

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN (Survei Pada Konsumen Aplikasi Halodoc di
Wilayah JABODETABEK)**

ESTETIKA DETA PRATIWI

1702518046



**Karya Ilmiah ini ditulis untuk memenuhi salah satu
persyaratan mendapatkan Gelar Ahli Madya pada Fakultas
Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2021**

***THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
SATISFACTION (SURVEY OF THE JABODETABEK
COMMUNITY USING THE HALODOC APPLICATION)***

ESTETIKA DETA PRATIWI

1702518046



***This Scientific Work was written to fulfill one of the requirements get
an Associate Degree at the Faculty of Economics, State Univeristy
of Jakarta***

***STUDY PROGRAM DIII MARKETING MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2021***

ABSTRAK

Estetika Data Pratiwi, 2021; Pengaruh E-service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Aplikasi Halodoc (Survei Terhadap Masyarakat JABODETABEK yang pernah menggunakan aplikasi Halodoc). Karya Ilmiah, Jakarta: Program Studi DIII Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Karya ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui: (1) deskripsi *E-Service Quality* pada aplikasi Halodoc, (2) untuk mengetahui deskripsi kepuasan pelanggan pada aplikasi Halodoc, (3) untuk mengetahui pengaruh *E-Service Quality* terhadap kepuasan pelanggan pada aplikasi Halodoc.

Karya ilmiah ini menggunakan metode survey dengan pendekatan korelasi. Hasil karya ilmiah ini menunjukkan bahwa: *E-Service Quality* Halodoc merupakan layanan elektronik dimana memiliki tujuan untuk melakukan konsultasi dengan dokter, ataupun layanan untuk membeli obat dengan resep dokter dengan telemedis sebagai sistem karena kebutuhan pasien dapat ditanggapi dengan cepat karena diberikan melalui saluran internet. Hubungan antara kepuasan pelanggan pada aplikasi Halodoc, dimana nilai constant sebesar 30,457 dan nilai koefisien regresi sebesar 0,186. Pengaruh yang signifikan antara *E-Service Quality* terhadap kepuasan pelanggan pada aplikasi Halodoc dimana hasil perhitungan bahwa nilai sig atau $p\text{-value}$ sebesar $0,000 < \text{nilai } 0,05$ (1, 98). Sedangkan koefisien determinasinya, yaitu $R = 0,194$.

Kata kunci: *E-service Quality*, Kepuasan Pelanggan, Halodoc

ABSTRACT

Estetika Deta Pratiwi, 2021; The Effect Of E-service Quality On Customer Satisfaction On The Halodoc Application (Survey of the JABODETABEK community using the Halodoc application) Scientific Work, Jakarta: DIII Marketing Management Study Program, Faculty of Economics, State University of Jakarta.

This study aims to determine: (1) a description of E-Service Quality on the Halodoc application, (2) to determine the description of customer satisfaction on the Halodoc application, (3) to determine the effect of E-Service Quality on customer satisfaction on the Halodoc application.

This scientific work uses a survey method with a correlation approach. The results of this scientific work show: Halodoc E-Service is an electronic service which has the aim of conducting consultations with doctors, or service for buying prescription drugs with telemedicine as a system because patient needs can be responded to quickly because it is provided through internet channels. The relationship between customer satisfaction in the Halodoc application, where the constant value is 30.457 and the regression coefficient value is 0.186. The significant effect of Service on customer satisfaction in the Halodoc application where the calculation results show that the sig or p-value (1,98). While the coefficient of determination, namely $R = 0.194$.

Keywords: E-service Quality, Customer Satisfaction, Halodoc

Lembar Persetujuan Prosal Karya Ilmiah

PERSETUJUAN PEMBIMBING DIPERSYARATKAN UNTUK SEMINAR PROPOSAL KARYA ILMIAH

Mengetahui,

Koordinator Program Studi D3 Manajemen Pemasaran

Pembimbing



Dra. Solikhah, M.M

NIP : 196206231990032001

M. Edo S. Siregar, SE, M.BA

NIP : 197201252002121002

Juni 2021

Juni 2021

Nama : Estetika Deta Pratiwi

No. Registrasi : 1702518046

Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi


Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd
NIP. 197207152001121001

Nama

Tanda Tangan

Tanggal

Ketua Sidang

Andi Muhamad Sadat, SE, M.Si
NIP. 19741221200812 001



19 Agustus 2021

Penguji Ahli

Ika Febrilia, S.E., M.M
NIP. 198702092015042001





18 Agustus 2021

Dosen Pembimbing

M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A
NIP. 197201252002121002



18 Agustus 2021

Nama : Estetika Deta Patiwi

No. Registrasi : 1702518046

Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran

Tanggal Lulus : 9 Agustus 2021

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Estetika Deta Pratiwi

NIM 1702518046

Program studi : D3 Manajemen Pemasaran

Tahun Ajaran : 2018

Dengan ini menyatakan bahwa isi dengan karya ilmiah dengan judul “Pengaruh *E-service Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Konsumen Aplikasi Halodoc di Wilayah JABODETABEK)” ini adalah benar – benar karya ilmiah saya sendiri dan saya tidak melakukan plagiarisme atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam keilmuan. Atas pernyataan ini saya siap menerima Tindakan/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan pelanggaran atas etika akademik dalam karya ilmiah saya ini, atau ada klaim terhadap keaslian karya ilmiah ini.

Jakarta, 19 Juli 2021

Yang menyatakan,

Estetika Deta Pratiwi

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang sudah memberikan segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, karena dengan-Nya praktikan diberikan kesehatan serta kemudahan sehingga dapat menyusun Karya Ilmiah dengan Judul **“Pengaruh *E-service Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Aplikasi Halodoc” (Survei Terhadap Masyarakat JABODETABEK yang menggunakan Aplikasi Halodoc)**

Dalam menyelesaikan penulisan ini, praktikan sangat sadar bahwa sepenuhnya Karya Ilmiah ini tidak terlepas dari bimbingan, doa, dan semangat dari banyak pihak, baik bersifat moril maupun materil, maka dari itu, dengan ketulusan hati praktikan menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. Ari Saptono, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
2. M. Edo S. Siregar, SE, M.BA selaku dosen pembimbing yang membantu praktikan dalam menyelesaikan penulisan Karya Ilmiah ini.
3. Dra. Solikhah MM, selaku Koordinator Program Studi DIII Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Ibu Bapak Dosen Program DIII Manajemen Pemasaran yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama dibangku perkuliahan.

- 5 Kedua orang tua serta Keluarga yang selalu mendoakan dan memberi dukungan kepadapeneliti sehingga bisa menyelesaikan Karya Ilmiah ini.
- 6 Teman-teman yang saya anggap seperti keluarga sendiri dan yang selalu mendukung saya, terutama KEL.Hj Mandut, Ayu, Dika, Acil dan Rajip.
- 7 Rekan-rekan sesama mahasiswa DIII Manajemen Pemasaran, terutama Nadia, Elva dan Hana.
- 8 Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk membantu mengisi kuesioner penulisanini.

Praktikan menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan karya ilmiah ini. Praktikan mengharapkan kritik beserta saran yang bersifat membangun. Semoga dengan adanya laporan ini bisa menjadikan manfaat bagi pembaca.

Jakarta, Juni 2021

Penulis