

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini semakin pesat dan membaik, tidak dipungkiri lagi bahwa perkembangan teknologi informasi kini telah meluas ke segala bidang dalam kehidupan manusia. Dampak dari era digitalisasi tersebut juga dirasakan perkembangannya dalam bidang kesehatan di Indonesia, terlebih disaat Pandemi Covid-19 yang telah meningkatkan permintaan layanan konsultasi via elektronik. Hal ini merupakan kesempatan yang baik bagi para *platform* kesehatan di Indonesia, namun disisi lain akan meningkatkan daya saing *platform* kesehatan itu sendiri, perusahaan harus terus berusaha memberikan layanan terbaiknya. Halodoc merupakan salah satu *platform* kesehatan yang paling banyak digunakan oleh masyarakat di Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk dapat mengetahui dan mengukur seberapa besar pengaruh *e-service quality* terhadap *satisfaction* dan *loyalty* pelanggan pada aplikasi Halodoc di Indonesia.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif dengan tujuan penelitian kausal, menggunakan data empirik yang diambil melalui hasil survei kepada 391 sampel responden pengguna Halodoc. Dalam waktu pelaksanaannya penelitian ini termasuk kedalam penelitian *cross sectional*. Berdasarkan dari teknik analisis penelitian menggunakan model penelitian *Partial Least Structural Equation Model (PLS-SEM)*.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-service quality* berpengaruh secara signifikan terhadap *customer satisfaction* dan *customer loyalty* pelanggan pada aplikasi Halodoc, dan *customer satisfaction* memediasi pengaruh *e-service quality* terhadap *customer loyalty* secara *partial* atau semu.

Saran yang dapat diberikan kepada perusahaan Halodoc berdasarkan hasil penelitian ini adalah menjaga dan meningkatkan *e-service quality* pada aplikasi Halodoc dengan cara meningkatkan ketanggapian aplikasi, meningkatkan keamanan dengan memperketat tiap proses transaksi, mengembangkan tampilan pada aplikasi dengan memperhatikan *user design*, memberikan informasi terkait layanan di *section notification*, menjamin keamanan atas keamanan data pada aplikasi Halodoc.

Kata Kunci: *E-Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.*