

**KEPUASAN PASIEN MEMEDIASI PENGARUH KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PASIEN HALODOC DI JAKARTA BARAT**

***PATIENT SATISFACTION MEDIATES THE INFLUENCE OF SERVICE
QUALITY ON HALODOC PATIENT LOYALTY IN WEST JAKARTA***

Alexander¹, Saparso², Melitina Tecualu³

Universitas Kristen Krida Wacana^{1,2,3}

alexcullen145@gmail.com¹

ABSTRACT

Patient loyalty to telemedicine services remains a challenge in Indonesia, with a 41% decline in users from before to after the COVID-19 pandemic. The primary factor influencing loyalty is service quality, with patient satisfaction acting as a mediator that strengthens this relationship. This study aims to analyze the effect of service quality on patient loyalty, mediated by satisfaction in the use of the Halodoc application. Using a quantitative design with a cross-sectional approach, the study involved Halodoc users in West Jakarta who had used the service at least once. The sample was determined using the rule of thumb method (Hier, 2017), with a minimum of 70 and a maximum of 140 respondents. Data were collected through an online questionnaire and analyzed using SPSS with linear regression tests. The results showed that service quality significantly influenced patient loyalty ($p < 0.05$), with satisfaction serving as a mediator that strengthened this relationship. The key factors determining satisfaction and loyalty included security, ease of use, and service responsiveness. In conclusion, service quality positively affects patient loyalty, with satisfaction acting as a mediator. Enhancing security, reliability, and accessibility of telemedicine services is essential to improving user satisfaction and loyalty.

Keywords: Telemedicine, Service Quality, Patient Satisfaction, Patient Loyalty, Mediation.

ABSTRAK

Loyalitas pasien terhadap layanan telemedicine menjadi tantangan di Indonesia, dengan penurunan pengguna sebesar 41% sejak sebelum hingga setelah pandemi COVID-19. Faktor utama yang mempengaruhi loyalitas adalah kualitas layanan, dengan kepuasan pasien sebagai mediator yang memperkuat hubungan tersebut. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan dalam penggunaan aplikasi Halodoc. Menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional, penelitian ini melibatkan pengguna Halodoc di Jakarta Barat yang telah menggunakan layanan setidaknya satu kali. Sampel ditentukan dengan metode rule of thumb (Hier, 2017), yaitu minimal 70 dan maksimal 140 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner online dan dianalisis menggunakan SPSS dengan uji regresi linier. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien ($p < 0,05$), dengan kepuasan sebagai mediator yang memperkuat hubungan tersebut. Faktor utama yang menentukan kepuasan dan loyalitas meliputi keamanan, kemudahan penggunaan, dan responsivitas layanan. Penelitian ini berkesimpulan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien, dengan kepuasan sebagai mediator. Peningkatan aspek keamanan, keandalan, dan kemudahan akses layanan telemedicine diperlukan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna.

Kata Kunci: Telemedicine, Kualitas Layanan, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien, Mediasi.

PENDAHULUAN

Loyalitas pasien adalah komitmen pasien untuk terus menggunakan produk atau layanan tertentu secara konsisten meskipun terdapat alternatif lain yang kompetitif di pasar. Loyalitas pasien pada layanan telemedicine mencerminkan keinginan untuk terus menggunakan platform yang sama, memberikan ulasan positif, dan

merekomendasikannya kepada orang lain. Faktor utama yang memengaruhi loyalitas ini adalah kualitas layanan, yang mencakup keandalan, kemudahan penggunaan, dan responsivitas aplikasi. Menurut data Kemenkes 2020, terdapat peningkatan 4 juta pengguna telemedicine di seluruh Indonesia pada tahun 2019 hingga 2020, namun mulai terjadi penurunan 10-30% pengguna

sejak bulan April 2020 dan terus menurun setiap tahunnya sebesar 3-7% hingga tahun 2022. Fenomena penurunan penggunaan *telemedicine* di Indonesia sebelum masa covid hingga masa setelah covid sebesar 41%. Penurunan jumlah penggunaan ini menunjukkan adanya permasalahan pada loyalitas pasien *telemedicine* di Indonesia. Penurunan loyalitas pasien *telemedicine* di Indonesia diakibatkan oleh pasien yang kurang percaya akan keamanan dan perlindungan privasi yang diberikan oleh aplikasi *telemedicine* sehingga pasien lebih memilih untuk pemeriksaan kesehatan secara offline. Masalah ini menunjukkan adanya penurunan loyalitas pasien *telemedicine* di Indonesia yang disebabkan secara langsung oleh rendahnya kualitas layanan aplikasi *telemedicine* tersebut. Hal ini didukung oleh Studi oleh Kim dan Park (2021) menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik meningkatkan kepercayaan pasien dan secara signifikan memengaruhi loyalitas pengguna aplikasi *telemedicine*. Sebuah studi oleh Zhu et al. (2023) menemukan bahwa kekhawatiran terhadap privasi secara signifikan mengurangi kepercayaan pengguna, yang berdampak negatif pada loyalitas pasien. Hal ini menunjukkan bahwa aspek keamanan dan kepercayaan menjadi elemen penting dalam mempertahankan keterlibatan pengguna terhadap aplikasi *telemedicine*. Penelitian lain selama pandemi COVID-19 menunjukkan bahwa dari seluruh pengguna layanan *telemedicine* hanya 41% dari pengguna yang menunjukkan adanya loyalitas pasien, hal ini dipengaruhi oleh pengalaman pengguna, perlindungan informasi pribadi, dan komunikasi yang efektif. Pengalaman yang buruk atau harapan yang tidak terpenuhi dapat menyebabkan penurunan loyalitas, mendorong pasien untuk beralih ke

solusi layanan kesehatan lainnya (Zhu et al., 2023; Liu et al., 2021).

Dalam mengukur efektivitas dan keberhasilan penerapan aplikasi *telemedicine* kualitas layanan memainkan peran penting (Garcia et al, 2017). Menurut Veronica et al (2023) dalam penelitiannya mengenai hubungan mutu pelayanan terhadap loyalitas pasien, ditemukan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu layanan platform *telemedicine* dengan loyalitas pasien dengan hasil p value analisis chi square 0.001 (<0.05). Pada penelitian tersebut juga dinyatakan pasien yang menerima mutu pelayanan yang baik 7.8 kali memiliki loyalitas lebih tinggi daripada pasien yang menerima mutu pelayanan buruk. Selain berperan terhadap loyalitas pasien, kualitas layanan yang baik akan turut meningkatkan kepuasan pasien. Jayalie et al (2023) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien untuk dalam menciptakan suatu penggunaan kembali atau loyalitas pasien. Hal ini dikarenakan harapan masyarakat terhadap kualitas yang baik dalam layanan *telemedicine* meliputi kapabilitas, skill, dan rasa aman (Sesilia, 2020).

Di Indonesia, studi yang membahas mengenai pengaruh setiap komponen di atas terhadap kepuasan pasien dalam penggunaan aplikasi *telemedicine* masih sangat terbatas. Adanya fenomena permasalahan loyalitas pasien *telemedicine* di Indonesia serta terdapat perbedaan hasil pendapat penelitian yang dilakukan, membuat peneliti ini ingin meneliti lebih lanjut pengaruh setiap komponen sehingga terbentuk sebuah penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas layanan terhadap Loyalitas Pasien dimediasi oleh Kepuasan pasien pada Aplikasi *Telemedicine*”

METODE PENELITIAN

Yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah loyalitas pasien yang dipengaruhi oleh kualitas layanan yang dimediasi oleh kepuasan pasien. Sedangkan yang menjadi subjek pada penelitian ini adalah pengguna layanan aplikasi *telemedicine* halodoc.

Populasi penelitian ini adalah pengguna layanan aplikasi *telemedicine* yang belum diketahui jumlahnya secara pasti. Sedangkan sampel dalam penelitian ini Oleh karena itu besar sampel minimal dihitung dengan menggunakan *rule of thumb* (Hier, 2017) yaitu jumlah sampel penelitian 10 kali jumlah indikator yang diteliti dan didapatkan minimal 70 responden dan maksimal 140 responden.

Kriteria inklusi meliputi pengguna layanan aplikasi *telemedicine* setidaknya 1 kali melakukan konsultasi dengan *telemedicine*, pengguna layanan aplikasi *telemedicine* berusia minimal 18 tahun, bersedia memberikan data yang representatif, mengisi lembar informed consent, dan mengisi kuesioner evaluasi secara lengkap. Sementara pengguna layanan aplikasi *telemedicine* yang tidak bersedia mengikuti rangkaian penelitian dan tidak mengisi kuesioner secara lengkap tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kualitas Layanan

Uji validitas adalah proses untuk mengukur sejauh mana suatu instrumen (misalnya kuesioner) mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Sebuah kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan-pertanyaan di dalamnya benar-benar dapat mengukur konsep atau variabel yang diteliti secara akurat. Dalam penelitian ini metode statistic korelasi pearson digunakan dalam menguji validitas kuesioner penelitian. Uji korelasi pearson dikatakan valid apabila nilai R hitung lebih tinggi dari R table (R tabel yang digunakan dalam penelitian ini dengan nilai alfa 5% dan jumlah responden validitas 30 orang adalah 0.361)

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk menentukan sejauh mana suatu instrumen penelitian memberikan hasil yang konsisten ketika digunakan dalam pengukuran berulang. Instrumen yang reliabel akan menghasilkan data yang stabil dan dapat dipercaya dalam berbagai kondisi. Dalam penelitian ini uji reliabilitas yang digunakan adalah Cronbach alpha dengan intepertasi reliabel jika nilai signifikansi ≥ 0.70 .

Tabel 1. Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kualitas Layanan

Variabel	Korelasi Pearson	Cronbach Alpha
K1	0.585	0.939
K2	0.520	
K3	0.731	
K4	0.515	
K5	0.665	
K6	0.779	
K7	0.809	
K8	0.852	
K9	0.738	
K10	0.637	
K11	0.857	

K12	0.801
K13	0.706
K14	0.801
K15	0.638
K16	0.690
K17	0.627
K18	0.614
K19	0.690

Pada tabel 1 dapat kita lihat bahwa Seluruh pertanyaan kuesioner kualitas layanan valid dan reliabel karena nilai r

hitung yang didapat melebihi nilai r table penelitian ini yaitu 0.361 dan nilai Cronbach alpha diatas 0,7.

Tabel 2. Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pasien

Variabel	Korelasi Pearson	Cronbach Alpha
P1	0.830	0.825
P2	0.701	
P3	0.884	
P4	0.870	

Pada tabel 2 dapat kita lihat bahwa Seluruh pertanyaan kuesioner kepuasan pasien valid dan reliabel karena nilai r

hitung yang didapat melebihi nilai r table penelitian ini yaitu 0.361 dan nilai Cronbach alpha diatas 0,7.

Tabel 3. Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Loyalitas Pasien

Variabel	Korelasi Pearson	Cronbach Alpha
L1	0.905	0.792
L2	0.914	

Pada tabel 3 dapat kita lihat bahwa Seluruh pertanyaan kuesioner loyalitas pasien valid dan reliabel karena nilai r hitung yang didapat melebihi nilai r table penelitian ini yaitu 0.361 dan nilai Cronbach alpha diatas 0,7.

gejala multikolinearitas dan tidak ada gejala heteroskedastisitas.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan dalam analisis regresi linear untuk memastikan bahwa data memenuhi asumsi-asumsi dasar yang diperlukan agar model regresi menghasilkan estimasi yang valid dan tidak bias. Uji ini terdiri dari uji normalitas, homoskedastisitas dan multikolinearitas. Uji regresi hanya dapat dilakukan apabila uji asumsi klasik dinyatakan berhasil atau tidak ditemukan adanya abnormalitas data, tidak ada

Uji Normalitas

Uji normalitas adalah prosedur statistik yang digunakan untuk menentukan apakah distribusi data dalam suatu sampel mengikuti distribusi normal. Dua metode yang umum digunakan untuk uji normalitas adalah uji Kolmogorov-Smirnov dan uji Shapiro-Wilk. Uji Kolmogorov-Smirnov dilakukan pada penelitian dengan sampel > 50. Sedangkan uji Shapiro-Wilk dilakukan pada penelitian dengan sampel <50. Dalam interpretasinya, jika p-value lebih besar dari tingkat signifikansi 0.05 (>0.05) maka data dianggap berdistribusi normal

Tabel 4. Uji Normalitas

Variabel	Kolomogorv Smirnov	Shapiro-Wilk
Kualitas Layanan	0.210	0.490
Kepuasan Pasien	0.200	0.455
Loyalitas Pasien	0.200	0.455

Pada tabel 4 didapatkan nilai signifikansi kolomogorov smirnov variabel kualitas layanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien (>0.05) maka dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi secara normal.

Uji Heteroskedastisitas

Untuk mendeteksi heteroskedastisitas, salah satu metode yang digunakan adalah uji Glejser. Uji ini dilakukan dengan meregresikan nilai

absolut residual terhadap variabel independen dalam model. Jika koefisien regresi yang dihasilkan signifikan secara statistik, hal ini mengindikasikan adanya heteroskedastisitas. Interpretasi hasil uji Glejser didasarkan pada nilai signifikansi (p-value); jika p-value kurang dari tingkat signifikansi 0.05 (<0.05) maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas yang menunjukkan bahwa varians residual berubah seiring dengan perubahan variabel independen.

Tabel 5. Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Coefficients Beta	Signifikansi
Kualitas Layanan	0.404	0.067
Loyalitas Pasien	0.597	0.098

Pada tabel 5 didapatkan nilai signifikansi variabel kualitas layanan dan kepuasan pasien yaitu 0.067 dan 0.098 lebih besar dari 0.05 (>0.05) maka dapat disimpulkan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas atau asumsi heteroskedastisitas terpenuhi.

Uji Multikolinearitas

Untuk mengidentifikasi multikolinearitas, metode yang umum

digunakan adalah dengan menghitung Variance Inflation Factor (VIF) dan tolerance untuk setiap variabel independen; nilai VIF yang tinggi (>10) mengindikasikan adanya multikolinearitas, nilai tolerance yang rendah (<0.100) juga mengindikasikan adanya multikolinearitas pada variabel independent tersebut.

Tabel 6. Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF
Kualitas Layanan	0.458	2.182
Loyalitas Pasien	0.458	2.182

Pada table 6 didapat bahwa kedua variabel independen memiliki nilai Tolerance lebih dari 0.100 dan VIF kurang dari (<10) sehingga dapat disimpulkan asumsi multikolineartias terpenuhi atau tidak terjadi gejala multikolinearitas

Uji Simultan dan Uji Parsial

Uji simultan atau Uji F, digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen dalam model regresi yang dalam hal ini menganalisis apakah

kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien. Interpretasi hasil Uji F dapat dilihat dari hasil signifikansi atau p value dari uji tersebut dengan p value <0.05 yang menyatakan adanya hubungan simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Uji parsial atau Uji t, digunakan untuk mengetahui apakah setiap variabel

independen secara individu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen dalam model regresi. Interpretasi hasil Uji T dapat dilihat dari hasil signifikansi atau p value dari uji tersebut dengan p value <0.05 yang menyatakan adanya hubungan parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 7. Kepuasan pasien sebagai Variabel Dependen

Variabel	Koefisien Beta	Uji T
Kualitas Layanan	0.736	0.000

Pada tabel 7 dapat kita lihat bahwa variabel kepuasan pasien memiliki hubungan yang sangat erat dengan kualitas layanan yang dibuktikan dari hasil uji T 0.000 (<0.05) dengan

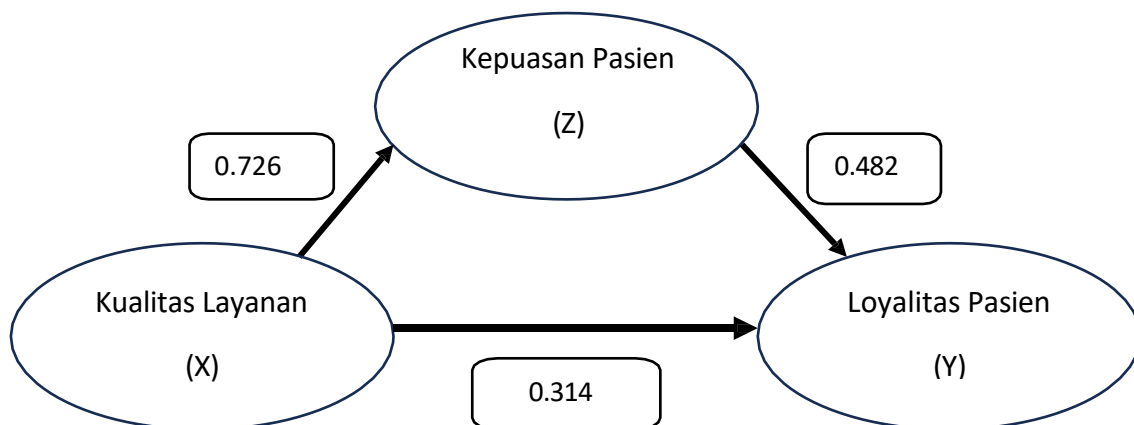
koefisien beta 0.736 yang berarti terdapat hubungan secara langsung yang kuat dari variabel kualitas layanan untuk mempengaruhi variabel kepuasan pasien.

Tabel 8. Loyalitas Pasien sebagai Variabel Dependen

Variabel	Koefisien Beta	Uji F	Uji T
Kualitas Layanan	0.314	0.000	0.000
Kepuasan pasien	0.482		0.000

Pada tabel 8 dapat kita lihat bahwa variabel loyalitas pasien memiliki hubungan yang sangat erat dengan kualitas layanan dan kepuasan pasien yang dibuktikan dari hasil uji T 0.000 (<0.05) dengan koefisien beta 0.314 dan 0.482 yang berarti terdapat hubungan secara langsung yang kuat. Selain itu

dari hasil uji F dengan nilai 0.000 (0.05) yang menyatakan bahwa terdapat keterikatan yang kuat dalam mempengaruhi loyalitas pasien oleh kualitas layanan dan kepuasan pasien secara bersamaan atau simultan. Sehingga dari keterangan diatas didapatkanlah persamaan berikut:



Gambar 2. Hasil Uji F

1. Berdasarkan analisis uji simultan dan parsial didapatkan hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien dengan nilai r 0.314 dengan signifikansi 0.000 sehingga hipotesis pertama terbukti.
2. Berdasarkan analisis uji simultan dan parsial didapatkan hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai r 0.726 dengan signifikansi 0.000 sehingga hipotesis kedua terbukti.
3. Berdasarkan analisis uji simultan dan parsial didapatkan hasil bahwa kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien dengan nilai r 0.482 dengan signifikansi 0.000 sehingga hipotesis ketiga terbukti.
4. Berdasarkan analisis uji simultan, parsial dan uji sobel didapatkan hasil bahwa kepuasan pasien memiliki efek mediasi parsial yang memperkuat hubungan antara kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien dengan nilai r 0,401 dengan signifikansi 0.000 sehingga hipotesis keempat terbukti.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan mayoritas responden berusia 18–25 tahun (43,8%), perempuan (63,5%), dan berpendidikan S1 (79,6%). Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa pengguna telemedicine umumnya berasal dari kelompok usia muda, khususnya generasi milenial, karena mereka lebih akrab dengan teknologi digital dan lebih terbuka terhadap inovasi seperti telemedicine (Andrews et al., 2020). Selain itu, perempuan sering menjadi pengguna utama layanan kesehatan, termasuk telemedicine, karena kecenderungan mereka untuk lebih proaktif dalam menjaga kesehatan

keluarga maupun diri sendiri (Dobrusin et al., 2020). Pendidikan S1 yang dominan menunjukkan bahwa telemedicine lebih banyak diakses oleh individu dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi, sejalan dengan penelitian Lee et al. (2019), yang menemukan bahwa pengetahuan terhadap teknologi dan layanan telemedicine lebih tinggi pada individu dengan pendidikan tinggi. Sebagian besar responden menggunakan aplikasi Halodoc 1–5 kali dalam sebulan (75,2%), menunjukkan bahwa penggunaannya bersifat insidental dan digunakan ketika dibutuhkan, seperti saat mengalami keluhan kesehatan ringan. Penelitian Harkey et al. (2020) menyebutkan bahwa telemedicine sering digunakan untuk keperluan konsultasi non-darurat atau layanan kesehatan preventif. Selain itu, mayoritas responden bekerja sebagai karyawan swasta (49,6%), yang mencerminkan kebutuhan mereka akan akses kesehatan yang fleksibel dan dapat diakses di luar jam kerja (Sari & Wirman, 2021).

Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pasien

Dari hasil analisis kualitas layanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi positif terhadap kualitas layanan mendorong loyalitas pasien, terlepas dari variabel mediasi kepuasan. Gunawan et al. (2022) menjelaskan bahwa kualitas layanan yang baik menciptakan rasa percaya langsung pada platform telemedicine. Nugroho et al. (2023) menyoroti bahwa inovasi fitur layanan, seperti kemudahan konsultasi dan kemudahan pembayaran, memengaruhi persepsi positif terhadap kualitas layanan yang meningkatkan loyalitas. Rahmadini et al. (2021) menyebutkan bahwa kualitas antarmuka

aplikasi dan kemudahan akses informasi medis memberikan kontribusi langsung terhadap kesetiaan pengguna aplikasi kesehatan digital. Dalam konteks Halodoc, aspek ini dapat diartikan sebagai kemudahan navigasi aplikasi, kecepatan akses informasi, serta keandalan dalam memberikan solusi kesehatan.

Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien

Dari hasil analisis kualitas layanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil ini sesuai dengan penelitian oleh Chuang et al. (2020) yang menekankan bahwa kualitas layanan, termasuk kecepatan respons, keandalan sistem, dan empati, berperan besar dalam memengaruhi pengalaman pengguna. Gunawan et al. (2022) juga menambahkan bahwa elemen keamanan data dan transparansi informasi dalam telemedicine meningkatkan persepsi positif terhadap layanan. Lee et al. (2020) menyoroti bahwa kecepatan interaksi dan personalisasi layanan menjadi aspek penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Dalam konteks Halodoc, fitur seperti respons cepat dari dokter dan kejelasan informasi yang diberikan selama konsultasi memainkan peran penting dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan.

Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pasien

Dari hasil analisis kepuasan pasien terbukti berpengaruh signifikan loyalitas pasien, Hal ini didukung oleh Zhang et al. (2021) yang menemukan bahwa pasien yang merasa puas dengan layanan telemedicine memiliki kecenderungan untuk terus menggunakan platform tersebut dan

merekomendasikannya kepada orang lain. Penelitian oleh Priyanto et al. (2022) menunjukkan bahwa pasien yang puas lebih cenderung menunjukkan perilaku loyalitas, seperti penggunaan ulang dan memberikan ulasan positif. Ahmad et al. (2022) menekankan bahwa rasa puas memengaruhi tingkat kepercayaan pasien terhadap platform telemedicine, sehingga meningkatkan kesetiaan pasien terhadap aplikasi yang digunakan. Yulisetiarni et al. (2020) juga menyebutkan bahwa fitur telemedicine yang responsif dan mudah digunakan secara signifikan meningkatkan loyalitas pasien, khususnya pada platform seperti Halodoc.

Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien

Kepuasan pasien terbukti memiliki efek mediasi parsial yang memperkuat hubungan kualitas layanan terhadap loyalitas pasien. Hal ini menguatkan peran kepuasan pasien sebagai penghubung antara kualitas layanan dan loyalitas pasien. Ginting et al. (2023) menegaskan bahwa pengalaman positif pasien terhadap layanan digital, termasuk waktu respons yang cepat dan kualitas konsultasi, memperkuat hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pasien melalui rasa puas. Ahmad et al. (2022) menyebutkan bahwa kepuasan memainkan peran penting dalam membangun kepercayaan, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas pelanggan. Zhang et al. (2021) juga menemukan bahwa kepuasan yang diperoleh dari layanan telemedicine memengaruhi perilaku loyalitas, seperti preferensi untuk menggunakan layanan yang sama di masa depan.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Persepsi positif terhadap aspek kualitas layanan, seperti kemudahan akses, kecepatan layanan, dan keandalan, meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap aplikasi Halodoc.
2. Kualitas layanan juga secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien. Elemen seperti kecepatan respons, kejelasan informasi, dan empati yang ditunjukkan oleh layanan Halodoc memainkan peran penting dalam menciptakan pengalaman pengguna yang memuaskan.
3. Kepuasan pasien terbukti memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Pasien yang merasa puas cenderung untuk terus menggunakan aplikasi Halodoc dan merekomendasikannya kepada orang lain.
4. Kepuasan pasien memainkan peran mediasi parsial yang memperkuat hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pasien. Pengalaman positif pasien terhadap layanan Halodoc memperkuat dampak kualitas layanan terhadap loyalitas pasien melalui rasa puas yang dihasilkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abul AAM, Suherman J. (2024). The influence of medical service quality on patient satisfaction and its impact on patient loyalty. *International journal of advanced multidisciplinary* 3(1)
- Adams, J. S. (1963). *Toward an understanding of inequity*. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67(5), 422–436
- Ahmad, T., Rahman, A., & Ali, R. (2022). Quality of service and its effect on loyalty in online healthcare services. *Health Policy and Management*, 19(1), 200–215.
- Alabdali, M. A., & Husain, K. S. (2023). Understanding the relationship between patient satisfaction and loyalty through telemedicine platform quality: An empirical study. *International Journal of Healthcare Management*, 1–13. <https://doi.org/10.1080/20479700.2023.2290351>
- Andar NA, Setyaningsih Y, Dwianto L. (2023).. Impact of service effectiveness and telemedicine use on patient satisfaction using telemedicine X hospital, semarang city in covid 19 pandemic, *Jurnal SAGO*, 5(1), 27-36
- Andi Parmanto, B., et al. (2016). Development of the Telehealth Usability Questionnaire (TUQ). *International Journal of Telerehabilitation*, 8(1), 3-10,
- Andrews, E., Berghofer, K., Long, J., Prescott, A., & Caboral-Stevens, M. (2020). Satisfaction with the use of telehealth during COVID-19: An integrative review. *International Journal of Nursing Studies Advances*, 100008.
- Chen, S., Lin, C., & Wang, H. (2021). Customer satisfaction and loyalty in telemedicine services. *Journal of Healthcare Technology*, 15(6), 89–112.
- Chuang, S., Lin, M., & Wang, Y. (2020). Service quality and customer experience in health technology applications. *Journal of Healthcare Management*, 25(1), 45–60.
- Damayanti, F., Gani, A., & Silistiadi, W. (2024). "Hubungan Pemanfaatan Telemedicine dengan Peningkatan Kepuasan

- Pasien, Kepatuhan Pasien Berobat dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit." *Jurnal Dunia Kesmas*, 13(1), 71-75.
- Detriawan, H.N., & Kurniasari, K. (2023). Usia dan Kualitas layanan Berkorelasi dengan Kepuasan terhadap Telemedicine pada Konsumen Usia 18 – 49 tahun. *ULIL ALBAB Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(2), 673-683.
- Dewi, I.G.A.C., & Kusyana, D. N. B. (2023). Peningkatan Kepuasan pasien Melalui Kualitas layanan, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan. *Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan, dan Pariwisata*, 3(4), 643-653.
- Dian EKS, Fridawaty R, Ridwan A. (2021). The effect of patient experience on patient loyalty through patient satisfaction in telemedicine application services during the covid 19 pandemic, *Jurnal of Asian Multicultural Research for Medical and Health Science Study*, 2(3), 8-14
- Dobrusin, A., Hawa, F., Gladshetyn, M., Corsello, P., Harlen, K., Walsh, C. X., Alaparthy, L., Weinstein, M., Baig, N., Sousa, A., & Gunaratnam, N. T. (2020). Gastroenterologists and Patients Report High Satisfaction Rates With Telehealth Services During the Novel Coronavirus 2019 Pandemic. *Clinical Gastroenterology and Hepatology*, 18(11), 2393-2397.
- Edhi PK, Heryjanto A. (2025). The influence of E service quality on customer satisfaction mediated by e trust on telemedicine users at hospital X tanggerang, *Journal of Management*, 3(1), 138-148.
- Erwansyah, R. A., Nursalam., Permana, B., Hasanah, I. (2022). Riset kepuasan pasien pada layanan kesehatan jarak jauh berbasis telehealth selama pandemi covid-19. *Jurnal Aisyah*, 7(1):269-276.
- Garcia, M. M., Angelaki, A., & Jenkins, S. (2019). Patient satisfaction with telemedicine during the COVID-19 pandemic: A systematic review and meta-analysis. *Journal of Telemedicine and Telecare*, 23(10), 1-9.
- Garcia, R., Han, W., & Adelakun, O. (2017). Defining dimensions of patient satisfaction with telemedicine: An analysis of existing measurement instruments. *Proceedings of the Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, 3793–3802.
- Ghozali, I. (2015). SEM metode alternatif dengan menggunakan Partial Least Square (PLS). Volume 4. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginting, R., Putri, L. A., & Nurdin, M. (2023). Enhancing telemedicine adoption through service excellence. *Health Informatics Review*, 18(5), 89–102.
- Grant LA, Rockwood T, Stennes L.(2015) Client satisfaction with telehealth services in home health care agencies. *Journal of Telemedicine and Telecare*, 21(2), 88-92. doi:10.1177/1357633X14566589
- Gunawan, J., Setiawan, D. I., & Hidayat, T. (2022). Mediating role of patient satisfaction in telemedicine service quality and loyalty relationship. *Telemedicine Journal*, 28(2), 87–96.
- GUO, Yubing & ZHOU, Ye & XING, Xin & LI, Xiaoqin. (2020). Exploring the Relationship between Service Quality of Private Hospitals and Patient

- Loyalty from the Perspective of Health Service. *Iranian Journal of Public Health*. 49. 10.18502/ijph.v49i6.3361.
- Harkey, L. C., Jung, S. M., Newton, E. R., & Patterson, A. (2020). Patient satisfaction with telehealth in rural settings: A systematic review. *International Journal of Telerehabilitation*, 12(2), 53–64.
- Henry, Julius & Lie, Anita & Esti, Christina. (2025). The Effect Of Telemedicine And Service Quality On Switching Intention Through Patient Satisfaction And Patient Trust In Type C Public Hospitals In Banjarmasin, South Kalimantan. *Journal Research of Social Science, Economics, and Management*. 355-367. 10.59141/jrssem.v4i3.726.
- Huang, X., Zhang, H., & Chen, L. (2022). The impact of service quality on patient loyalty in telemedicine: The role of patient satisfaction. *Telemedicine and e-Health*, 28(6), 755-762.
- Jayalie, V.F., et al. (2023). Kepuasan pasien Memediasi Pengaruh HEALTHQUAL terhadap Repurchase Intention pada Rumah Sakit Murni Teguh Sudirman Jakarta. *Nommensen Journal of Medicine*, 9(1), 20-27.
- Kementerian kesehatan Republik Indonesia. (2021). *COVID 19*. Diakses dari <https://infeksiemerging.kemkes.go.id/dashboard/covid-19>
- Kim, J., & Park, E. (2021). The influence of service quality on patient loyalty in telemedicine services: Mediating role of patient satisfaction. *Telemedicine and e-Health*, 27(5), 513-522.
- Kotler, P., & Kevin, K. L. (2016). *Marketing Management*. Essex: Pearson Education Limited.
- Kusumaningrum, R. S. D., & Muslikhah, R. S. (2020). Kajian Model-Model Pengukuran Kualitas Layanan di Perguruan Tinggi. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 7(1), 45-56.
- Lee, C. H., Tseng, S. H., & Tsai, F. S. (2019). Doctor-Patient Mutual Trust, Telemedicine Quality, and Satisfaction: The Role of Knowledge Management. *Journal of Social and Administrative Sciences*, 6(4), 176-87.
- Lee, J. H., Park, S., & Kim, J. (2020). Satisfaction and loyalty in digital health service: Evidence from Asia. *International Journal of Healthcare Research*, 9(2), 34–48.
- Li, S., Wang, L., & Zhang, Y. (2021). Service quality and its impact on patient satisfaction and loyalty in telemedicine services. *Journal of Medical Systems*, 45(3), 45-57
- Liu, Y., et al. (2021). Exploring the impact of patient experience on loyalty in telemedicine services. *Journal of Asian Multicultural Research for Medical and Health Science Study*, 1(2), 64-72.
- Lokantari MA, Kristaung R. (2022) Telemedicine service quality, customer satisfaction and continual usage during the covid 19 pandemic. *Budapest international research and critics journal*, 5(3), 23834-23850
- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261–269.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20-38.
- Narimawati, U., Sarwono, J., Affandy,

- A., Priadana S. (2020). Ragam Analisis dalam Metode Penelitian. Yogyakarta:
- Nasib, N. (2021). The Role of Customer Satisfaction in Mediating the Relationship Between Service Quality and Price on Customer Loyalty. *Enrichment : Journal of Management*, 12(1), 400-411. <https://doi.org/10.35335/enrichment.v12i1.231>
- Nugroho, A., Prasetyo, H., & Lestari, R. (2022). The role of innovation in driving loyalty in telemedicine platforms. *Journal of Digital Health Services*, 8(4), 101–120.
- Nugroho, H., Syahrial, A., & Munir, M. (2023). Understanding patient retention in telemedicine platforms. *Indonesian Health Journal*, 25(2), 145–156.
- Oppong, S. E., et al. (2021). Exploring patient loyalty and its impact on telemedicine adoption. *Journal of Telemedicine and Telecare*, 27(2), 98-107.
- Polinski, J. M., Barker, T., Gagliano, N., Sussman, A., Brennan, T. A., & Shrank, W. H. (2016). Patients' Satisfaction with and Preference for Telehealth Visits. *Journal of general internal medicine*, 31(3), 269–275. <https://doi.org/10.1007/s11606-015-3489-x>
- Priyanto, T., Utami, W., & Susanto, Y. (2022). Impact of patient satisfaction on loyalty in digital health services. *Journal of Public Health Technology*, 14(6), 567–576.
- Putera, P., Tecolalu, M., Wahyudi, S. (2022). The Effect of Price, Service Quality at Customer Satisfaction Mediated by the Purchase Decision at PT Maybank Indonesia Finance during the Covid-19 Pandemic. *Indonesian Journal of Business Analytics (IJBA)*, 2(2), 173-198.
- Rahmadini, D., Andriani, S., & Fauzan, A. (2021). Patient satisfaction as a determinant of loyalty in telemedicine platforms. *Digital Health Perspectives*, 12(4), 233–244.
- Rahmawati, D., Suryani, E., & Purnamasari, T. (2023). Telemedicine adoption in Indonesia: Barriers and opportunities. *Indonesian Journal of Public Health*, 20(1), 10–20.
- Rico, M. T., Wahyoedi, S., & Purnama, E. D. (2019). The Effects of Trust, Service Quality and Perceived Value on Satisfaction and Their Impact on Loyalty. In *Proceedings of the 7th International Conference on Entrepreneurship and Business Management (ICEBM Untar)* (pp. 325-330).
- Rohmati, F. A. (2020). "Hubungan Citra dan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien Layanan Kesehatan: Kajian Literatur." Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sari, D. E. P., Rivai, F., & Amirrudin, R. (2021). The Effect of Patient Experience on Patient Loyalty through Patient Satisfaction in Telemedicine Application Services During the Covid-19 Pandemic. *Journal of Asian Multicultural Research for Medical and Health Science Study*, 2(3), 8–14.
- Sari, G., & Wirman, W. (2021). Telemedicine sebagai Media Konsultasi Kesehatan di Masa Pandemi COVID 19 di Indonesia. *Jurnal Komunikasi*, 15(1), 43-54.
- Satuan Tugas Penanganan COVID-19. (2021). Layanan 11 Telemedicine

- Gratis Dapat Memenuhi Kebutuhan Pasien Isoman Di Rumah.
<https://covid19.go.id/p/berita/layanan-11-telemedicine-gratis-dapat-memenuhi-kebutuhan-pasien-isoman-di-rumah>
- Sesilia, A. P. (2020). Kepuasan pasien Menggunakan Layanan Kesehatan Teknologi (Tele-Health) di Masa Pandemi COVID-19: Efek Mediasi Kualitas Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Penelitian Pendidikan, Psikologi, dan Kesehatan (J-P3K)*, 1(3), 251–60,
- Smith, C., & Lutz, M. (2022). Telemedicine and quality of care: A comprehensive review. *Telemedicine and e-Health*, 28(4), 267-275.
- Sundararajan, V., et al. (2021). Exploring patient loyalty and its impact on telemedicine adoption. *Journal of Telemedicine and Telecare*, 27(2), 98-107.
- Tantarto, T., Kusnadi, D., & Sukandar, H. (2020). Analysis of Service Quality Towards Patient Satisfaction (Comparative Study of Patients Using Telemedicine Application and Face to Face Consultation in Healthcare). *European Journal of Business and Management Research*, 5(5), 1–7.
- Tecoalu, M., Winoto Tj, H. & Ferdian, F. (2021). The Effect of Proce Perception And Brand Awareness on Service Quality Mediated by Purchase decisions (Study Case on PT Maybank Finance Credit Product). *Journal of Humanities, Social Science, Public Administration and Management*, Vol.1 Issue 4, 183-195
- Tiara K, Antonia F. (2022). The influence of telemedicine usability on patient loyalty mediated by patient trust and satisfaction : a study at hospitals of state owned enterprises in indonesia. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(1), 2326-2341
- Velsen, L. van, Flierman, I., & Tabak, M. (2021). The formation of patient trust and its transference to online health services: the case of a Dutch online patient portal for rehabilitation care. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 21(1), 188.
- Veronica CA, Evi M. (2022). Analisis mutu pelayanan platform telehealth selama masa pandemi Covid 19 di Jabodetabek dan pengaruhnya terhadap loyalitas pengguna. *Jurnal Imiah Indonesia*, 7(7), 1-10.
- Wijaya IGA, Darma GS. (2020). Measuring the role of patient satisfaction as a mediation of percieved usefulness and ease of use telemedicine towatds patient loyalty, *Jurnal Manajemen Bisnis*, 19(1), 70-84.
- Wu, J. H., & Wang, Y. M. (2020). What drives mobile commerce? An empirical evaluation of the revised technology acceptance model. *Information & Management*, 42(5), 719-729.
- Yuliani, R., Permina, Y. (2021). Hubungan layanan telemedicine dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat jalan rumah sakit. *STIKES Bethesda Yakkum*, 1(1), 210-219
- Yulisetiarini, D., Kurniawan, W., & Anggraini, A. (2020). The impact of service quality on patient satisfaction in telemedicine services. *Journal of Health Services Research*, 15(3), 123–134.
- Zhang, M., Yang, Y., & Li, S. (2023).

- Patient engagement and satisfaction in digital health services. *International Journal of Health Informatics*, 16(2), 56–72.
- Zhang, X., Chen, W., & Wang, Z. (2021). Personalization in telemedicine services: The role of patient satisfaction. *Journal of Telehealth Innovations*, 10(3), 123–135.
- Zhu, L., Jiang, X., & Cao, J. (2023). Factors affecting continuance intention in non-face-to-face telemedicine services. *Healthcare*, 11(3), Article 374.