Berskala Besar adalah pembatasan kegiatan tertentu penduduk dalam suatu wilayah yang diduga terinfeksi penyakit dan terkontaminasi untuk mencegah kemungkinan penyebaran penyakit atau kontaminasi (Monardo dkk .2021). Bersamaan dengan hal itu, pemerintah pun menetapkan aturan untuk Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Adanya aturan PPKM membatasi tempat-tempat umum seperti pusat perbelanjaan, rumah sakit, atau sekolah sehingga tidak setiap orang diperbolehkan untuk memasuki tempat tersebut jika

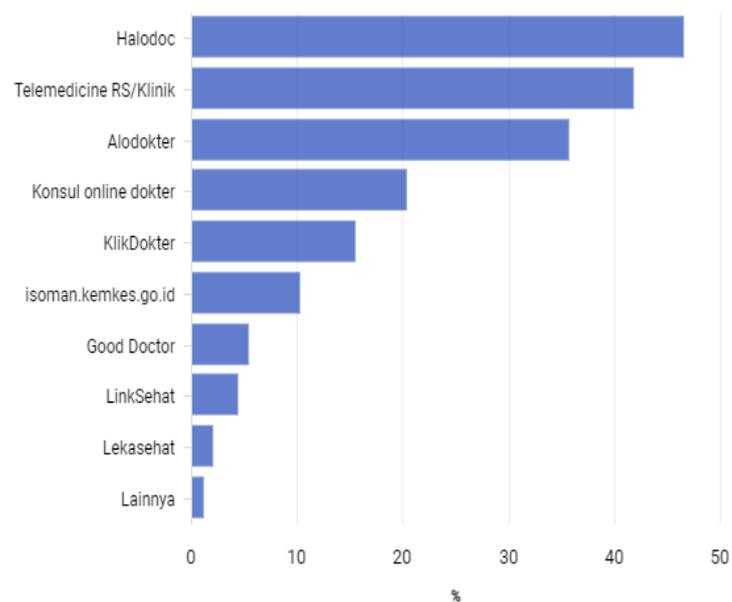
tidak dalam keadaan mendesak (PP, .2020). Kebijakan tersebut mengakibatkan kegiatan dan rutinitas masyarakat menjadi terbatas dan aktivitas sehari-hari pun tidak dapat berjalan dengan normal karena kerumunan orang dilarang pada masa pandemi. Dampaknya, masyarakat pun harus melakukan hampir seluruh kegiatan dari dalam rumah dan jarak jauh. Mereka bersekolah dari rumah, bekerja dari rumah, bahkan memeriksa kesehatan mereka dari rumah secara *online*.

Seiring berjalannya waktu, setiap lapisan masyarakat pun mulai beradaptasi dengan kondisi pandemi tersebut dengan menciptakan layanan-layanan yang dapat diakses dari jarak jauh sehingga pelaksanaan aktivitas pun dapat terbantu. Teknologi informasi dan komunikasi memunculkan kreativitas masyarakat untuk membentuk program-program secara *online* yang mudah diikuti karena mereka hanya perlu duduk di rumah dengan santai sambil mengikuti program tersebut. Selain itu, layanan secara *online* pada pengobatan juga semakin ditingkatkan sejak munculnya pandemi Covid 19, yakni *telemedicine* untuk berobat secara *online* melalui laman-laman web yang disediakan maupun melalui aplikasi kesehatan dan selama masa pandemi penggunaan *telemedicine* meningkat sebesar 44% (Mona Ganiem dkk., 2020). *Telemedicine* dapat diartikan sebagai teknologi telekomunikasi yang digunakan untuk memberikan perawatan kesehatan kepada masyarakat dengan jarak jauh (Craig dkk. 1999). Uji pada *telemedicine* menunjukkan bahwa perawatannya setara dengan perawatan langsung dan menghasilkan tingkat kepuasan pasien dan profesional kesehatan yang tinggi (Arkandhi & Harjaningsih, 2022). Maka dari itu, masyarakat pun diberikan kemudahan untuk berobat dengan adanya *telemedicine*.

Sebelum adanya pandemi, *telemedicine* juga telah diciptakan tetapi masyarakat kerap tidak melirikinya karena mereka lebih percaya terhadap pengobatan secara langsung. Akan tetapi, pandemi menuntut mereka untuk mau tidak mau menggunakan layanan tersebut agar tetap hidup dengan sehat meskipun sedang mengalami kondisi yang sulit. Survei Katadata Insight Center mencatat, jumlah pengguna baru layanan *telemedicine* mencapai 44,1%. Hal ini bersamaan dengan pemerintah menyediakan solusi itu bagi pasien Covid-19 yang isolasi mandiri (Katadata n.d.2022). Menurut studi McKinsey & Company tahun 2020, menunjukkan sebanyak 76% konsumen tertarik untuk menggunakan *telehealth* atau *telemedicine* di masa mendatang, sedangkan survei tahun 2019 hanya sebesar 11% angka minat konsumen yang menunjukkan ketertarikan menggunakan *telehealth* atau *telemedicine* (Bestsenny dkk. 2020). Hal ini ditunjukkan dengan meningkatnya pengguna di aplikasi *telemedicine* Halodoc. Peningkatan pengguna terjadi sebesar 600% dibandingkan dengan keadaan sebelum adanya pandemi, berdasarkan wawancara bersama CNBC pada Juni 2020 (Hasibuan, 2020).

Terdapat beberapa aplikasi layanan kesehatan secara *online* di Indonesia, seperti Halodoc, Alodokter, Klikdokter, Konsul Online Dokter dan LinkSehat. Salah satu aplikasi penyedia layanan kesehatan yang ada di Indonesia dengan pengguna tertinggi adalah Halodoc. Halodoc merupakan salah satu *platform telemedicine* yang diluncurkan pertama kali pada 21 April 2016 di Jakarta dengan tujuan untuk menyediakan akses layanan kesehatan lebih cepat dan praktis (Saputra & Dewi, 2022). Aplikasi ini dapat diakses semua orang hanya dengan mengunduhnya dalam *smartphone* mereka. Halodoc memungkinkan pengguna

untuk memilih dokter yang diinginkan untuk jenis pengobatannya tanpa harus menunggu dalam waktu yang lama. Halodoc memiliki jumlah pengguna terbanyak mencapai 46,5% dari total pengguna layanan *telemedicine*. Aplikasi sejenis tertinggi lainnya adalah alodokter mencapai 35,7% dari total pengguna layanan *telemedicine*. Layanan *telemedicine* dari Rumah Sakit/Klinik juga masih menjadi pilihan untuk berobat bagi pasien yang mencapai 41,8% dari total pengguna layanan *telemedicine* (Katadata, 2022).



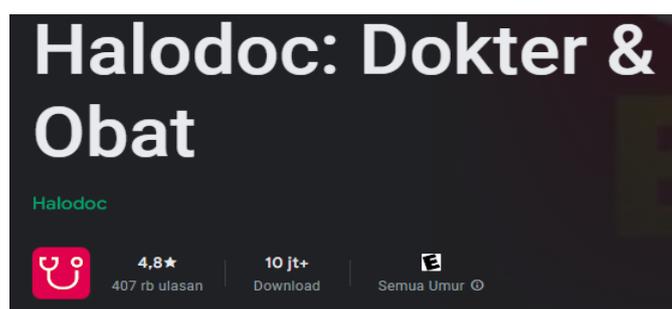
Gambar 1. Layanan Telemedicine dan Faskes Paling Banyak digunakan di Indonesia tahun 2022

Sumber: Katadata, 2022

Halodoc terus melakukan kolaborasi dan kerjasama dengan pihak terkait untuk layanan kesehatan seperti badan usaha asuransi kesehatan, rumah sakit dan penyediaan mobil ambulance (Burhan, 2020). Selain itu, berdasarkan data survey situs *The Asian Parent* pada tahun 2021, Halodoc merupakan aplikasi yang paling

sering digunakan oleh para ibu di Indonesia dengan persentase sebesar 36% sebagai angka tertinggi di antara aplikasi kesehatan lainnya (Katadata, 2021) . Hal ini menunjukkan bahwa tingkat penggunaan masyarakat terhadap Halodoc dinilai cukup tinggi sebagai pendukung akses kesehatan dari jarak jauh. Halodoc memberikan layanan *chat* dengan dokter, toko kesehatan, buat janji RS dan layanan lain yang dapat ditambahkan dari waktu ke waktu (Halodoc, 2023). Pada tahun 2020 yang bertepatan dengan adanya pandemi, pengunduh aplikasi Halodoc meningkat dua kali lipat dan jumlah pengguna aktif mencapai 18 juta tiap bulan (Chabibah & Kusumayati, 2021). Dengan 18 juta pengguna aktif setiap bulan, pelanggan Halodoc terdiri dari berbagai rentang usia dimulai dari usia minimal 21 tahun berdasarkan syarat usia minimal pengguna *platform* (Halodoc, 2023).

Berdasarkan review aplikasi di Google Play Store, Halodoc mendapatkan rating 4,8/5 dan telah mendapatkan 407 ribu ulasan dengan jumlah orang yang mendownload lebih dari 10 juta.



Gambar 2. Rating Halodoc di *Google Play Store*

Sumber: Google Play Store, 2023

Ulasan beberapa pengguna di google play juga menunjukkan komentar yang positif dan negatif. Salah satu konsumen pengguna Halodoc lewat google play yang berkomentar positif tentang Halodoc “sangat membantu sekali, saat belum sempat datang ke klinik atau faskes terdekat”. Namun, juga terdapat komentar negatif dari pengguna seperti “pihak Halodoc terlalu lama merespon komplain dan apotek partner Halodoc memberikan obat kurang serta komplain yang tidak di respon.



Gambar 3. Ulasan Pengguna di Google Play Store

Sumber: Google Play Store, 2023

Ulasan lain dari konsumen memberikan review di *google play* mengenai aplikasi Halodoc yakni “sangat membantu dikala tidak bisa langsung datang ke dokter atau rumah sakit. aplikasi mudah digunakan, fitur banyak dan menarik, cara pembayaran yang mudah dan efisien serta dibantu oleh dokter berpengalaman, ramah, membuka ruang konsultasi yang jelas dan mudah dimengerti. Trims halodoc, sukses terus ya.”(Google Play, 2023). Namun disisi lain terdapat juga pelanggan yang merasakan ketidakpuasan dengan aplikasi Halodoc seperti “susah menjelaskan mengenai keluhan penyakit kepada dokter jika melalui chat” (Google Play, 2023). Pengguna lain juga memberikan ulasan “Kalau bisa kedepannya aplikasi ini bisa konsultasi video call agar lebih memuaskan dan memudahkan. kalau chat tan saja terkadang suka miss komunikasi”.

Hasil wawancara dari pengguna juga dilakukan untuk melihat sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Halodoc. Wawancara dilakukan kepada 5 orang pengguna aplikasi Halodoc. Hasil wawancara pada aspek kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa 3 dari 5 pengguna merasa puas dengan layanan Halodoc dengan menggunakan layanan tebus resep dan konsultasi dokter, untuk layanan tebus resep pengguna tidak ada permasalahan dan sesuai dengan harapan. Namun, 2 dari 5 orang untuk konsultasi dokter pengguna merasa kurang puas karena sulit menjelaskan keluhan via chat.

Selanjutnya, hasil wawancara pada aspek minat berkunjung menunjukkan 4 dari 5 pengguna mengungkapkan layanan Halodoc sejauh ini sesuai harapan dan cukup puas karena mudah digunakan serta cepat tanpa perlu mengantri dan pergi ke Rumah Sakit secara langsung. Pengguna merasa puas dan berobat via aplikasi

sangat cepat dan mudah serta pembayaran yang *cashless*. Hal ini membuat pengguna tersebut ingin menggunakan kembali layanan aplikasi Halodoc secara terus menerus. Sedangkan, 1 pengguna dari 5 orang tersebut menyatakan tidak ingin menggunakan kembali layanan Halodoc karena sulit mengerti dengan fitur yang ada dan pemeriksaan dinilai tidak tepat jika hanya melalui *online*, sehingga pengguna tersebut memilih untuk berobat secara langsung dibanding menggunakan kembali aplikasi Halodoc.

Hasil wawancara selanjutnya menilai tentang aspek rekomendasi. Hasilnya menunjukkan 4 dari 5 pengguna mengungkapkan bahwa menggunakan aplikasi Halodoc untuk berobat hanya sebagai alternatif saja karena pada saat itu sedang pandemi Covid 19 yang membuat sulit berobat langsung dan hanya untuk berobat penyakit ringan saja. Kemudian, pengguna tersebut juga menyarankan penggunaan aplikasi Halodoc untuk anak muda saja. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna tidak merekomendasikan kepada banyak orang untuk menggunakan aplikasi Halodoc karena alasan tertentu seperti tergantung keluhan penyakit berat atau tidak serta pengetahuan menggunakan fitur teknologi yang sulit dipelajari bagi orang yang sudah berumur tua.

Layanan konsultasi Halodoc dinilai kurang memberikan jawaban dan rekomendasi yang jelas dan pengguna merasa tidak puas dengan jawaban dokter mengenai penyakit serta lebih banyak diarahkan untuk berobat secara langsung. Kesalahan penginputan resep obat juga masih sering terjadi aplikasi Halodoc misalnya memesan obat dua jenis namun yang dikirimkan hanya satu. Kemudian, *user interface* dari aplikasi Halodoc juga masih dinilai sulit bagi beberapa pengguna

baru sehingga sulit untuk digunakan fitur-fitur yang ada di aplikasi Halodoc. Hal ini menunjukkan meskipun Halodoc memiliki ulasan dan rating yang baik, namun masih terdapat kekurangan dan rasa ketidakpuasan yang dirasakan oleh pengguna.

Kepuasan pelanggan menurut Kotler & Keller (2012) ialah suatu perasaan senang atau kecewa dari seorang individu yang muncul akibat dari membandingkan hasil atau kinerja suatu produk atau layanan jasa dengan kinerja atau hasil yang diharapkan atau dipersepsikan oleh individu itu sendiri. Kemudian menurut Tjiptono & Chandra (2011) kepuasan konsumen adalah situasi yang diungkapkan oleh konsumen saat mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sejalan dengan yang diharapkan dan juga terpenuhi dengan baik. Dari pendapat tokoh di atas dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan senang yang muncul dari konsumen ketika apa yang mereka harapkan sejalan dengan apa yang mereka dapatkan.

Kepuasan pelanggan dapat ditimbulkan dari perasaan konsumen terkait kelayakan harga yang mereka bayar dengan kualitas performa dan faktor-faktor eksternal yang mereka dapatkan (Akroush dkk., 2015). Dalam mengukur kepuasan pelanggan dalam sektor teknologi, instrumen penelitian yang umum digunakan adalah instrumen SERVQUAL (Akbar dan Parvez, 2009). Pemanfaatan instrumen secara spesifik ini membantu perusahaan untuk mengukur kepuasan pelanggan secara berkala, yang dibutuhkan sebagai upaya untuk mengetahui faktor penyebab ketidakpuasan dan kepuasan konsumen yang akan menjadi dasar peningkatan performa perusahaan (Agarwal, 2008). Kepuasan pelanggan menjadi sangat penting untuk dikelola perusahaan karena efek domino yang dihasilkannya.

Rajeshwari (2017) menjabarkan bahwa pelanggan akan memberitahukan pengalamannya terkait suatu layanan kepada orang lain, dan konsumen yang tidak puas akan menceritakan pengalaman tersebut dengan frekuensi yang jauh lebih sering. Hal ini memberikan tantangan baru bagi perusahaan untuk mempertahankan konsumen yang dimilikinya agar terus menggunakan jasa atau produk mereka (Bricci., 2016). Contoh kepuasan pelanggan pada layanan jasa PLN Mobile menyebabkan penggunaan layanan aplikasi tersebut meningkat karena adanya *appearance* (tampilan) memberikan layanan yang mudah dimengerti dan fitur yang sederhana sehingga mudah digunakan oleh pelanggan (Septian, 2022).

Rasa puas yang ditunjukkan oleh pelanggan juga berbeda-beda tergantung dari karakteristik pelanggan sendiri (Chandra & Jatra, 2014). Secara umum, karakteristik pelanggan didasarkan pada demografi meliputi umur, jenis kelamin, ras, mata pencaharian, dan statistik lainnya (Kotler dan Armstrong, 2001). Pengguna jasa konsultasi dokter melalui aplikasi memiliki pengalaman baru karena konsultasi dokter biasanya dilakukan secara langsung di rumah sakit. Pengguna aktif bulanan mencapai 18 juta, Halodoc mampu menjangkau hampir seluruh wilayah di Indonesia, termasuk daerah terluar seperti Aceh, Nusa Tenggara, Maluku, dan Papua (Katadata, 2022). Banyaknya pengguna aktif setiap bulan menyebabkan pengguna jasa konsultasi Halodoc terdiri dari berbagai karakteristik pelanggan dan juga berbagai rentang generasi usia.

Faktor Kepuasan yang ditunjukkan oleh pelanggan berbeda-beda tergantung dari karakteristik pelanggan sendiri (Chandra & Jatra, 2014). Karakteristik meliputi beberapa hal, yakni kepribadian, usia, jenis kelamin, tingkat pendapatan, serta

pekerjaan. Salah satu karakteristik pelanggan yang mudah dikenali oleh sebagian besar orang adalah usia. Chandra & Jatra (2014) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berkaitan erat dengan usia. Hingga saat ini, terdapat beberapa generasi usia yang berbeda-beda dari masa ke masa. Generasi adalah sekelompok orang yang memiliki kesamaan tahun lahir, umur, lokasi dan juga pengalaman historis atau kejadian-kejadian dalam individu yang sama memiliki pengaruh signifikan dalam fase pertumbuhan mereka. Jadi, dapat dikatakan pula bahwa generasi adalah sekelompok individu yang mengalami peristiwa-peristiwa yang sama dalam kurun waktu yang sama pula (Kupperschmidt, 2000). Berawal dari generasi *baby boomers*, generasi X, generasi Y, generasi Z, dan generasi Alpha. Generasi *baby boomers* merupakan sebutan untuk orang-orang yang lahir antara tahun 1946-1964. Generasi X adalah kelanjutan dari *baby boomers*, yakni orang yang lahir antara tahun 1965-1980, sedangkan generasi Y adalah kelanjutan dari generasi Y, yakni orang yang lahir antara tahun 1981-1994 (Admin, 2021). Pada penelitian ini, rentang usia yang menjadi fokus penelitian adalah generasi X dan generasi Y. Generasi X merupakan generasi yang belum kenal dekat dengan teknologi, sedangkan generasi Y termasuk generasi yang kesehariannya bergelut dengan teknologi. Hal tersebut tentunya berkaitan erat dengan keseharian mereka dalam menghadapi zaman globalisasi.

Dalam menghadapi zaman serba cepat, seluruh masyarakat mau tidak mau harus beradaptasi dengan teknologi yang telah berkembang. Jika ingin mengikuti perkembangan zaman, setiap generasi perlu mengenali teknologi-teknologi yang lebih maju dibandingkan sebelumnya (Adiawaty, 2019). Akan tetapi, perbedaan

generasi dapat menyebabkan timbulnya perbedaan pola pikir dan cara kerja otak dalam menghadapi hal-hal baru. Sebagai generasi yang lahir lebih awal, generasi X lebih mengalami kesulitan karena usia mereka saat ini telah menua. Pada masa generasi X, teknologi masih menduduki masa-masa awal, yakni dalam tahapan teknologi dan informasi sederhana, seperti adanya televisi kabel dan internet (Nindyati, 2017). Mereka pun beranggapan bahwa kehidupan generasi X saat ini tidak perlu berkaitan dengan teknologi yang lebih berkembang daripada sebelumnya karena anak dan cucunya akan mewakilinya. Anggapan tersebut membuat aplikasi *telemedicine* tidak dapat beroperasi dengan baik pada generasi X saat pandemi berlangsung. Di sisi lain, generasi Y merupakan generasi yang melewati masa-masa perkembangan teknologi sehingga generasi Y justru mencicipi secara langsung teknologi yang berubah tersebut. Maka dari itu, anggapan generasi Y terhadap hal-hal baru yang berada di internet atau telepon genggam pun lebih mudah dicerna sehingga perkembangan aplikasi-aplikasi pada masa pandemi lebih mudah diterima oleh generasi Y.

Adanya perbedaan generasi antara generasi X dan generasi Y membuat cara pandang mereka dalam menggunakan teknologi juga sangat berbeda. Penggunaan teknologi seperti layanan kesehatan *telemedicine* aplikasi Halodoc dapat memberikan tingkat kepuasan pengguna yang berbeda antar generasi. Penggunaan dan fungsi tiap fitur aplikasi dapat menjadi kendala ketika cara berpikir yang berbeda dari tiap generasi. Dalam penggunaan *telemedicine* usia pasien dapat mempengaruhi kepuasan karena berkaitan dengan kemudahan dan pengetahuan dalam pengoperasian teknologi *telemedicine*. Pasien dengan usia memasuki dewasa

akhir cenderung lebih memilih untuk melakukan kunjungan secara langsung karena lebih sulit menerima teknologi termasuk *telemedicine* (Kruse dkk., 2017). Selain itu, pasien usia muda memiliki literasi teknologi yang lebih tinggi sehingga memiliki penerimaan yang lebih tinggi terhadap *telemedicine* (Jiang dkk., 2019). Dalam penelitian Thirunavukkarasu menjelaskan bahwa rerata skor kepuasan terhadap *telemedicine* lebih tinggi pada kelompok usia ≤ 40 tahun (Thirunavukkarasu dkk., 2021).

Penelitian ini penting agar perusahaan Halodoc menjaga tingkat kepuasan pelanggan karena tingkat kepuasan pelanggan mempengaruhi penggunaan aplikasi Halodoc. Berbagai kelebihan dan kekurangan yang terdapat pada Halodoc dapat mempengaruhi kepuasan pengguna yang terdiri dari berbagai tipe generasi usia. Usia merupakan salah satu karakteristik yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Chandra & Jatra, 2014). Usia tua merupakan salah satu hambatan dari penggunaan *telemedicine* karena pada usia tua kemampuan untuk menggunakan teknologi internet lebih rendah, sedangkan usia muda memiliki kemampuan untuk menggunakan teknologi lebih tinggi sehingga lebih mudah dan puas dalam menggunakan *telemedicine* (Hargittai dkk., 2019). Perbedaan antar generasi dalam menggunakan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan penggunaan *telemedicine*. Jika pelanggan dari antar generasi memiliki tingkat kepuasan yang tinggi tentunya akan meningkatkan minat pelanggan untuk berkunjung kembali ke aplikasi Halodoc dan juga pelanggan akan memberikan rekomendasi Halodoc kepada orang lain, sehingga semakin bertambah banyak orang yang menggunakan jasa konsultasi dokter secara *online* melalui aplikasi Halodoc.

Berdasarkan penjelasan di atas maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai perbedaan tingkat kepuasan pelanggan jasa konsultasi dokter yang berbeda-beda melalui aplikasi konsultasi Halodoc jika ditinjau dari karakteristik usia pengguna antar generasi X dan generasi Y. Penelitian ini juga didukung oleh beberapa penelitian terdahulu yang juga mengukur tingkat kepuasan pelanggan oleh Damanik dan Supriyadi (2019) dan Gianmah dan Mulyana (2021) serta penelitian terdahulu mengenai kepuasan pelanggan berdasarkan aspek kepuasan pelanggan menurut Kotler (Gunardi, 2018). Ketiga penelitian tersebut meneliti tentang perbedaan kepuasan konsumen terhadap suatu produk barang/jasa. Sedangkan untuk penelitian terdahulu dengan subjek generasi oleh Kurniawan dan Woro (2019) mengenai perbedaan pada generasi X dan Y yang membandingkan pada penggunaan produk teknologi atau digital. Dan merujuk pada penelitian mengenai penggunaan teknologi berdasarkan generasi oleh Czaja dkk.. (2016). Berdasarkan penjelasan yang telah dijabarkan di atas maka penulis memberikan judul dari penelitian ini adalah “Perbedaan Tingkat Kepuasan Pelanggan Jasa Konsultasi Dokter Melalui Aplikasi Halodoc Antara Generasi X dan Generasi Y”. Dari judul yang sudah ditetapkan penulis dan penjabaran dari latar belakang di atas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan dalam penelitian ini. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah Terdapat Perbedaan Tingkat Kepuasan Pelanggan Jasa Konsultasi Dokter melalui Aplikasi Halodoc Antara Generasi X dan Generasi Y?”

B. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pelanggan jasa konsultasi dokter melalui aplikasi Halodoc ditinjau dari karakteristik pengguna.

C. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini terbagi menjadi manfaat teoritis dan praktis. Berikut penjelasan dari manfaat penelitian ini :

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian yang diharapkan akan membantu untuk mengembangkan keilmuan psikologi dan terkhususnya pada ilmu psikologi industri dan organisasi pada bidang kesehatan mengenai variabel kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga dapat menjadi bahan acuan sebagai referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya di bidang psikologi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan evaluasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan khususnya penyedia jasa konsultasi dokter *online* melalui aplikasi. Bagi penyedia layanan kesehatan secara *online* seperti aplikasi Halodoc dapat menjadi catatan untuk memperbaiki, meningkatkan, dan mengembangkan kualitas layanan kesehatan agar kepuasan pelanggan semakin meningkat pada setiap

generasi usia. Khususnya pada generasi yang lebih tua yang memiliki hambatan dan minat yang rendah dalam penggunaan teknologi.

b. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini teruntuk mahasiswa dapat dijadikan sebagai bahan penelitian lanjutan mengenai kepuasan pelanggan baik dari sisi psikologi, perilaku pelanggan ataupun pemasaran.

c. Bagi Pelanggan

Pelanggan dalam penelitian ini adalah pasien, sehingga bisa menjadi informasi bagi pasien yang berkonsultasi dengan dokter secara *online*, dan juga pasien yang berkonsultasi secara langsung *offline* bisa menjadikan penelitian ini sebagai bahan pertimbangan jika ingin mencoba layanan konsultasi dokter *online* melalui aplikasi.