

**PEMODELAN FAKTOR – FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS
PENGUNA APLIKASI LAYANAN KESEHATAN *ONLINE*
HALODOC DI DKI JAKARTA BERDASARKAN METODE
*STRUCTURAL EQUATION MODELING - PARTIAL LEAST
SQUARE***

SKRIPSI



AMBALIKA ISTHIRA ARIANDINI

PROGRAM STUDI S-1 STATISTIKA
DEPARTEMEN MATEMATIKA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA SURABAYA

2022

**PEMODELAN FAKTOR – FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS
PENGGUNA APLIKASI LAYANAN KESEHATAN *ONLINE*
HALODOC DI DKI JAKARTA BERDASARKAN METODE
*STRUCTURAL EQUATION MODELING - PARTIAL LEAST
SQUARE***

SKRIPSI



AMBALIKA ISTHIRA ARIANDINI

PROGRAM STUDI S-1 STATISTIKA
DEPARTEMEN MATEMATIKA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA SURABAYA

2022

PEMODELAN FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS PENGGUNA APLIKASI
LAYANAN KESEHATAN *ONLINE* HALODOC DI DKI JAKARTA
BERDASARKAN METODE *STRUCTURAL EQUATION MODELING*
- *PARTIAL LEAST SQUARE*

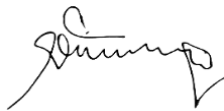
SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Statistika pada
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Airlangga

Ambalika Isthira Ariandini
NIM. 081811833050

Disetujui Oleh :

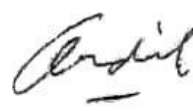
Pembimbing I,



Drs. H. Sediono, M.Si

NIP.196107121987011001

Pembimbing II,



Dr. Ardi Kurniawan, M.Si

NIP.196805261999031001

LEMBAR PENGESAHAN NASKAH SKRIPSI

Judul : Pemodelan Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Loyalitas Pengguna Aplikasi Layanan Kesehatan *Online* Halodoc di DKI Jakarta Berdasarkan Metode *Structural Equation Modeling - Partial Least Square*

Penyusun : Ambalika Istihira Ariandini

NIM : 081811833050

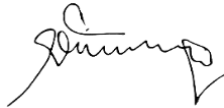
Pembimbing I : Drs. H. Sediono, M.Si

Pembimbing II : Dr. Ardi Kurniawan, M.Si

Tanggal Seminar : 26 April 2022

Disetujui Oleh :

Pembimbing I,



Drs. H. Sediono, M.Si

NIP.196107121987011001

Pembimbing II,



Dr. Ardi Kurniawan, M.Si

NIP.196805261999031001

Mengetahui,

Ketua Departemen Matematika

Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Airlangga

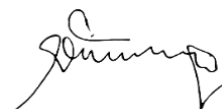
Dr. Herry Suprajitno, M. Si.

NIP.196804041994031020

Koordinator Prodi S1 Statistika

Fakultas Sains dan Teknologi

Univeristas Airlangga



Drs. H. Sediono, M.Si

NIP.196107121987011001

PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI

Skripsi ini tidak dipublikasikan, namun tersedia dalam perpustakaan di lingkungan Universitas Airlangga, diperkenankan untuk digunakan sebagai referensi kepustakaan, tetapi pengutipan harus seizin penyusun dan harus menyebutkan sumber sesuai dalam kebiasaan ilmiah. Dokumen skripsi ini merupakan hak milik Universitas Airlangga.

SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Ambalika Isthira Ariandini

NIM : 081811833050

Program Studi : Statistika

Fakultas : Sains dan Teknologi

Jenjang : Sarjana (S1)

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul :

Pemodelan Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Loyalitas Pengguna Aplikasi Layanan Kesehatan Online Halodoc di DKI Jakarta Berdasarkan Metode *Structural Equation Modeling* - *Partial Least Square*

Apabila suatu saat nanti terbukti melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang ditetapkan. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 30 April 2022

Penulis,

MITRA TEMPEL
IFCDAJX720170204
Ambalika Isthira Ariandini

Ambalika Istihira Ariandini, 2022. **Pemodelan Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Loyalitas Pengguna Aplikasi Layanan Kesehatan Online Halodoc di DKI Jakarta Berdasarkan Metode *Structural Equation Modeling - Partial Least Square***. Skripsi ini dibawah bimbingan Drs. H. Sediono, M.Si dan Dr. Ardi Kurniawan, M.Si, Program Studi S-1 Statistika, Departemen Matematika, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Airlangga, Surabaya.

ABSTRAK

Pandemi *Covid-19* telah mengubah tatanan kehidupan masyarakat di dunia termasuk Indonesia. DKI Jakarta merupakan salah satu kota dengan penyumbang kasus positif terbanyak di Indonesia. Dengan adanya beberapa aturan yang diberlakukan pada awal pandemi, terdapat perubahan perilaku masyarakat yang mulai terbuka untuk menggunakan layanan daring, salah satunya adalah aplikasi layanan kesehatan *online*. Halodoc merupakan salah satu aplikasi layanan kesehatan *online* terkemuka di Indonesia yang bertujuan sebagai cara untuk berkonsultasi dan menindaklanjuti permasalahan kesehatan dengan dokter. Penelitian ini bertujuan untuk memodelkan dan mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan kesehatan, kualitas konsultasi kesehatan, dan keputusan pembelian produk terhadap kepercayaan pelanggan dan loyalitas pelanggan dari aplikasi layanan kesehatan *online* Halodoc di DKI Jakarta. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 275 responden. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan metode *Partial Least Square* (SEM-PLS) melalui aplikasi SmartPLS. Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas layanan kesehatan berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepercayaan pelanggan dan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal yang sama juga berlaku pada kualitas konsultasi kesehatan yang memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan pelanggan dan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kemudian untuk keputusan pembelian produk yang memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Selanjutnya, kepercayaan pelanggan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, aplikasi layanan kesehatan *online* Halodoc di DKI Jakarta perlu melakukan peningkatan agar kualitas layanan kesehatan dan kualitas konsultasi kesehatan memiliki dampak yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Halodoc, Kepercayaan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, *Partial Least Square*, SmartPLS

Ambalika Isthira Ariandini, 2022. **Modeling Out Factors That Affects Trust and Loyalty of Online Health Service Halodoc Application Users in DKI Jakarta Based on Structural Equation Modeling - Partial Least Square Method.** This thesis was supervised by Drs. H. Sediono, M.Si and Dr. Ardi Kurniawan, M.Si, S-1 Statistics Study Program, Department of Mathematics, Faculty of Science and Technology, Airlangga University, Surabaya.

ABSTRACT

The Covid-19 pandemic has changed the way do their daily activity in the world, including Indonesia. DKI Jakarta is one of the cities with the highest number of positive cases in Indonesia. With several rules imposed at the beginning of the pandemic, there has been a change in people's behavior which has begun to use online services, one of which is an online health service application. Halodoc is one of the leading online health service applications in Indonesia that aims as a way to consult and follow up on health problems with doctors. This study aims to model and determine how much influence the quality of health services, the quality of health consultations, and product purchase decisions on customer trust and customer loyalty from Halodoc as online health service application in DKI Jakarta. The sampling method that is used in this study is purposive sampling with a total sample of 275 respondents. The data obtained were then analyzed using the Partial Least Square (SEM-PLS) method through the SmartPLS application. The results show that the quality of health services has a significant positive effect on customer trust and a positive but not significant effect on customer loyalty. The same thing applies to the quality of health consulting which has a significant positive effect on customer trust and a positive but not significant effect on customer loyalty. Then for product purchase decisions that have a significant positive effect on customer trust and customer loyalty. Furthermore, customer trust has a significant positive effect on customer loyalty. Therefore, the Halodoc online health service application in DKI Jakarta needs to be improved so that the quality of health services and the quality of health consultations have a significant impact on customer loyalty.

Keywords: Customer Loyalty, Customer Trust, Halodoc, *Partial Least Square*, SmartPLS

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan YME karena berkat rahmat dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pemodelan Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Loyalitas Pengguna Aplikasi Layanan Kesehatan *Online* Halodoc di DKI Jakarta Berdasarkan Metode *Structural Equation Modeling - Partial Least Square*”. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada :

1. Risa Damayanthi selaku Ibu, Purbaya Gandawidjaja selaku Ayah, dan seluruh keluarga penulis yang telah memberikan dukungan dan semangat selama proses perkuliahan serta masa penyelesaian skripsi.
2. Drs. H. Sediono, M.Si selaku dosen pembimbing I dan Dr. Ardi Kurniawan, Msi selaku dosen pembimbing II yang dengan tulus dan sabar telah memberikan bimbingan kepada penulis
3. Alfi Milano Anadri yang senantiasa telah menyemangati penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini dan teman – teman terdekat penulis, Firyal Riyanti Salsabila, Alya Shafira Lamato, Rania Nabilavashti, Nandinani Siti Tertia, dan Alifia Tasya Karisa, Putri Zaharani, Timity, Raihan Ahmad, Muhammad Izhar, dan Purnama Jaya, Huda Satya, M Faqih, Milan Salsabila, Raja Hafiz, Sarah Hersa, dan Atika Fauzia yang telah menemani dalam suka dan duka.
4. Semua pihak yang telah membantu dalam proses pengumpulan data dan penulisan dalam skripsi.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun semua pihak.

Jakarta, 30 April 2022

Penulis,

Ambalika Isthira Ariandini

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN NASKAH SKRIPSI.....	iv
PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI	v
SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Batasan Masalah	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Gambaran Umum Perusahaan Halodoc	9
2.1.1 Sejarah Singkat Halodoc	9
2.1.2 Visi dan Misi Halodoc	9
2.1.3 Nilai Perusahaan	10
2.2 Kualitas Pelayanan Kesehatan	10
2.3 Kualitas Konsultasi Kesehatan.....	11
2.4 Keputusan Pembelian Produk	11
2.5 Kepercayaan Pelanggan (Trust)	12

2.6	Loyalitas Pelanggan (Loyalty)	13
2.7	Uji Validitas	13
2.8	Uji Reliabilitas	15
2.9	Structural Equation Modeling (SEM)	16
2.9.1	Variabel Konstruk Laten	17
2.9.2	Variabel Indikator (Manifest)	17
2.9.3	Model Struktural (Structural Model)	17
2.9.4	Model Pengukuran (Measurement Model)	18
2.10	Partial Least Square (SEM-PLS)	19
2.10.1	Spesifikasi Model dalam SEM-PLS	20
2.11	Software SmartPLS	35
BAB III METODE PENELITIAN		37
3.1	Data dan Sumber Data	37
3.2	Metode Pengambilan Sampel.....	37
3.3	Identifikasi Variabel Penelitian.....	37
3.3.1	Variabel Endogen.....	38
3.3.2	Variabel Eksogen	38
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian	39
3.5	Langkah – Langkah Penelitian.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		43
4.1	Analisis Pengujian Instrumen Kuesioner	43
4.1.1	Uji Validitas	43
4.1.2	Uji Reliabilitas	44
4.2	Analisis Deskriptif Pendapat Responden Berdasarkan Karakteristik dan Pilihan Jawaban Responden.....	45
4.2.1	Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	46
4.2.2	Deskripsi Pendapat Responden Berdasarkan Pilihan Jawaban	54

4.3	Analisis Pemodelan Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Pelanggan (Trust) dan Loyalitas Pelanggan (Loyalty) Pengguna Aplikasi Layanan Kesehatan Online Halodoc di DKI Jakarta Berdasarkan Metode Partial Least Square.	61
4.3.1	Konstruksi Diagram Jalur	61
4.3.2	Konversi Diagram Jalur menjadi Persamaan Model Pengukuran dan Model Struktural	63
4.3.3	Estimasi Parameter Model	65
4.3.4	Evaluasi Model	67
4.3.5	Pengujian Hipotesis.....	74
4.3.6	Pengaruh Hubungan Antar Variabel	86
4.3.7	Interpretasi Model	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		94
5.1	Kesimpulan	94
5.2	Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA		97
LAMPIRAN.....		103

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kriteria Penentu Penilaian Validitas	15
Tabel 2. 2 Kriteria Penentu Penilaian Reliabilitas.....	16
Tabel 2. 3 Kriteria Nilai GoF	31
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas	44
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Kota Administrasi.....	49
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	50
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
Tabel 4. 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pengalaman dalam Menggunakan aplikasi Layanan Kesehatan Online Halodoc.....	53
Tabel 4. 9 Indikator Kuesioner Variabel Kualitas Layanan Kesehatan	54
Tabel 4. 10 Indikator Kuesioner Variabel Kualitas Konsultasi Kesehatan	56
Tabel 4. 11 Indikator Kuesioner Variabel Keputusan Pembelian Produk.....	57
Tabel 4. 12 Indikator Kuesioner Variabel Kepercayaan Pelanggan.....	59
Tabel 4. 13 Indikator Kuesioner Variabel Loyalitas Pelanggan.....	60
Tabel 4. 14 <i>Nilai Loading Factor</i>	68
Tabel 4. 15 Nilai Average Variance Extracted (AVE).....	69
Tabel 4. 16 Nilai Cross Loadings	70
Tabel 4. 17 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	71
Tabel 4. 18 Nilai R-square	72
Tabel 4. 19 Pengaruh Antar Variabel	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Pengukuran Satu Faktor	18
Gambar 2. 2 Model Reflektif.....	21
Gambar 2. 3 Model Formatif.....	22
Gambar 2. 4 Contoh Diagram Jalur.....	32
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Kota Administrasi	49
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	50
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Gambar 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pengalaman dalam Menggunakan aplikasi Layanan Kesehatan Online Halodoc.....	53
Gambar 4. 7 Deskripsi Pilihan Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Layanan Kesehatan	55
Gambar 4. 8 Deskripsi Pilihan Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Konsultasi Kesehatan	56
Gambar 4. 9 Deskripsi Pilihan Jawaban Responden terhadap Variabel Keputusan Pembelian Produk	58
Gambar 4. 10 Deskripsi Pilihan Jawaban Responden terhadap Variabel Kepercayaan Pelanggan	59
Gambar 4. 11 Deskripsi Pilihan Jawaban Responden terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan	60
Gambar 4. 12 Diagram Jalur Penelitian	62
Gambar 4. 13 Diagram Jalur Model Akhir Setelah Bootstrapping	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	103
Lampiran 2. Data	110
Lampiran 3. Uji Validitas dengan Software SPSS	111
Lampiran 4. Uji Reliabilitas dengan Software SPSS	116
Lampiran 5. Outer Loadings	117
Lampiran 6. Path Coefficient	118
Lampiran 7. Cross Loading	119
Lampiran 8. AVE, Composite Reliability, dan Cronbach's Alpha	120
Lampiran 9. R-Square	121
Lampiran 10. Outer Loadings setelah Bootstrapping.....	122
Lampiran 11. Path Coefficient setelah Bootstrapping	124
Lampiran 12. Indirect Effect dan Total Indirect Effect.....	125
Lampiran 13. Diagram Jalur Hasil Algoritma PLS Awal	127
Lampiran 14. Diagram Jalur Hasil Bootstrapping.....	128