

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSEMBAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Pertanyaan Penelitian .....	6
1.4. Tujuan Penelitian .....	6
1.5. Manfaat Penelitian .....	7
1.6. Kerangka Teori .....	8
1.6.1. Loyalitas Pengguna .....	8
1.6.2. Teori S-O-R .....	9
1.6.3. Kualitas Layanan Informasi .....	10
1.6.4. Kepuasan Pengguna .....	12
1.7. Hipotesis .....	14
1.8. Definisi Operasional Variabel .....	15
1.9. Metodologi Penelitian .....	19
1.9.1. Metode Penelitian .....	19
1.9.2. Populasi dan Sampel .....	20
1.9.3. Metode dan Teknik Pengambilan Sampel .....	21
	x

1.9.4. Metode Pengumpulan Data.....	22
1.9.5. Teknik Pengumpulan Data.....	23
1.9.6. Pengujian Instrumen Penelitian .....	24
1.9.7. Metode Analisis Data.....	26
1.10. Limitasi Penelitian .....	31
<b>BAB II PENGARUH KUALITAS LAYANAN INFORMASI TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA APLIKASI HALODOC .....</b>	<b>32</b>
2.1. Memahami Loyalitas Pengguna .....	32
2.2. Memahami Konsep dan Implementasi Stimulant–Organism–Respons pada Penelitian.....	34
2.3. Memahami Kualitas Layanan .....	37
2.4. Memahami Kepuasan Pengguna.....	41
<b>BAB III MENGENAL APLIKASI HALODOC, PENYEDIA LAYANAN KESEHATAN DIGITAL DI INDONESIA .....</b>	<b>46</b>
3.1. Sejarah Singkat dan Perkembangan Aplikasi Halodoc .....	46
3.2. Produk Aplikasi Halodoc.....	47
3.3. Visi, Misi, dan Nilai-nilai dari Aplikasi Halodoc.....	52
3.4. Deskripsi Karakteristik Responden .....	54
<b>BAB IV PENGARUH KUALITAS LAYANAN INFORMASI TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA MELALUI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI HALODOC PADA MASA PANDEMI COVID-19 .....</b>	<b>61</b>
4.1. Analisa Deskriptif.....	61
4.1.1. Deskripsi Variabel Penelitian .....	61

4.2. Analisa Kuantitatif.....	66
4.2.1. Uji Outer Model.....	66
4.2.2. Uji Inner Model .....	71
4.2.3. Uji Hipotesis .....	73
4.2.4. Pembahasan .....	77
BAB V PENUTUP.....	85
5.1. Kesimpulan.....	85
5.2. Saran .....	86
DAFTAR PUSTAKA .....	89
LAMPIRAN.....	93