

**PENGARUH SERVICE QUALITY DAN TRUST TERHADAP CUSTOMER
LOYALTY DENGAN CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI
INTERVENING PADA APLIKASI HALODOC**

MUHAMMAD DIMAS ADITYA

8215145254



**Skripsi ini Disusun sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2021

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND TRUST ON CUSTOMER
LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS INTERVENING ON
HALODOC APPLICATION***

MUHAMMAD DIMAS ADITYA

8215145254



***A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the degree of
Bachelor of Management to Faculty of Economics State University of Jakarta***

S1 MANAGEMENT STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2021

ABSTRAK

Muhammad Dimas Aditya, 2021; Pengaruh Service Quality dan Trust Terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction Sebagai Intervening Pada Aplikasi Halodoc, Jakarta: Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Dra. Basrah Saidani, M. Si & Ika Febrilia, SE, M.M.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *service quality* dan *trust* pengguna suatu produk aplikasi terhadap *customer loyalty* dengan *customer satisfaction* sebagai *intervening* pada perusahaan penyedia layanan *E-Health* Halodoc. Metode pengumpulan data menggunakan metode kuantitatif dalam instrumen survei kuesioner, dengan teknik *non-probability sampling* dan pemilihan *sample* menggunakan *purposive sampling*. Objek dari penelitian ini adalah 201 responden yang telah menggunakan aplikasi Halodoc minimal tiga kali dalam enam bulan terakhir. Penelitian ini dalam mengolah data dan hasil penelitian, menggunakan Lisrel. Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan, antara *service quality* dan *trust* terhadap *customer loyalty* dengan *customer satisfaction* sebagai *intervening*.

Kata kunci: *Service Quality, Trust, Customer Loyalty, Customer Satisfaction, Aplikasi, Halodoc*

ABSTRACT

Muhammad Dimas Aditya, 2021; The Effect of Service Quality and Trust on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as Intervening on Halodoc Application, Jakarta: S1 Management Study Program, Managemeny, Faculty of Economics, Jakarta State University. Supervisor Team: Dra. Basrah Saidani, M. Si & Ika Febrilia, SE, M.M.

The purpose of this study is to determine the effect of service quality and trust in a use of a product on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening in the Halodoc E-Health service provider. Quantitative methods is used as data collection in the questionnaire survey instrument, while non-probability sampling techniques and purposive sampling are used for sample selection. This study has 201 respondents who used Halodoc application at least three times in the last six months. Lisrel is used for data processing in this study. This study indicates a positive and significant relationship between service quality and trust in customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable.

Kata kunci: *Service Quality, Trust, Customer Loyalty, Customer Satisfaction, Application, Halodoc*

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd.
NIP. 197207152001121001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. Dr. Suherman M.Si NIP. 197311162006041001	Ketua		19 Agustus 2021
2. Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D NIP. 197412212008121001	Sekretaris		24 Agustus 2021
3. Shandy Aditya, BIB, MPBS. NIP. 198404082019031003	Penguji Ahli		19 Agustus 2021
4. Dra. Basrah Saidani, M.Si NIP. 196301191992032001	Pembimbing I		24 Agustus 2021
5. Ika Febrilia, SE, M.M. NIP. 198702092015042001	Pembimbing II		24 Agustus 2021

Nama : Muhammad Dimas Aditya
No. Registrasi : 8215145254
Program Studi : SI Manajemen
Tanggal lulus : 16 Agustus 2021

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini Saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi Saya adalah karya asli dan saya belum pernah mengajukan gelar akademik sarjana di Universitas Negeri Jakarta atau di Perguruan Tinggi lain manapun.
2. Skripsi ini belum pernah di publikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarah dan dicantumkan di daftar pustaka.
3. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan ketidakbenaran, maka Saya bersedia menerima sanksi akademik yaitu dengan mencabut gelar yang saya peroleh, dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Agustus 2021

Yang membuat pernyataan



Muhammad Dimas Aditya
NIM. 8215145254



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220

Telepon/Faksimili: 021-4894221

Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhammad Dimas Aditya
NIM : 8215145254
Fakultas/Prodi : Ekonomi / S1 Manajemen
Alamat email : muhammaddimasaditya@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Service Quality dan Trust Terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction sebagai Intervening pada Aplikasi Halodoc

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 24 Agustus 2021



(Muhammad Dimas Aditya)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas izin, karunia dan rahmat-Nya, yang memudahkan peneliti untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam tidak lupa peneliti sampaikan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW sebagai tauladan.

Proposal skripsi dengan judul “Pengaruh *Service Quality* dan *Trust* Terhadap *Customer Loyalty* dengan *Customer Satisfaction* Sebagai *Intervening* Pada Aplikasi Halodoc” ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, peneliti mendapatkan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada

1. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd selaku dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta
2. Dr. Suherman, M.Si. selaku koordinator program studi S-1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta
3. Dra. Basrah Saidani, M.Si selaku dosen pembimbing 1 peneliti yang selama penyusunannya telah memberikan banyak masukan, arahan serta waktu agar proposal penelitian ini mendekati sempurna
4. Ika Febrilia, SE, MM selaku dosen pembimbing 2 peneliti yang selama penyusunannya telah memberikan banyak masukan, arahan serta waktu agar proposal penelitian ini mendekati sempurna
5. Jajaran dosen dan *staff* dari jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu atas bantuan yang diberikan selama peneliti melaksanakan studi
6. Secara khusus, peneliti juga ingin berterima kasih kepada orang tua peneliti, ibu Endang Sri Susilowati serta ketiga saudara kandung peneliti, Ajeng Awliya Puspitasari, Annisa Aprilia Pusparani, dan

Muhammad Bagas Satrio Wibowo yang telah mendukung dan menyemangati peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini

7. Teman-teman RBL, Nia, Septa, Anggi, Valdi, Shafwan, Vito, Ivan, Sonny, Rio, Teguh, Yasin, Radit, Syaban, Poppy, Fatur, Mia yang selalu memberikan dorongan agar peneliti fokus dan semangat dalam merampungkan skripsi dan telah menjadi sahabat yang baik
8. Teman-teman yang sudah dikenal peneliti sejak SMP, yaitu Jiwo, Chairul, Subhan, dan Deni yang selalu memberikan nasihat, *support* dan mengingatkan peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini
9. Teman-teman yang sudah dikenal peneliti sejak SMA, yaitu Ali, Dhanny, Nanda, Avi, Ruth, dan Mawar yang juga memberikan dukungan kepada peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini.
10. Teman-teman S1 Manajemen UNJ 2014 yang sama-sama berjuang belajar
11. Pihak-pihak yang telah membantu peneliti yang tidak bisa disebutkan satu-persatu tanpa mengurangi rasa hormat.

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu, peneliti mengharapkan kritik juga saran yang bersifat membangun penelitian ini.

Harapan peneliti, semoga Allah mengampuni kesalahan peneliti dalam penyusunan penelitian ini, dan semoga penelitian ini dapat menjadi manfaat bagi banyak pihak.

Jakarta, April 2021

Muhammad Dimas Aditya

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS.....	iv
PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORITIK	
2.1 Deskripsi Kontekstual	9
<i>Customer Loyalty</i>	9
<i>Service Quality</i>	11
<i>Trust</i>	13
<i>Customer Satisfaction</i>	15
2.2 Hasil Penelitian Relevan	17
2.3 Kerangka Teoritik	26
<i>Service Quality</i> dan <i>Customer Satisfaction</i>	26

<i>Trust</i> dan <i>Customer Satisfaction</i>	26
<i>Customer Satisfaction</i> dan <i>Customer Loyalty</i>	26
<i>Service Quality</i> dan <i>Customer Loyalty</i>	27
<i>Trust</i> dan <i>Customer Loyalty</i>	27
<i>Service Quality, CS & CL</i>	28
<i>Trust, CS & CL</i>	29
2.4 Perumusan Hipotesis	29
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	31
Tempat Penelitian.....	31
Waktu Penelitian	31
3.2 Metode Penelitian.....	31
3.3 Populasi & <i>Sampling</i>	32
Populasi	32
<i>Sampling</i>	32
3.4 Metode Pengumpulan Data	34
3.5 Operasionalisasi Variabel.....	34
Variabel Independen.....	34
Variabel Dependen	34
Variabel <i>Intervening</i>	34
3.6 Skala Pengukuran Data	46
3.7 Pengujian Kuesioner	47
Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	47
3.8 Teknik Analisis Data.....	49
Analisis Deskriptif.....	49
Uji Validitas dan Reliabilitas	49
Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	50
Kesesuaian Model	51
Pengujian Hipotesis	54
3.9 <i>Pretest</i>	55

Uji Validitas <i>Pretest</i>	55
Uji Reliabilitas <i>Pretest</i>	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Data	59
Profil Responden	59
4.2 Hasil Analisis Data.....	63
Hasil Analisis Deskriptif	63
4.3 Analisis Model Pengukuran	70
Hasil Uji Validitas	70
Hasil Uji Reliabilitas Model Pengukuran.....	72
Evaluasi Kecocokan (<i>Goodness of Fit</i>) Model Pengukuran....	73
Analisis Model Struktural.....	75
Evaluasi Kecocokan (<i>Goodness of Fit</i>) Model Struktural.....	77
4.4 Uji Hipotesis.....	79
Analisa Uji Hipotesis.....	80
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Implikasi.....	84
5.3 Saran.....	85
Saran Praktis.....	85
Saran Teoritik	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	94
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

No Tabel	Judul Tabel	Hal
I.I	Top 5 Aplikasi <i>Telemedic</i>	3
I.II	Variabel Penelitian	6
II.I	Tabel Penelitian Terdahulu	23
III.I	Operasional Variabel	34
III.II	Pengukuran Skala Likert Genap	42
III.III	Nilai <i>Loading Significant EFA</i>	43
III.IV	<i>Goodness of Fit Index</i>	53
III.V	Hasil Uji Validitas <i>Pearson-Correlation Pretest</i>	56
III.VI	Hasil Uji Validitas EFA Data <i>Pretest</i>	57
III.VII	Hasil Uji Reliabilitas Data <i>Pretest</i>	58
IV.I	Usia Responden	59
IV.II	Jenis Kelamin Responden	60
IV.III	Domisili Responden	60
IV.IV	Menggunakan Aplikasi Halodoc <i>minimal 3 kali</i>	61
IV.V	Status Pekerjaan Responden	61
IV.VI	Jumlah Pengeluaran Per Bulan Responden	62
IV.VII	Analisis Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	63
IV.VIII	Analisis Deskriptif Variabel <i>Trust</i>	65
IV.IX	Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	67
IV.X	Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Loyalty</i>	69
IV.XI	Uji Validitas CFA	70
IV.XII	Uji CR & AVE	73
IV.XIII	Hasil Uji <i>Goodness of Fit Model First Order</i>	74
IV.XIV	Hasil Uji <i>Goodness of Fit Model Structured Model</i>	78
IV.XV	Model Persamaan Struktural	79
IV.XVI	Hubungan Mediasi	79

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Judul Gambar	Hal
I.I	Hasil Survei Pemanfaatan Internet Kesehatan	2
I.II	Keluhan Pengguna Terkait <i>Service Quality</i>	4
I.III	Keluhan Pengguna Terkait <i>Trust</i>	4
I.IV	Keluhan Pengguna Terkait <i>Trust</i> 2	5
II.I	Kerangka Teoritik	28
IV.I	<i>Measurement Model Path, SLF</i>	71
IV.II	<i>Measurement Model Path, T-Values</i>	72
IV.III	<i>Structured Model Path, SLF</i>	73
IV.IV	<i>Structured Model Path, T-Values</i>	75
IV.V	<i>Standardized Loading Factor Indirect Effect</i>	76
IV.VI	<i>T-Values Indirect Effect</i>	76