

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN  
KEPERCAYAAN PADA TELEMEDICINE SERVICE  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (STUDI KASUS  
PENGGUNA HALODOC)**

**TUGAS AKHIR**



**LULU MAHARDILLAH MADUGIRI**

**1161001035**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS BAKRIE**

**JAKARTA**

**2020**

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Lulu Mahardillah Madugiri**

**NIM : 1161001035**

**Tanda Tangan :** 

**Tanggal : 22 Agustus 2020**

Universitas Bakrie


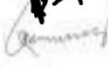
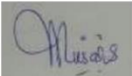
### HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh

Nama : Lulu Mahardillah Madugiri  
NIM : 1161001035  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Kepercayaan pada *Telemedicine Service* terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pengguna Halodoc)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

#### DEWAN PENGUJI

Pembimbing	: Dominica A. Widyastuti, SE., MM.	(		)
Penguji I	: Ir. Gunardi Endro, Ph.D	(		)
Penguji II	: Mirsa Diah Novianti, S.T., M.T	(		)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 22 Agustus 2020

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie. Saya menyadari tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai penyusunan Tugas Akhir sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Maka dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Kepada Kedua Orangtua beserta seluruh Keluarga yang telah memberi dukungan sepanjang waktu dan senantiasa mendoakan;
2. Ibu Dominica A. Widyastuti, SE., MM. selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang selalu memberikan arahan dan nasehat kepada saya sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik;
3. Bapak Ir. Gunardi Endro, Ph.D selaku dosen pembahas dalam sidang Tugas Akhir saya yang telah memberikan arahan dan nasehat kepada peneliti sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik;
4. Ibu Mirsa Diah Novianti, S.T., M.T selaku dosen penguji dalam sidang Tugas Akhir yang telah memberikan arahan dan nasehat kepada saya sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik;
5. Segenap dosen pengajar Universitas Bakrie yang telah memberikan wawasan dan pengalaman selama masa perkuliahan;
7. Untuk member Butterfly, Bekasi Squad dan teman-teman lainnya yang saling memberi dukungan satu sama lain selama menyelesaikan tugas akhir ini.

Akhir kata, saya berharap Allah berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 22 Agustus 2020

Lulu Mahardillah M

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lulu Mahardillah Madugiri

NIM : 1161001035

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Kepercayaan pada *Telemedicine Service* terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pengguna Halodoc)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 22 Agustus 2020

Yang menyatakan



( Lulu Mahardillah Madugiri )

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN  
KEPERCAYAAN PADA *TELEMEDICINE SERVICE*  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (STUDI KASUS  
PENGGUNA HALODOC)**

**Lulu Mahardillah Madugiri**

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan elektronik (*e-servqual*) dan kepercayaan pada *telemedicine service* terhadap loyalitas konsumen pengguna aplikasi Halodoc. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dan sumber data penelitian ini adalah data primer dari sampel responden yang telah menggunakan aplikasi Halodoc. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner berbasis online untuk 102 responden. Penelitian ini menggunakan Uji Analisis Regresi Berganda.

Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas layanan elektronik (*e-servqual*) maupun kepercayaan pada *telemedicine service* berpengaruh terhadap loyalitas konsumen dan berdasarkan uji F (simultan) pun kualitas layanan elektronik (*e-servqual*) dan kepercayaan pada *telemedicine service* berpengaruh terhadap loyalitas konsumen.

Kata kunci: kualitas layanan elektronik, *e-servqual*, kepercayaan pada *telemedicine service*, loyalitas konsumen

**THE EFFECT OF ELECTRONIC SERVICE QUALITY AND  
TRUST IN TELEMEDICINE SERVICE ON  
CONSUMER LOYALTY (CASE STUDY OF  
HALODOC USERS)**

**LULU MAHARDILLAH MADUGIRI**

**ABSTRACT**

*The purpose of this research is to analyze the effect of electronic service quality (e-servqual) and trust on telemedicine services on customer loyalty of Halodoc application users. This type of research is quantitative and the source of this research data is primary data from a sample of respondents who have used the Halodoc application. Data collection was carried out using an online-based questionnaire to 102 respondents. This research uses the Multiple Regression Analysis Test.*

*The results of this research show that partially the quality of electronic services (e-servqual) and trust on telemedicine services affect consumer loyalty and based on the F test (simultaneous) also the quality of electronic services (e-servqual) and trust on telemedicine services affect consumer loyalty.*

*Keywords: quality electronic services, e-servqual, trust on telemedicine service, consumer loyalty*

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	6
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	7
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	7
<b>1.4.1 Manfaat Teoritis</b> .....	7
<b>1.4.2 Manfaat Praktis</b> .....	7
<b>1.5 Sistematika Penelitian</b> .....	8
<b>BAB II</b> .....	10
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	10
<b>2.1 Landasan Teori</b> .....	10
<b>2.1.1 Kualitas Layanan Elektronik (<i>Electronic Service Quality</i>)</b> .....	10
<b>2.1.2 Kepercayaan (<i>Trust in Telemedicine Service</i>)</b> .....	12
<b>2.1.3 Loyalitas Konsumen (<i>Consumer Loyalty</i>)</b> .....	14
<b>2.2 Penelitian Terdahulu</b> .....	18
<b>2.3 Kerangka Pemikiran</b> .....	22
<b>2.4 Kerangka Konseptual</b> .....	24
<b>BAB III</b> .....	25
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	25
<b>3.1 Jenis Penelitian</b> .....	25



<b>3.2</b>	<b>Metode Penentuan Sampel</b> .....	25
3.2.1	Populasi .....	25
3.2.2	Sampel .....	25
<b>3.3</b>	<b>Metode Pengumpulan Data</b> .....	27
3.3.1	Jenis Sumber Data .....	27
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data .....	27
<b>3.4</b>	<b>Metode Analisis Data</b> .....	28
3.4.1	Uji Kualitas Data.....	28
3.4.2	Uji Asumsi Klasik .....	29
3.4.3	Uji Hipotesis .....	32
<b>3.5</b>	<b>Analisis Deskriptif</b> .....	33
<b>3.6</b>	<b>Analisis Linear Berganda</b> .....	34
<b>3.7</b>	<b>Koefisien Determinasi (<math>R^2</math>)</b> .....	34
<b>3.8</b>	<b>Operasional Variabel</b> .....	35
<b>BAB IV</b>	.....	39
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	.....	39
<b>4.1</b>	<b>Sekilas Gambaran Umum Objek Penelitian</b> .....	39
4.1.1	Sejarah singkat Halodoc.....	39
4.1.2	Profil Halodoc .....	40
4.1.3	Logo Halodoc .....	40
<b>4.2</b>	<b>Karakteristik Responden</b> .....	41
<b>4.3</b>	<b>Analisis Deskriptif</b> .....	48
<b>4.4</b>	<b>Uji Instrumen Data</b> .....	51
4.4.1	Pre-Test Uji Validitas dan Reliabilitas .....	51
4.4.2	Uji Validitas .....	53
4.4.3	Uji Reliabilitas .....	54
<b>4.5</b>	<b>Uji Asumsi Klasik</b> .....	55
4.5.1	Uji Multikolonieritas .....	55
4.5.2	Uji Heteroskedastisitas .....	56
4.5.3	Uji Normalitas .....	57
<b>4.6</b>	<b>Uji Hipotesis</b> .....	57
4.6.1	Uji Analisis Linear Berganda .....	57

4.6.2 Uji F .....	59
4.6.3 Uji t.....	60
4.7 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	60
4.8 Pembahasan.....	61
<b>BAB V .....</b>	<b>66</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>66</b>
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran.....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN.....</b>	<b>72</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar 1. 1 - Rating Halodoc.....</b>	<b>4</b>
<b>Gambar 1. 2 - Review Pengguna Halodoc .....</b>	<b>5</b>
<b>Gambar 2. 1 - Kerangka Konseptual .....</b>	<b>24</b>
<b>Gambar 2. 2 - Skala Semantic Differensial.....</b>	<b>28</b>
<b>Gambar 4. 1 - Logo Halodoc .....</b>	<b>40</b>
<b>Gambar 4. 2 - Uji Heteroskedastisitas .....</b>	<b>56</b>

**DAFTAR TABEL**

<b>Tabel 3. 1 - Operasional Variabel .....</b>	<b>35</b>
<b>Tabel 4. 1 - Karakteristik Responden Intensitas Penggunaan .....</b>	<b>41</b>
<b>Tabel 4. 2 - Karakteristik Aktivitas Penggunaan .....</b>	<b>42</b>
<b>Tabel 4. 3 - Karakteristik Jenis Kelamin .....</b>	<b>43</b>
<b>Tabel 4. 4 - Karakteristik Usia .....</b>	<b>44</b>
<b>Tabel 4. 5 - Karakteristik Pendidikan Terakhir.....</b>	<b>45</b>
<b>Tabel 4. 6 - Karakteristik Pekerjaan .....</b>	<b>46</b>
<b>Tabel 4. 7 - Karakteristik Pendapatan Perbulan.....</b>	<b>47</b>
<b>Tabel 4. 8 - Karakteristik Domisili.....</b>	<b>48</b>
<b>Tabel 4. 9 - Analisis Deskriptif .....</b>	<b>49</b>
<b>Tabel 4. 10 - Pretest Uji Validitas dan Reliabilitas .....</b>	<b>52</b>
<b>Tabel 4. 11 - Uji Validitas .....</b>	<b>54</b>
<b>Tabel 4. 12 - Uji Reliabilitas .....</b>	<b>55</b>
<b>Tabel 4. 13 - Uji Multikolonieritas .....</b>	<b>55</b>
<b>Tabel 4. 14 - Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....</b>	<b>57</b>
<b>Tabel 4. 15 - Uji Analisis Linear Berganda.....</b>	<b>58</b>
<b>Tabel 4. 16 - Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) .....</b>	<b>61</b>

## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Lampiran 1 – Transkrip Wawancara untuk Latar Belakang .....</b>	<b>72</b>
<b>Lampiran 2 - Lembar Kuesioner .....</b>	<b>75</b>
<b>Lampiran 3 - Hasil Kuesioner Penelitian.....</b>	<b>81</b>
<b>Lampiran 4 – Karakteristik Responden .....</b>	<b>89</b>
<b>Lampiran 5 - Hasil Pengolahan Data.....</b>	<b>90</b>