

**Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Kepercayaan Elektronik
terhadap Kepuasan Elektronik dan Loyalitas Elektronik Konsumen Halodoc**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan mencapai Derajat Sarjana

Manajemen (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun oleh:

Eric Christopher

NPM: 210326111

DEPARTEMEN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2025

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN KEPERCAYAAN
ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN ELEKTRONIK DAN LOYALITAS
ELEKTRONIK KONSUMEN HALODOC**

Disusun oleh:

Eric Christopher

NPM: 210326111

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing,



Vonezyo Yupanzara Dharomesz, S.E., M.B.A.

16 Desember 2025

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN KEPERCAYAAN
ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN ELEKTRONIK DAN LOYALITAS
ELEKTRONIK KONSUMEN HALODOC**

**Yang telah dipersiapkan dan disusun oleh:
Eric Christopher
NPM: 210326111**

**Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji
pada tanggal 5 Desember 2025
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1)
Program Studi Manajemen**

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji


Nadia Nila Sari, S.E., M.B.A.

Anggota Panitia Penguji


Api Adyantari, S.A., M.B.A.


Vonezyo Yupanzara Dharomesz, S.E., M.B.A.

**Yogyakarta, 18 Desember 2025
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**


Wenefrida Mahestu N. Krisjanti, S.E., M.Sc., Ph.D.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Kepercayaan Elektronik terhadap Kepuasan Elektronik dan Loyalitas Elektronik Konsumen Halodoc

Merupakan hasil karya yang ditulis oleh saya sendiri baik pernyataan, ide, kutipan langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain akan dinyatakan secara tertulis dalam skripsi penelitian ini pada daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi baik sebagian maupun keseluruhan dalam skripsi ini maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan saya akan mengembalikan pada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 11 November 2025

yang menyatakan,



Eric Christopher

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Kepercayaan Elektronik terhadap Kepuasan Elektronik dan Loyalitas Elektronik Konsumen Halodoc”** disusun dengan tujuan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) Manajemen di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah menjadi sandaran, sumber kekuatan, dan jawaban atas segala kesusahan dan kebingungan dalam kondisi apapun, serta memberikan pelajaran yang sangat berharga bagi penulis untuk tidak putus asa dalam mengerjakan skripsi.
2. Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan tempat kepada penulis untuk berproses serta dapat berdinamika dalam menempuh Pendidikan Sarjana Manajemen.
3. Bapak Vonezyo Yupanzara Dharomesz, S.E., M.B.A., yang berbesar hati mendampingi dalam proses penyusunan skripsi dengan sabar, respon yang sangat cepat dan masukan-masukan untuk skripsi yang mudah dipahami bagi penulis.
4. Papa, Mama, kakak perempuan, dan kakak laki-laki yang selalu menyertai penulis dengan doa yang terbaik dan memberikan dukungan tanpa henti, baik dengan doa, kasih sayang, maupun dukungan moral dan material selama peneliti menempuh pendidikan hingga tahap ini.
5. Teman-teman SiPaling dan Yowes Ben yang menemani, mendukung, serta memberikan sukacita kepada penulis dari awal perkuliahan sampai dengan saat ini.

6. Teman-teman CG Youth 35 dan Coach Winda yang selalu memberikan sukacita dan dukungan serta semangat dalam proses pengerjaan skripsi.
7. Lidya Putri Keren Hapukh, Hadasa Eden Kurniadi, May Esterlita Munte, Genoveva Jenny Ruth, Rebecha Yulia Damayanti, dan Jeremy Christian Pedrolin yang telah menemani penulis dan memberikan dukungan serta semangat akhir-akhir ini dalam proses penyusunan skripsi.

Pada skripsi ini yang luput dengan segala kesalahan tersimpan harapan bagi penulis agar dapat bermanfaat kepada seluruh yang terlibat. Penulis memohon maaf dengan tulis jika terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi.

Yogyakarta, 11 November 2025

Penulis,



Eric Christopher

MOTTO

Mazmur 46:1-3 (TB)

- 1 Untuk pemimpin biduan. Dari bani Korah. Dengan lagu: Alamot. Nyanyian.
(46-2) Allah itu bagi kita tempat perlindungan dan kekuatan, sebagai penolong
dalam kesesakan sangat terbukti.
- 2 (46-3) Sebab itu kita tidak akan takut, sekalipun bumi berubah, sekalipun
gunung-gunung goncang di dalam laut;
- 3 (46-4) sekalipun ribut dan berbuih airnya, sekalipun gunung-gunung goyang
oleh geloranya. Sela

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan.....	10
1.4. Manfaat.....	11
1.5. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1. Kajian Literatur	13
2.1.1. Kualitas Layanan Elektronik	13
2.1.2. Kepercayaan Elektronik.....	14
2.1.3. Kepuasan Elektronik.....	15
2.1.4. Loyalitas Elektronik.....	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	12
2.3 Model Konseptual dan Pengembangan Hipotesis	20
2.3.1 Kualitas Layanan Elektronik Berpengaruh Terhadap Kepuasan Elektronik.....	20
2.3.2 Kepercayaan Elektronik Berpengaruh Terhadap Kepuasan Elektronik	21
2.3.3 Kualitas Layanan Elektronik Berpengaruh Terhadap Loyalitas Elektronik.....	22
2.3.4 Kepercayaan Elektronik Berpengaruh Terhadap Loyalitas Elektronik	24
2.3.5 Kepuasan Elektronik Berpengaruh Terhadap Loyalitas Elektronik	25
2.3.6 Kepuasan Elektronik Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Loyalitas Elektronik.....	26

2.3.7 Kepuasan Elektronik Memediasi Pengaruh Kepercayaan Elektronik Terhadap Loyalitas Elektronik.....	28
2.4. Kerangka Penelitian	29
BAB III.....	30
METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1. Jenis Penelitian	30
3.2. Objek, Subjek dan Tempat Penelitian	30
3.3. Populasi dan Sampel	31
3.3.1. Populasi Penelitian.....	31
3.3.2. Sampel Penelitian	32
3.3.3. Teknik Pengumpulan Sampel	32
3.4 Metode Pengumpulan Data	32
3.5. Definisi Operasional Variabel	33
3.6. Metode Pengukuran Data	30
3.7. Metode Analisis Data	30
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif Responden	30
3.7.2. Pengujian Instrumen	31
BAB IV	38
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	38
4.1. Analisis Deskriptif Karakteristik Profil Responden	38
4.1.1. Analisis Deskriptif Karakteristik Profil Responden Berdasarkan Penggunaan Aplikasi Halodoc.....	38
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
4.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi	41
4.1.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	42
4.1.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	43
4.1.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-rata Pendapatan per Bulan	44
4.1.8. Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-rata Pengeluaran per Bulan	45
4.1.9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan yang Pernah digunakan di Aplikasi Halodoc.....	46
4.1.10. Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Aplikasi Halodoc dalam Enam Bulan Terakhir	47
4.2. Analisis Deskriptif Variabel	48

4.2.1. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan Elektronik	48
4.2.2. Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan Elektronik.....	50
4.2.3. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Elektronik.....	51
4.2.4. Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Elektronik.....	51
4.3. Analisis <i>SmartPLS</i>	53
4.4. Evaluasi Analisis Model Pengukuran (<i>Outlier Model</i>)	54
4.4.1. Uji Validitas Konvergen	54
4.4.2. Uji Validitas Diskriminan	56
4.4.3. Uji Reliabilitas	58
4.5. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	59
4.5.1. Pengujian <i>R-Square</i>	59
4.6. Pengujian Hipotesis	60
4.7. Uji Mediasi	61
4.8. Pembahasan Hasil Penelitian.....	64
4.8.1. Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Elektronik	64
4.8.2. Pengaruh Kepercayaan Elektronik Terhadap Kepuasan Elektronik....	65
4.8.3. Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Loyalitas Elektronik	66
4.8.4. Pengaruh Kepercayaan Elektronik Terhadap Loyalitas Elektronik....	67
4.8.5. Pengaruh Kepuasan Elektronik Terhadap Loyalitas Elektronik.....	68
4.8.6. Pengaruh Mediasi Kepuasan Elektronik Terhadap Kualitas Layanan Elektronik dan Loyalitas Elektronik	69
4.8.7. Pengaruh Mediasi Kepuasan Elektronik Terhadap Kepercayaan Elektronik dan Loyalitas Elektronik	70
BAB V	72
PENUTUP	72
5.1. Kesimpulan.....	72
5.2. Implikasi Manajerial.....	74
5.3. Keterbatasan Penelitian	76
5.4. Saran untuk Peneliti Selanjutnya.....	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	85

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1. Definisi Operasional	28
Tabel 4.1. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan Elektronik	48
Tabel 4.2. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan Elektronik	50
Tabel 4.3. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Elektronik	51
Tabel 4.4. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Elektronik	51
Tabel 4.5. Nilai Outer Loading	54
Tabel 4.6. Nilai Outer Loading (Pengujian Kedua)	55
Tabel 4.7. Average Variance Extracted (AVE)	56
Tabel 4.8. Cross Loading	57
Tabel 4.9. <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	58
Tabel 4.10. Uji Reliabilitas	59
Tabel 4.11. Nilai R-Square	59
Tabel 4.12. Nilai Path Coefficient.....	60
Tabel 4.13. Spesific Indirect Effect.....	61
Tabel 4.14. Pengujian Jenis Mediasi.....	62
Tabel 4.15. Pengujian Jenis Mediasi.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tingkat Penetrasi Internet di Indonesia.....	2
Gambar 1.2 Data Pengguna Layanan Telemedicine di Indonesia	4
Gambar 2.1. Kerangka Penelitian	29
Gambar 3.1. Jalur Mediasi	35
Gambar 3.2. Jenis Mediasi dan Non-Mediasi	36
Gambar 4.1. Data Jumlah Responden	39
Gambar 4.2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Gambar 4.3. Data Responden Berdasarkan Usia	40
Gambar 4.4. Data Responden Berdasarkan Profesi	41
Gambar 4.5. Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	42
Gambar 4.6. Data Responden Berdasarkan Domisili.....	43
Gambar 4.7. Data Responden Berdasarkan Rata-rata Pendapatan per Bulan.....	44
Gambar 4.8. Data Responden Berdasarkan Rata-rata Pengeluaran per Bulan	45
Gambar 4.9. Data Responden Berdasarkan Jenis Layanan yang Pernah Digunakan	46
Gambar 4.10. Data Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Aplikasi Halodoc dalam Enam Bulan Terakhir.....	47
Gambar 4.11. Model Struktural	53
Gambar 4.12. Jalur Mediasi Kualitas Layanan Elektronik, Kepuasan Elektronik, dan Loyalitas Elektronik	62
Gambar 4.13. Jalur Mediasi Kepercayaan Elektronik, Kepuasan Elektronik, dan Loyalitas Elektronik.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Google Formulir	85
Lampiran 2. Penyebaran Kuesioner	96
Lampiran 3. Data Responden dan Jawabannya	98
Lampiran 4. Hasil SmartPLS	130
Lampiran 5. Jurnal Acuan Utama	133
Lampiran 6. Hasil Turnitin.....	166

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN
KEPERCAYAAN ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN
ELEKTRONIK DAN LOYALITAS ELEKTRONIK KONSUMEN
HALODOC**

**Eric Christopher
210326111**

**Pembimbing,
Vonezyo Yupanzara Dharomesz, S.E., M.B.A.**

**Departemen Manajemen
Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Jl. Babarsari No. 43-44, Yogyakarta**

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelangi oleh perkembangan internet yang semakin cepat yang membuat berbagai sektor yang ada di dalam masyarakatnya, khususnya kesehatan mengalami perubahan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan elektronik dan kepercayaan elektronik terhadap kepuasan elektronik dan loyalitas elektronik konsumen Halodoc di Indonesia. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pengumpulan data melalui instrumen kuesioner yang berbentuk Google Form dengan skala Likert 5 poin dengan teknik *purposive sampling*. Responden dalam penelitian yaitu sebanyak 314 responden dengan kriteria pernah menggunakan aplikasi Halodoc setidaknya 2 kali dalam 6 bulan terakhir. Data yang diperoleh pada penelitian ini diolah dengan menggunakan software SmartPLS 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik berpengaruh terhadap kepuasan elektronik, kepercayaan elektronik berpengaruh terhadap kepuasan elektronik, kualitas layanan elektronik tidak berpengaruh terhadap loyalitas elektronik, kepercayaan elektronik berpengaruh terhadap loyalitas elektronik, kepuasan elektronik berpengaruh terhadap loyalitas elektronik, kepuasan elektronik memediasi pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap loyalitas elektronik, serta kepuasan elektronik memediasi pengaruh kepercayaan elektronik terhadap loyalitas elektronik.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Elektronik, Kepercayaan Elektronik, Kepuasan Elektronik, dan Loyalitas Elektronik.