

Journal of Informatics and Computer Science

<https://www.jurnal.stkipppgritulungagung.ac.id/index.php/joincos>

Vol. 3 No. 2, 2026, Hal. 38 - 50

Diserahkan: 24 -06-2026; Direvisi: 26-06-2026; Diterima: 28-06-2026

Analisis Pengaruh Dimensi UX Honeycomb terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Alodokter pada Mahasiswa Farmasi YPIB Majalengka

Siti Sutiya^{a,1}, Joko Iskandar^{b,2}, Iin Siti Aminah^{c,3}

^{a,c} Universitas YPIB Majalengka, Jalan Gerakan Koperasi Nomor 003, Majalengka Wetan, Majalengka, Kabupaten Majalengka 45411, Jawa Barat, Indonesia

^b Universitas Bhinneka PGRI, Jl. Mayor Sujadi Timur No. 6, Cluwak, Plosokandang, Kedungwaru, Kabupaten Tulungagung 66221, Jawa Timur, Indonesia

¹sitsut17@gmail.com*, ²arsip.indoscript@gmail.com, ³iin.siti.aminah5@gmail.com

*Penulis Korespondensi

Abstrak

Perkembangan aplikasi kesehatan digital mendorong pentingnya evaluasi pengalaman pengguna (User Experience/UX) sebagai salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi UX Honeycomb, yaitu *Useful*, *Usable*, *Desirable*, *Findable*, *Accessible*, *Credible*, dan *Valuable*, terhadap kepuasan pengguna aplikasi Alodokter pada mahasiswa Farmasi YPIB Majalengka. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori. Sampel penelitian berjumlah 90 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert lima poin, sedangkan analisis data dilakukan menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan yang kuat dalam menjelaskan kepuasan pengguna dengan nilai R-Square sebesar 0,839. Pengujian hipotesis menunjukkan bahwa dimensi *Desirable* ($\beta = 0,339$; $\rho = 0,007$), *Usable* ($\beta = 0,355$; $\rho = 0,002$), dan *Useful* ($\beta = 0,362$; $\rho = 0,008$) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sebaliknya, dimensi *Accessible*, *Credible*, dan *Findable* tidak berpengaruh signifikan, sedangkan dimensi *Valuable* berpengaruh signifikan dengan arah hubungan negatif ($\beta = -0,298$; $\rho = 0,002$). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, manfaat aplikasi, dan daya tarik antarmuka merupakan faktor utama yang meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Alodokter. Temuan ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengembang aplikasi kesehatan digital dalam meningkatkan kualitas pengalaman pengguna melalui pengembangan fitur yang lebih mudah digunakan, bermanfaat, dan menarik.

Kata Kunci : UX Honeycomb, User Experience, Kepuasan Pengguna, Alodokter, Layanan Kesehatan Digital

1. Pendahuluan

Transformasi digital telah membawa perubahan yang signifikan pada berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor kesehatan. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan (*digital*

Universitas YPIB Majalengka

Jalan Gerakan Koperasi Nomor 003, Majalengka Wetan, Majalengka, Kabupaten Majalengka 45411, Jawa Barat, Indonesia

E-mail: sitsut17@gmail.com

health) berkembang pesat melalui hadirnya berbagai aplikasi kesehatan yang memungkinkan masyarakat memperoleh akses informasi kesehatan, konsultasi medis, pembelian obat, hingga layanan farmasi secara daring [1]. Kehadiran aplikasi kesehatan digital tidak hanya meningkatkan kemudahan akses layanan kesehatan, tetapi juga mendukung efisiensi pelayanan serta memperluas jangkauan layanan kesehatan kepada masyarakat. Seiring meningkatnya penetrasi internet dan penggunaan telepon pintar di Indonesia, aplikasi kesehatan menjadi salah satu solusi yang semakin diminati oleh masyarakat dalam memenuhi kebutuhan layanan kesehatan secara cepat, praktis, dan fleksibel [2].

Salah satu aplikasi kesehatan digital yang banyak digunakan di Indonesia adalah Alodokter. Sejak diluncurkan pada tahun 2014, Alodokter berkembang menjadi salah satu platform kesehatan digital terbesar di Indonesia dengan menyediakan berbagai layanan, seperti konsultasi dokter secara daring, pembuatan janji temu dengan dokter dan rumah sakit, artikel kesehatan, layanan pembelian obat, serta layanan farmasi digital. Berdasarkan informasi perusahaan, Alodokter melayani lebih dari 30 juta pengguna aktif setiap bulan (*Monthly Active Users/MAU*) dan didukung oleh lebih dari 90.000 dokter yang tergabung dalam platformnya. Selain itu, aplikasi Alodokter telah diunduh lebih dari 10 juta kali melalui Google Play Store dengan lebih dari 490 ribu ulasan dan memperoleh rating 4,6 dari 5, yang menunjukkan tingkat adopsi masyarakat yang tinggi terhadap layanan kesehatan digital tersebut [3].

Meskipun jumlah pengguna Alodokter terus meningkat, tingginya tingkat penggunaan belum sepenuhnya mencerminkan kualitas pengalaman pengguna (*user experience*) yang optimal. Pengalaman pengguna merupakan aspek penting yang menentukan keberhasilan suatu aplikasi digital karena berkaitan dengan kemudahan penggunaan, kenyamanan, kepercayaan, kemudahan menemukan informasi, nilai manfaat, serta kepuasan pengguna. Pengalaman pengguna yang baik akan meningkatkan loyalitas pengguna, sedangkan pengalaman yang kurang baik dapat menyebabkan pengguna berpindah ke aplikasi lain yang menawarkan layanan serupa. Oleh karena itu, evaluasi terhadap pengalaman pengguna menjadi bagian penting dalam pengembangan aplikasi kesehatan digital agar mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna secara berkelanjutan [4] [5].

Salah satu pendekatan yang banyak digunakan dalam mengevaluasi pengalaman pengguna adalah UX Honeycomb yang dikembangkan oleh Peter Morville. Framework ini menilai kualitas pengalaman pengguna melalui tujuh dimensi utama, yaitu *Useful*, *Usable*, *Desirable*, *Findable*, *Accessible*, *Credible*, dan *Valuable*. Ketujuh dimensi tersebut memberikan gambaran yang komprehensif mengenai bagaimana pengguna berinteraksi dengan suatu sistem serta sejauh mana sistem mampu memberikan pengalaman yang positif [6]. Dibandingkan hanya mengukur kepuasan pengguna secara umum, UX Honeycomb mampu mengidentifikasi aspek-aspek spesifik yang perlu ditingkatkan sehingga sangat relevan digunakan dalam evaluasi aplikasi kesehatan digital [7].

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pengalaman pengguna berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi digital. Haryati, dkk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Alodokter menggunakan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) [8]. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas sistem dan penerimaan teknologi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, namun belum mengkaji pengalaman pengguna secara menyeluruh menggunakan dimensi UX Honeycomb. Selain itu, berbagai penelitian mengenai UX Honeycomb pada aplikasi digital umumnya berfokus pada aplikasi e-commerce, layanan publik, maupun sistem informasi pendidikan, sedangkan penerapannya pada aplikasi kesehatan digital, khususnya Alodokter, masih relatif terbatas. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) yang perlu dikaji lebih lanjut [9].

Mahasiswa Farmasi merupakan kelompok responden yang menarik untuk diteliti karena memiliki pengetahuan dasar mengenai obat-obatan, pelayanan kefarmasian, dan sistem pelayanan kesehatan. Mereka tidak hanya berperan sebagai pengguna layanan kesehatan digital, tetapi juga sebagai calon tenaga kesehatan yang akan memanfaatkan teknologi digital dalam praktik profesionalnya. Dengan demikian, persepsi mahasiswa Farmasi terhadap pengalaman penggunaan aplikasi Alodokter diharapkan mampu memberikan masukan yang lebih objektif mengenai kualitas layanan digital yang disediakan, khususnya terkait fitur konsultasi kesehatan, informasi obat, serta layanan farmasi digital [10].

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya mengetahui dimensi pengalaman pengguna yang paling memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Alodokter. Informasi tersebut dapat menjadi dasar bagi pengembang aplikasi dalam meningkatkan kualitas antarmuka, kemudahan penggunaan, kredibilitas informasi, serta efektivitas layanan kesehatan digital. Selain itu, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi referensi bagi institusi pendidikan, praktisi kesehatan, serta peneliti di bidang informatika kesehatan dalam mengembangkan aplikasi kesehatan yang lebih berorientasi pada kebutuhan pengguna. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi UX Honeycomb yang meliputi *Useful*, *Usable*, *Desirable*, *Findable*, *Accessible*, *Credible*, dan *Valuable* terhadap kepuasan pengguna aplikasi Alodokter pada Mahasiswa Farmasi YPIB Majalengka. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian *User Experience* pada bidang kesehatan digital serta memberikan rekomendasi praktis bagi pengembang aplikasi kesehatan dalam meningkatkan kualitas layanan berbasis pengguna.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori (*explanatory research*) yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi UX Honeycomb terhadap kepuasan pengguna aplikasi Alodokter pada mahasiswa Farmasi YPIB Majalengka. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian berfokus pada pengukuran hubungan antarvariabel menggunakan data numerik yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner. Analisis data dilakukan menggunakan metode Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4. Metode SEM-PLS dipilih karena mampu menganalisis hubungan antar konstruk laten secara simultan, mengakomodasi model penelitian dengan banyak variabel, serta sesuai digunakan pada penelitian dengan jumlah sampel yang relatif kecil hingga menengah [11]. Penelitian dilaksanakan di Program Studi Farmasi YPIB Majalengka pada semester genap Tahun Akademik 2026. Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa Farmasi YPIB Majalengka yang pernah menggunakan aplikasi Alodokter. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu agar responden sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria responden meliputi mahasiswa aktif Program Studi Farmasi YPIB Majalengka, pernah menggunakan aplikasi Alodokter minimal satu kali, dan bersedia menjadi responden penelitian. Berdasarkan kriteria tersebut, jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 90 orang. Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan dimensi UX Honeycomb yang dikembangkan oleh Morville (2004). Variabel independen dalam penelitian terdiri atas tujuh dimensi, yaitu *Useful* (X1), *Usable* (X2), *Desirable* (X3), *Findable* (X4), *Accessible* (X5), *Credible* (X6), dan *Valuable* (X7), sedangkan variabel dependen adalah Kepuasan Pengguna (Y). Setiap variabel diukur menggunakan beberapa indikator yang disusun berdasarkan kajian literatur dan penelitian terdahulu. Seluruh butir pertanyaan menggunakan Skala Likert lima poin, dengan rentang nilai 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga 5 (Sangat Setuju). Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan *Google Form*. Sebelum dilakukan analisis, data diperiksa kelengkapannya dan diseleksi berdasarkan kriteria responden yang telah ditetapkan. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan SmartPLS 4 melalui dua tahap utama, yaitu evaluasi measurement model (*outer model*) dan structural model (*inner model*). Pengujian outer model bertujuan untuk mengukur validitas dan reliabilitas konstruk dengan melihat nilai loading factor, *Average Variance Extracted* (AVE), *Composite Reliability* (CR), dan *Cronbach's Alpha*. Indikator dinyatakan valid apabila memiliki nilai loading factor $\geq 0,70$ dan AVE $\geq 0,50$, sedangkan konstruk dinyatakan reliabel apabila nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* $\geq 0,70$ [12]. Selanjutnya, evaluasi inner model dilakukan untuk mengetahui kemampuan model dalam menjelaskan hubungan antarvariabel melalui pengujian nilai R^2 , Effect Size (f^2), dan Predictive Relevance (Q^2). Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan prosedur *bootstrapping* pada SmartPLS dengan tingkat signifikansi 5%. Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai T-Statistic lebih besar dari 1,96 dan P-Value lebih kecil dari 0,05. Hasil analisis tersebut digunakan untuk mengetahui dimensi UX Honeycomb yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Alodokter pada mahasiswa Farmasi YPIB Majalengka.

3. Hasil dan Pembahasan

A. Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 90 responden yang merupakan mahasiswa Program Studi Farmasi YPIB Majalengka dan telah menggunakan aplikasi Alodokter. Karakteristik responden dianalisis berdasarkan jenis kelamin, semester, dan frekuensi penggunaan aplikasi Alodokter. Hasil karakteristik responden disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-laki	20	22,2%
Perempuan	70	77,8%
Semester		
Semester 2	25	27,8%
Semester 4	25	27,8%
Semester 6	20	22,2%
Semester 8	20	22,2%
Frekuensi Menggunakan Alodokter		
Sering	35	38,9%
Kadang-kadang	40	44,4%
Jarang	15	16,7%
Jumlah	90	100%

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 70 responden (77,8%), sedangkan responden laki-laki sebanyak 20 responden (22,2%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna aplikasi Alodokter pada Program Studi Farmasi YPIB Majalengka adalah mahasiswa perempuan. Berdasarkan semester, responden terbanyak berasal dari semester 2 dan semester 4, masing-masing sebanyak 25 responden (27,8%), sedangkan semester 6 dan semester 8 masing-masing sebanyak 20 responden (22,2%). Sebaran tersebut menunjukkan bahwa penelitian melibatkan responden dari berbagai tingkat akademik sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih representatif mengenai pengalaman penggunaan aplikasi Alodokter. Sementara itu, berdasarkan frekuensi penggunaan aplikasi Alodokter diketahui bahwa sebagian besar responden menggunakan aplikasi kadang-kadang, yaitu sebanyak 40 responden (44,4%), diikuti responden yang sering menggunakan sebanyak 35 responden (38,9%), dan responden yang jarang menggunakan sebanyak 15 responden (16,7%). Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah memiliki pengalaman menggunakan aplikasi Alodokter sehingga mampu memberikan penilaian terhadap kualitas pengalaman pengguna (*user experience*) secara objektif.

B. Uji Convergent Validity

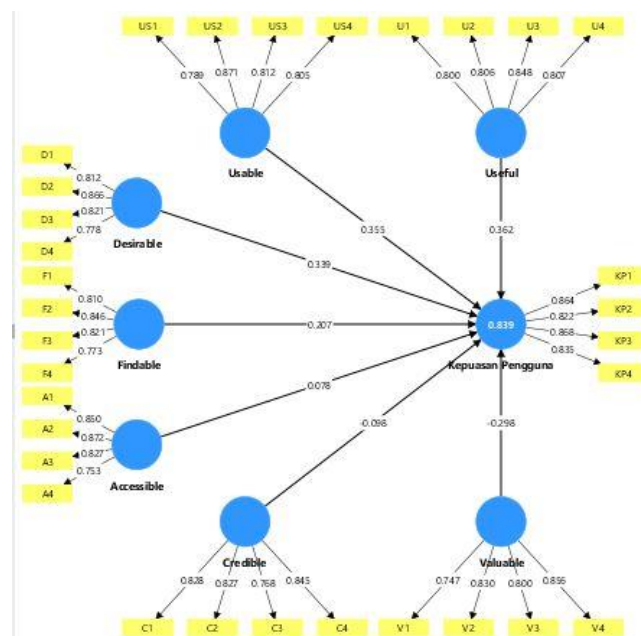
Evaluasi measurement model diawali dengan pengujian *Convergent Validity*. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana setiap indikator mampu menjelaskan konstruk laten yang diukur. Menurut Hair et al. (2022), indikator dinyatakan memenuhi validitas konvergen apabila memiliki nilai outer loading $\geq 0,70$. Hasil pengujian menggunakan SmartPLS menunjukkan bahwa seluruh indikator pada penelitian ini memiliki nilai outer loading di atas 0,70. Oleh karena itu, seluruh indikator dinyatakan valid dan layak digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Tabel 2. Nilai Outer Loading

Variabel	Indikator	Loading
Accessible	A1	0,850
	A2	0,872
	A3	0,827
	A4	0,753
Credible	C1	0,828
	C2	0,827
	C3	0,768
	C4	0,845
Desirable	D1	0,812
	D2	0,866
	D3	0,821

Variabel	Indikator	Loading
Findable	D4	0,778
	F1	0,810
	F2	0,846
	F3	0,821
	F4	0,773
Useful	U1	0,800
	U2	0,806
	U3	0,848
	U4	0,807
Usable	US1	0,789
	US2	0,871
	US3	0,812
	US4	0,805
Valuable	V1	0,747
	V2	0,830
	V3	0,800
	V4	0,856
Kepuasan Pengguna	KP1	0,864
	KP2	0,822
	KP3	0,868

Berdasarkan Tabel 2 terlihat bahwa seluruh indikator memiliki nilai outer loading berkisar antara 0,747 hingga 0,872. Nilai tersebut telah memenuhi batas minimum sebesar 0,70, sehingga seluruh indikator dinyatakan memiliki validitas konvergen yang baik. Indikator dengan nilai loading tertinggi terdapat pada indikator A2 (0,872) pada variabel Accessible, sedangkan nilai loading terendah terdapat pada indikator V1 (0,747) pada variabel Valuable. Meskipun demikian, nilai tersebut masih berada di atas batas minimum yang direkomendasikan sehingga indikator tetap dipertahankan dalam model penelitian. Secara keseluruhan, hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh indikator mampu merepresentasikan konstruk yang diukur sehingga model pengukuran memenuhi persyaratan Convergent Validity dan dapat dilanjutkan pada tahap pengujian validitas diskriminan dan reliabilitas konstruk.



Gambar 1. Outer Model

C. Uji Reliabilitas Konstruk dan *Average Variance Extracted* (AVE)

Setelah seluruh indikator memenuhi persyaratan validitas konvergen berdasarkan nilai outer loading, tahap selanjutnya adalah melakukan pengujian reliabilitas konstruk dan validitas konvergen menggunakan nilai Cronbach's Alpha, Composite Reliability (CR), serta Average Variance Extracted (AVE). Menurut Hair et al. (2022), suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability lebih besar dari 0,70, sedangkan validitas konvergen terpenuhi apabila nilai AVE lebih besar dari 0,50.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Konstruk dan AVE

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Accessible	0.845	0.848	0.896	0.684
Credible	0.834	0.836	0.889	0.668
Desirable	0.837	0.838	0.891	0.672
Findable	0.829	0.829	0.886	0.661
Kepuasan Pengguna	0.869	0.869	0.910	0.718
Usable	0.837	0.839	0.891	0.672
Useful	0.832	0.832	0.888	0.665
Valuable	0.824	0.833	0.883	0.655

Berdasarkan Tabel 3 diketahui bahwa seluruh konstruk memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70 dengan rentang nilai 0,824–0,869. Nilai tersebut menunjukkan bahwa setiap konstruk dalam penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang baik, sehingga seluruh indikator pada masing-masing variabel mampu mengukur konstruk yang sama secara konsisten. Selain itu, nilai *Composite Reliability* (rho_C) seluruh variabel berada pada rentang 0,883–0,910, yang berarti seluruh konstruk memenuhi kriteria reliabilitas. Nilai *Composite Reliability* tertinggi diperoleh pada variabel Kepuasan Pengguna sebesar 0,910, sedangkan nilai terendah terdapat pada variabel *Valuable* sebesar 0,883. Meskipun demikian, seluruh nilai masih berada di atas batas minimum sebesar 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian memiliki reliabilitas yang sangat baik. Hasil pengujian juga menunjukkan bahwa nilai *Average Variance Extracted* (AVE) pada seluruh variabel berada di atas nilai minimum yang dipersyaratkan, yaitu 0,50. Nilai AVE berkisar antara 0,655–0,718, dengan nilai tertinggi terdapat pada variabel Kepuasan Pengguna sebesar 0,718, sedangkan nilai terendah terdapat pada variabel *Valuable* sebesar 0,655. Nilai tersebut menunjukkan bahwa masing-masing konstruk mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikator yang membentuknya, sehingga validitas konvergen pada model pengukuran telah terpenuhi. Secara keseluruhan, hasil pengujian *Cronbach's Alpha*, *Composite Reliability*, dan AVE menunjukkan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian memenuhi kriteria reliabilitas dan validitas konvergen. Dengan demikian, model pengukuran (*measurement model*) dinyatakan layak dan dapat dilanjutkan pada tahap pengujian validitas diskriminan (*Discriminant Validity*) serta evaluasi model struktural (*inner model*).

D. Uji Validitas Diskriminan (*Cross Loading*)

Validitas diskriminan bertujuan untuk memastikan bahwa setiap konstruk memiliki karakteristik yang berbeda dengan konstruk lainnya. Salah satu metode yang digunakan untuk menguji validitas diskriminan adalah *Cross Loading*. Menurut Hair et al. (2022), suatu indikator dinyatakan memenuhi validitas diskriminan apabila nilai loading pada konstruk yang diukur lebih tinggi dibandingkan nilai loading terhadap konstruk lainnya.

Tabel 4. Hasil Uji *Cross Loading*

	Accessible	Credible	Desirable	Findable	Kepuasan Pengguna	Usable	Useful	Valuable
A1	0.850	0.765	0.755	0.767	0.706	0.734	0.742	0.714
A2	0.872	0.710	0.715	0.753	0.702	0.753	0.743	0.753
A3	0.827	0.756	0.720	0.748	0.710	0.738	0.763	0.726
A4	0.753	0.593	0.606	0.662	0.632	0.647	0.640	0.672
C1	0.741	0.828	0.707	0.689	0.704	0.721	0.755	0.698
C2	0.667	0.827	0.749	0.713	0.667	0.728	0.675	0.704
C3	0.695	0.768	0.662	0.704	0.614	0.669	0.652	0.674

	Accessible	Credible	Desirable	Findable	Kepuasan Pengguna	Usable	Useful	Valuable
C4	0.698	0.845	0.724	0.698	0.668	0.732	0.736	0.676
D1	0.699	0.732	0.812	0.711	0.743	0.702	0.716	0.705
D2	0.699	0.746	0.866	0.719	0.717	0.741	0.712	0.709
D3	0.711	0.688	0.821	0.657	0.723	0.698	0.720	0.675
D4	0.669	0.686	0.778	0.722	0.668	0.721	0.732	0.707
F1	0.703	0.683	0.751	0.810	0.659	0.696	0.666	0.715
F2	0.708	0.708	0.685	0.846	0.692	0.720	0.651	0.689
F3	0.742	0.680	0.695	0.821	0.688	0.728	0.758	0.752
F4	0.732	0.716	0.654	0.773	0.671	0.677	0.678	0.721
KP1	0.762	0.714	0.748	0.741	0.864	0.739	0.775	0.675
KP2	0.713	0.696	0.746	0.699	0.822	0.707	0.694	0.623
KP3	0.662	0.662	0.699	0.698	0.868	0.755	0.702	0.646
KP4	0.682	0.682	0.757	0.686	0.835	0.739	0.742	0.708
U1	0.686	0.735	0.725	0.687	0.682	0.646	0.800	0.704
U2	0.703	0.650	0.677	0.646	0.697	0.679	0.806	0.663
U3	0.729	0.740	0.701	0.735	0.685	0.768	0.848	0.759
U4	0.733	0.692	0.754	0.694	0.738	0.704	0.807	0.747
US1	0.636	0.699	0.714	0.693	0.670	0.789	0.641	0.650
US2	0.743	0.807	0.778	0.721	0.746	0.871	0.791	0.767
US3	0.718	0.650	0.648	0.682	0.686	0.812	0.676	0.710
US4	0.751	0.698	0.716	0.747	0.738	0.805	0.699	0.683
V1	0.680	0.669	0.625	0.700	0.516	0.651	0.614	0.747
V2	0.721	0.696	0.697	0.740	0.695	0.737	0.774	0.830
V3	0.670	0.638	0.732	0.672	0.664	0.666	0.696	0.800
V4	0.739	0.727	0.698	0.757	0.639	0.722	0.755	0.856

Berdasarkan hasil pengujian Cross Loading pada Tabel 4, diketahui bahwa seluruh indikator memiliki nilai loading tertinggi pada konstruk yang diwakilinya dibandingkan dengan konstruk lainnya. Sebagai contoh, indikator A1 memiliki nilai loading sebesar 0,850 pada konstruk Accessible, lebih tinggi dibandingkan nilai loading terhadap konstruk Credible (0,765), Desirable (0,755), Findable (0,767), Kepuasan Pengguna (0,706), Usable (0,734), Useful (0,742), dan Valuable (0,714). Hal yang sama juga terlihat pada indikator C1 yang memiliki nilai loading sebesar 0,828 pada konstruk Credible, sedangkan nilai loading terhadap konstruk lainnya berada pada rentang 0,698–0,755. Pada variabel Desirable, indikator D2 memiliki nilai loading sebesar 0,866, yang merupakan nilai tertinggi dibandingkan dengan korelasinya terhadap konstruk lainnya. Demikian pula pada variabel Findable, indikator F2 memiliki nilai loading sebesar 0,846, lebih tinggi dibandingkan nilai loading terhadap konstruk lainnya. Selanjutnya, indikator KP3 pada variabel Kepuasan Pengguna memiliki nilai loading sebesar 0,868, yang merupakan nilai tertinggi dibandingkan korelasinya terhadap konstruk lain. Pada variabel Useful, indikator U3 memiliki nilai loading sebesar 0,848, sedangkan indikator US2 pada variabel Usable memiliki nilai loading sebesar 0,871. Untuk variabel Valuable, indikator V4 menunjukkan nilai loading sebesar 0,856, yang juga merupakan nilai tertinggi pada konstruk tersebut. Secara keseluruhan, seluruh indikator memiliki nilai loading terbesar pada konstruk yang diukur dibandingkan dengan konstruk lainnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa masing-masing indikator lebih mampu menjelaskan konstruknya sendiri daripada konstruk lain, sehingga validitas diskriminan berdasarkan metode Cross Loading telah terpenuhi. Dengan demikian, model pengukuran (measurement model) dinyatakan layak dan dapat dilanjutkan pada tahap evaluasi model struktural (inner model).

E. Koefisien Determinasi (R-Square)

Evaluasi model struktural (*inner model*) dilakukan untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen pada model penelitian. Salah satu ukuran yang digunakan adalah koefisien determinasi (R-Square). Menurut Hair et al. (2022), nilai R^2 sebesar 0,75 dikategorikan kuat (*substantial*), 0,50 dikategorikan sedang (*moderate*), sedangkan 0,25 dikategorikan lemah (*weak*).

Tabel 5. Nilai R-Square

Variabel Endogen	R-Square	Adjusted R-Square
------------------	----------	-------------------

Kepuasan Pengguna	0,839	0,826
-------------------	-------	-------

Berdasarkan Tabel 5 diperoleh nilai R-Square sebesar 0,839 pada variabel Kepuasan Pengguna. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel *Accessible*, *Credible*, *Desirable*, *Findable*, *Usable*, *Useful*, dan *Valuable* secara simultan mampu menjelaskan 83,9% variasi pada variabel Kepuasan Pengguna. Sementara itu, sebesar 16,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian yang tidak dianalisis dalam penelitian ini. Nilai *Adjusted R-Square* sebesar 0,826 menunjukkan bahwa setelah mempertimbangkan jumlah variabel prediktor dalam model, kemampuan model dalam menjelaskan variasi kepuasan pengguna tetap berada pada kategori kuat. Dengan demikian, model struktural yang dibangun memiliki daya jelas (*explanatory power*) yang sangat baik dan layak digunakan untuk menguji hipotesis penelitian.

F. Effect Size (f^2)

Selain koefisien determinasi, evaluasi model struktural juga dilakukan menggunakan Effect Size (f^2). Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya kontribusi masing-masing variabel eksogen terhadap variabel endogen.

Tabel 6. Nilai Effect Size (f^2)

Variabel	Kepuasan Pengguna	Kategori
<i>Accessible</i>	0,005	Sangat kecil
<i>Credible</i>	0,010	Sangat kecil
<i>Desirable</i>	0,110	Kecil
<i>Findable</i>	0,037	Kecil
<i>Usable</i>	0,118	Kecil
<i>Useful</i>	0,114	Kecil
<i>Valuable</i>	0,081	Kecil

Berdasarkan Tabel 6 diketahui bahwa seluruh variabel independen memiliki kontribusi yang berbeda dalam menjelaskan variabel Kepuasan Pengguna. Variabel *Usable* memiliki nilai *Effect Size* tertinggi sebesar 0,118, diikuti oleh variabel *Useful* sebesar 0,114, serta *Desirable* sebesar 0,110. Ketiga variabel tersebut memberikan kontribusi relatif lebih besar dibandingkan variabel lainnya, meskipun masih berada dalam kategori pengaruh kecil menurut kriteria Hair et al. (2022). Selanjutnya, variabel *Valuable* memiliki nilai f^2 sebesar 0,081, sedangkan variabel *Findable* sebesar 0,037, yang juga termasuk kategori pengaruh kecil. Sementara itu, variabel *Accessible* dan *Credible* masing-masing memiliki nilai 0,005 dan 0,010, yang menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut memberikan kontribusi yang sangat kecil terhadap perubahan kepuasan pengguna pada model penelitian. Secara keseluruhan, hasil pengujian Effect Size (f^2) menunjukkan bahwa variabel *Usable*, *Useful*, dan *Desirable* merupakan dimensi UX Honeycomb yang memberikan kontribusi relatif paling besar terhadap pembentukan kepuasan pengguna aplikasi Alodokter. Meskipun seluruh nilai effect size berada pada kategori kecil, kombinasi ketujuh dimensi UX Honeycomb mampu menghasilkan nilai R-Square yang tinggi, yaitu 0,839. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan ketujuh dimensi tersebut memiliki kemampuan yang sangat baik dalam menjelaskan variasi kepuasan pengguna aplikasi Alodokter.

G. Model Fit

Evaluasi model fit dilakukan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara model yang dibangun dengan data empiris. Pada penelitian ini, evaluasi model fit mengacu pada beberapa indeks, yaitu Standardized Root Mean Square Residual (SRMR), Normed Fit Index (NFI), d_ULS, d_G, dan Chi-Square. Menurut Hair et al. (2022), nilai SRMR < 0,08 menunjukkan bahwa model memiliki tingkat kesesuaian yang baik.

Tabel 7. Hasil Evaluasi Model Fit

Indeks	Saturated Model	Estimated Model
SRMR	0,058	0,058
d_ULS	1,774	1,774
d_G	1,783	1,783
Chi-Square	766,901	766,901
NFI	0,720	0,720

Berdasarkan Tabel 7 diketahui bahwa nilai SRMR pada Saturated Model maupun Estimated Model sebesar 0,058. Nilai tersebut berada di bawah batas maksimum 0,08, sehingga menunjukkan bahwa model penelitian memiliki tingkat kesesuaian (good fit) dengan data empiris. Dengan demikian, model struktural yang dibangun telah mampu merepresentasikan hubungan antar konstruk secara memadai. Nilai Normed Fit Index (NFI) sebesar 0,720 menunjukkan bahwa model memiliki tingkat kecocokan yang cukup baik. Meskipun belum mendekati nilai ideal 1,00, pada pendekatan PLS-SEM nilai NFI bersifat pelengkap dan bukan merupakan kriteria utama dalam menentukan kelayakan model. Oleh karena itu, penilaian model lebih ditekankan pada nilai SRMR yang telah memenuhi kriteria. Selain itu, nilai d_ULS sebesar 1,774, d_G sebesar 1,783, serta Chi-Square sebesar 766,901 merupakan ukuran ketidaksesuaian model (model discrepancy). Dalam pendekatan PLS-SEM, ketiga indeks tersebut umumnya digunakan sebagai informasi pendukung dan tidak dijadikan dasar utama dalam pengambilan keputusan mengenai kelayakan model. Berdasarkan keseluruhan hasil evaluasi, model penelitian dapat dinyatakan memiliki tingkat kesesuaian yang baik sehingga layak digunakan untuk pengujian hipotesis.

H. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan metode Bootstrapping pada SmartPLS 4 untuk mengetahui pengaruh masing-masing dimensi UX Honeycomb terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Alodokter. Keputusan hipotesis ditentukan berdasarkan nilai *Original Sample*, *T-statistics*, dan *P-values*.

Tabel 8. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Hubungan Antar Variabel	β (Original Sample)	T-statistics	P-value	Keputusan
H1	Accessible $\square$ Kepuasan Pengguna	0,078	0,707	0,479	Ditolak
H2	Credible $\square$ Kepuasan Pengguna	-0,098	0,896	0,370	Ditolak
H3	Desirable $\square$ Kepuasan Pengguna	0,339	2,679	0,007	Diterima
H4	Findable $\square$ Kepuasan Pengguna	0,207	1,827	0,068	Ditolak
H5	Usable $\square$ Kepuasan Pengguna	0,355	3,169	0,002	Diterima
H6	Useful $\square$ Kepuasan Pengguna	0,362	2,658	0,008	Diterima
H7	Valuable $\square$ Kepuasan Pengguna	-0,298	3,122	0,002	Diterima (pengaruh negatif)

Berdasarkan Tabel 8 diketahui bahwa dari tujuh hipotesis yang diajukan, terdapat empat hipotesis yang diterima dan tiga hipotesis yang ditolak. Variabel Desirable, Usable, dan Useful terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Sementara itu, variabel Valuable juga berpengaruh signifikan, namun arah pengaruhnya negatif. Di sisi lain, variabel Accessible, Credible, dan Findable tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna karena memiliki nilai T-statistics $< 1,96$ dan P-value $> 0,05$.

I. Pembahasan

H1. Pengaruh Accessible terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel Accessible memiliki koefisien jalur sebesar 0,078, dengan T-statistics sebesar 0,707 dan P-value sebesar 0,479. Karena nilai T-statistics $< 1,96$ dan P-value $> 0,05$, maka H1 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kemudahan akses aplikasi Alodokter belum memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna pada mahasiswa Farmasi YPIB Majalengka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi Accessible tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Alodokter. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,078, nilai T-statistics sebesar 0,707, dan P-value sebesar 0,479, sehingga hipotesis pertama ditolak.

Secara teoritis, aspek Accessible dalam UX Honeycomb menggambarkan kemampuan suatu aplikasi untuk dapat diakses oleh seluruh pengguna, termasuk pengguna dengan berbagai keterbatasan fisik maupun perangkat yang digunakan. Semakin baik tingkat aksesibilitas suatu aplikasi, diharapkan semakin baik pula pengalaman pengguna dalam mengakses layanan digital [13]. Namun demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aksesibilitas belum menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan pengguna aplikasi Alodokter. Hal tersebut dapat disebabkan karena mayoritas responden

merupakan mahasiswa yang berada pada rentang usia produktif dan telah terbiasa menggunakan perangkat digital. Bagi kelompok pengguna ini, kemudahan mengakses aplikasi sudah dianggap sebagai fitur dasar (*basic expectation*) sehingga tidak lagi menjadi faktor yang mampu meningkatkan kepuasan secara signifikan. Dengan kata lain, pengguna menganggap aksesibilitas sebagai sesuatu yang sudah semestinya dimiliki oleh aplikasi kesehatan digital. Berdasarkan asumsi peneliti, tidak signifikannya pengaruh dimensi Accessible menunjukkan bahwa kepuasan pengguna lebih banyak dipengaruhi oleh kualitas pengalaman saat menggunakan fitur-fitur utama aplikasi dibandingkan hanya kemudahan dalam mengakses aplikasi itu sendiri.

H2. Pengaruh Credible terhadap Kepuasan Pengguna

Variabel Credible memiliki koefisien sebesar -0,098, dengan T-statistics sebesar 0,896 dan P-value sebesar 0,370. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Credible tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, sehingga H2 ditolak. Meskipun kredibilitas informasi merupakan aspek penting dalam aplikasi kesehatan, pada penelitian ini aspek tersebut belum menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi Credible tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien sebesar -0,098, nilai T-statistics sebesar 0,896, dan P-value sebesar 0,370, sehingga hipotesis kedua ditolak. Dimensi Credible berkaitan dengan tingkat kepercayaan pengguna terhadap informasi maupun layanan yang diberikan oleh suatu aplikasi. Pada aplikasi kesehatan digital, kredibilitas menjadi aspek penting karena berkaitan dengan keakuratan informasi medis, profesionalisme tenaga kesehatan, serta keamanan data pengguna. Meskipun demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kredibilitas belum memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna [14].

Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden telah memiliki tingkat kepercayaan yang relatif tinggi terhadap Alodokter sebagai aplikasi kesehatan yang telah dikenal luas. Oleh karena itu, variasi persepsi mengenai kredibilitas antarresponden menjadi relatif kecil sehingga tidak mampu menjelaskan variasi kepuasan pengguna secara signifikan. Berdasarkan asumsi peneliti, mahasiswa Farmasi lebih memanfaatkan Alodokter sebagai media pencarian informasi kesehatan awal (*preliminary health information*) sehingga faktor kredibilitas belum menjadi pertimbangan utama dalam menilai kepuasan penggunaan aplikasi.

H3. Pengaruh Desirable terhadap Kepuasan Pengguna

Variabel Desirable memiliki koefisien sebesar 0,339, dengan T-statistics sebesar 2,679 dan P-value sebesar 0,007. Nilai tersebut memenuhi kriteria signifikansi sehingga H3 diterima. Dengan demikian, semakin menarik tampilan antarmuka dan pengalaman emosional yang diberikan aplikasi Alodokter, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi Desirable berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai koefisien sebesar 0,339, T-statistics sebesar 2,679, dan P-value sebesar 0,007. Dengan demikian, hipotesis ketiga diterima. Dalam UX Honeycomb, Desirable menggambarkan kemampuan desain antarmuka dalam menciptakan pengalaman emosional yang menyenangkan melalui kombinasi warna, ikon, tipografi, tata letak, dan estetika visual. Tampilan antarmuka yang menarik mampu meningkatkan kenyamanan pengguna sehingga mendorong kepuasan terhadap aplikasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin menarik desain antarmuka aplikasi Alodokter, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Temuan tersebut menunjukkan bahwa aspek visual tidak hanya berfungsi sebagai elemen estetika, tetapi juga menjadi bagian penting dalam membangun pengalaman pengguna yang positif [15]. Berdasarkan asumsi peneliti, mahasiswa sebagai generasi digital memiliki ekspektasi tinggi terhadap tampilan aplikasi. Oleh karena itu, desain antarmuka yang modern, informatif, dan mudah dipahami mampu meningkatkan kenyamanan penggunaan sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan pengguna.

H4. Pengaruh Findable terhadap Kepuasan Pengguna

Variabel Findable memperoleh koefisien sebesar 0,207, dengan T-statistics sebesar 1,827 dan P-value sebesar 0,068. Walaupun koefisien hubungan bernilai positif, hasil pengujian menunjukkan bahwa pengaruh tersebut tidak signifikan, sehingga H4 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan menemukan informasi dalam aplikasi belum cukup kuat untuk meningkatkan kepuasan

pengguna secara statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi Findable tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien sebesar 0,207, T-statistics sebesar 1,827, dan P-value sebesar 0,068, sehingga hipotesis keempat ditolak.

Dimensi Findable berkaitan dengan kemudahan pengguna dalam menemukan informasi maupun fitur yang tersedia pada aplikasi. Struktur navigasi yang baik akan membantu pengguna memperoleh informasi secara lebih cepat dan efisien. Meskipun memiliki arah hubungan positif, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh dimensi Findable belum signifikan [16]. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pengguna telah terbiasa menggunakan aplikasi Alodokter sehingga proses pencarian informasi bukan lagi menjadi hambatan utama dalam pengalaman penggunaan aplikasi. Berdasarkan asumsi peneliti, mahasiswa Farmasi memiliki tingkat literasi digital yang baik sehingga mampu beradaptasi dengan struktur navigasi aplikasi. Oleh karena itu, kemudahan menemukan fitur tidak lagi menjadi faktor dominan dalam menentukan kepuasan pengguna.

H5. Pengaruh Usable terhadap Kepuasan Pengguna

Variabel Usable memiliki koefisien sebesar 0,355, dengan T-statistics sebesar 3,169 dan P-value sebesar 0,002. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Usable berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, sehingga H5 diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin mudah aplikasi digunakan, semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi Usable berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Nilai koefisien sebesar 0,355, T-statistics sebesar 3,169, dan P-value sebesar 0,002 menunjukkan bahwa hipotesis kelima diterima.

Usable merupakan salah satu dimensi terpenting dalam UX Honeycomb karena berkaitan langsung dengan kemudahan penggunaan aplikasi. Semakin mudah suatu aplikasi dipelajari, dipahami, dan dioperasikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Alodokter. Pengguna merasa lebih nyaman ketika proses konsultasi, pencarian dokter, maupun akses informasi kesehatan dapat dilakukan secara sederhana dan efisien. Berdasarkan asumsi peneliti, mahasiswa cenderung memilih aplikasi yang mampu memberikan pengalaman penggunaan yang praktis, cepat, dan tidak memerlukan proses yang rumit. Oleh karena itu, dimensi Usable menjadi salah satu faktor yang paling berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

H6. Pengaruh Useful terhadap Kepuasan Pengguna

Variabel Useful memperoleh koefisien sebesar 0,362, dengan T-statistics sebesar 2,658 dan P-value sebesar 0,008. Oleh karena itu, H6 diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan pengguna dari aplikasi Alodokter berkontribusi secara positif dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi Useful berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai koefisien sebesar 0,362, T-statistics sebesar 2,658, dan P-value sebesar 0,008. Dengan demikian, hipotesis keenam diterima.

Dimensi Useful menggambarkan sejauh mana aplikasi mampu memenuhi kebutuhan pengguna melalui penyediaan fungsi dan layanan yang bermanfaat [9]. Pada aplikasi kesehatan digital, manfaat tersebut dapat berupa konsultasi dokter, informasi kesehatan, pemesanan layanan kesehatan, hingga pengingat pengobatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan pengguna menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan penggunaan aplikasi Alodokter. Semakin banyak kebutuhan pengguna yang dapat dipenuhi melalui aplikasi, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Berdasarkan asumsi peneliti, mahasiswa memanfaatkan Alodokter tidak hanya sebagai sumber informasi kesehatan, tetapi juga sebagai media konsultasi dan edukasi kesehatan. Oleh karena itu, persepsi terhadap manfaat aplikasi menjadi salah satu determinan utama kepuasan pengguna.

H7. Pengaruh Valuable terhadap Kepuasan Pengguna

Variabel Valuable memiliki koefisien sebesar -0,298, dengan T-statistics sebesar 3,122 dan P-value sebesar 0,002. Nilai P-value yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa pengaruh tersebut signifikan, sehingga H7 diterima. Namun demikian, arah hubungan yang negatif mengindikasikan bahwa peningkatan persepsi terhadap dimensi Valuable justru diikuti oleh penurunan kepuasan

pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi Valuable berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, namun dengan arah hubungan negatif, yang ditunjukkan oleh koefisien sebesar -0,298, T-statistics sebesar 3,122, dan P-value sebesar 0,002. Dengan demikian, hipotesis ketujuh diterima, tetapi arah pengaruhnya berlawanan dengan ekspektasi teoritis.

Secara konseptual, dimensi Valuable menggambarkan nilai tambah (value) yang diberikan suatu produk atau layanan kepada penggunanya. Semakin besar nilai yang dirasakan pengguna, seharusnya semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang diperoleh. Namun, hasil penelitian ini menunjukkan hubungan negatif setelah seluruh dimensi UX Honeycomb dianalisis secara simultan [17]. Kondisi ini dapat mengindikasikan adanya efek supresi (*suppression effect*) atau tingginya hubungan antarvariabel independen, sehingga kontribusi unik variabel Valuable berubah arah ketika dianalisis bersama dimensi UX Honeycomb lainnya. Temuan seperti ini masih dapat dijumpai pada analisis regresi maupun PLS-SEM ketika beberapa konstruk memiliki korelasi yang tinggi. Berdasarkan asumsi peneliti, sebagian responden mungkin memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap nilai tambah yang diberikan aplikasi Alodokter, seperti layanan premium atau fitur lanjutan. Ketika ekspektasi tersebut belum sepenuhnya terpenuhi, persepsi terhadap nilai yang diperoleh dapat menurunkan tingkat kepuasan secara keseluruhan. Oleh karena itu, hasil ini perlu ditafsirkan secara hati-hati dan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengembang aplikasi untuk meningkatkan nilai yang benar-benar dirasakan oleh pengguna.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa dimensi *User Experience* (UX) Honeycomb secara bersama-sama mampu menjelaskan kepuasan pengguna aplikasi Alodokter dengan sangat baik, yang ditunjukkan oleh nilai R-Square sebesar 0,839. Hasil pengujian menunjukkan bahwa dimensi *Desirable*, *Usable*, dan *Useful* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sehingga aspek tampilan antarmuka yang menarik, kemudahan penggunaan, serta manfaat yang dirasakan menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Alodokter. Sementara itu, dimensi *Accessible*, *Credible*, dan *Findable* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan dimensi Valuable menunjukkan pengaruh yang signifikan dengan arah hubungan negatif. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pengalaman pengguna, khususnya pada aspek kemudahan penggunaan, manfaat, dan daya tarik antarmuka, menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Alodokter. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain, seperti kepercayaan (*trust*), kualitas layanan elektronik (*e-service quality*), atau niat menggunakan kembali (*continuance intention*) agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi kesehatan digital.

Referensi

- [1] A. Sucipto *et al.*, "Penerapan Sistem Informasi Profil Berbasis Web Di Desa Bandarsari," *J. Soc. Sci. Technol. Community Serv.*, vol. 3, no. 1, p. 29, 2022, doi: 10.33365/jsstcs.v3i1.1512.
- [2] Asosiasi Penyelenggara Jaringan Internet Indonesia, "Pengguna Gadget," 2021. <https://www.apjii.or.id/> (accessed Jan. 18, 2022).
- [3] G. P. Permana, "Dynamics of Computer-Mediated Communication in Digital Health Services□ : A Qualitative Study on the Alodokter and Halodoc Applications," 2025.
- [4] T. A. Cahyono, J. Iskandar, and M. K. Ansor, "Analisis Pengaruh Kebiasaan Pengguna Terhadap Efektivitas Desain Antarmuka Website Akademik Menggunakan Metode Heatmap Microsoft Clarity," *IDEALIS Indones. J. Inf. Syst.*, vol. 9, no. 1, pp. 59–66, 2026.
- [5] Iskandar, J., Prasetya, A., Sari, Y. K., and A. Cahyono, "Analisis Penerimaan Sistem Informasi Akademik Universitas Bhinneka PGRI Menggunakan Integrasi Model TPB dan TAM," *JIPI (Jurnal Ilm. Penelit. dan Pembelajaran Inform.)*, vol. 12, no. 2, 2022.
- [6] S. H. Wijoyo and R. I. Rokhmawati, "Evaluasi Aspek Usable , Valueable , dan Useful pada Aplikasi Pembelajaran Pemrograman Grasshopper menggunakan Parameter UX Honeycomb," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 6, no. 5, pp. 2392–2401, 2022.
- [7] A. T. Budiarti, F. Wahyudi, and N. Ratnasari, "Analisis Pengaruh User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Gojek Menggunakan UX Honeycomb," *JUSIFOR J. Sist. Inf. dan Inform.*, vol. 1, no. 2, pp. 104–111, 2022, doi: 10.33379/jusifor.v1i2.1634.

- [8] Haryati, S. Assegaff, and J. Devitra, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Alodokter Menggunakan Metode TAM Dan End User Computing Satisfaction,” *J. Ilm. Media Sisfo*, vol. 18, no. 2, pp. 236–246, 2024.
- [9] B. H. Harjono and N. Setiyawati, “Evaluasi Value Proposition dan Perceived Value Aplikasi E-wallet Menggunakan UX Honeycomb, UX Questionnaire, dan System Usability Scale (Studi Kasus: Ovo, Dana, dan Shopeepay),” *JUPI (Jurnal Ilm. Penelit. dan Pembelajaran Inform.)*, vol. 07, no. September, pp. 969–980, 2022.
- [10] W. W. Sejati, E. Sibagariang, and H. Setiawan, “Evaluasi dan Perancangan User Experience pada Aplikasi Cove Menggunakan UX Honeycomb,” *Comput. Based Inf. Syst. J.*, vol. 02, pp. 29–39, 2024.
- [11] H. Setiabudhi, Suwono, Y. A. Setiawan, and Karim, *Analisis Data Kuantitatif dengan Smart PLS4*. Balikpapan: Borneo Novelty Publishing, 2024.
- [12] Gunistiyo, D. Noviany, and D. Prihadi, *Metodologi Penelitian Modern: Panduan Smart PLS yang Praktis untuk Peneliti*. Tegal: Universitas Pancasakti, 2024.
- [13] Y. Saputra *et al.*, “User Experience Questionnaire Method In Evaluation And Improved Platform Starup With Kebon Kelapa Region Users,” vol. 10, no. 2, pp. 110–118, 2025.
- [14] A. Y. P. Putra, S. S. Maesaroh, and M. D. Ar Ridho, “Evaluasi dan Perbaikan UI / UX Menggunakan UEQ dan Lean UX pada Aplikasi Livin ’ by Mandiri,” *J. Minfo Polgan*, vol. 14, pp. 981–994, 2025.
- [15] C. Damayanti, A. Triayudi, and I. D. Sholihati, “Analisis UI / UX Untuk Perancangan Website Apotek dengan Metode Human Centered Design dan System Usability Scale,” *J. Media Inform. Budidarma*, vol. 6, pp. 551–559, 2022, doi: 10.30865/mib.v6i1.3526.
- [16] A. Poernawardhanie, E. Rahmawati, and N. Ningsih, “Pelatihan UI/UX Dan Wordpress Dalam Pembuatan Website Untuk Mendukung Startup Bagi Pemula,” *Ekobis Abdimas J. Pengabd. Masy.*, vol. 2, no. 1, pp. 34–42, 2021, doi: 10.36456/ekobisabdimas.2.1.3902.
- [17] S. Hartanto, “Analisis Penerapan UI / UX Dalam Aplikasi Media Sosial□: Dampaknya Terhadap Keterlibatan Pengguna Dan Loyalitas Platform,” *JUTIN J. Tek. Ind. Terintegrasi*, vol. 7, no. 4, 2024, doi: 10.31004/jutin.v7i4.36161.