

## ABSTRAK

Halodoc merupakan aplikasi telemedis paling diminati di Indonesia. Jumlah pengguna Halodoc hingga Maret 2024 telah mencapai 20 Juta pengguna. Halodoc menjadi telemedis yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia dengan beragam layanan dan produk yang ditawarkan. Bertujuan sebagai penyedia layanan kesehatan daring, Halodoc turut menyediakan layanan pengantaran obat untuk memberikan pelayanan rendah sentuhan. Layanan pengantaran obat yang ditawarkan Halodoc menjadi hal yang dianggap dapat membantu konsumen dalam menjangkau layanan kesehatan secara mandiri dimana saja dan kapan saja. Namun, tidak jarang pengantaran yang diberikan Halodoc mengalami keterlambatan dan harga yang mahal. Sejumlah keluhan muncul di berbagai kanal media sosial, khususnya X yang membahas layanan pengantaran Halodoc yang dianggap kurang memberikan pelayanan yang baik. Namun, konsumen seperti tidak memiliki pilihan lain dan tetap menggunakan Halodoc untuk mengakses layanan kesehatan secara daring. Penelitian ini dimaksudkan untuk melihat, apakah keragaman pilihan layanan pengantaran mempengaruhi tingkat retensi konsumen Halodoc.

Penelitian ini menggunakan metode survei untuk mengumpulkan data dengan menggunakan kuesioner. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non-probability* dengan pendekatan *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 212 responden yang berusia minimal 17 tahun, pengguna aktif Halodoc, dan pernah menggunakan layanan pengantaran obat Halodoc dalam kurun waktu 3 bulan terakhir. Penelitian ini menggunakan SEM-PLS dengan alat bantu aplikasi SmartPLS 4.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keragaman pilihan layanan pengantaran berpengaruh positif pada retensi konsumen. Kepuasan konsumen memediasi hubungan antara keragaman pilihan layanan pengantaran pada retensi konsumen. Serta wilayah tempat tinggal konsumen berpengaruh positif pada hubungan antara keragaman pilihan layanan pengantaran dan kepuasan konsumen.

Kata kunci: keragaman pilihan layanan pengantaran, wilayah tempat tinggal konsumen, kepuasan konsumen dan retensi konsumen.

## ABSTRACT

Halodoc is the most popular telemedicine application in Indonesia. The number of Halodoc users until March 2024 has reached 20 million users. Halodoc is the most widely used telemedicine by Indonesians with a variety of services and products offered. Aiming to be an online health service provider, Halodoc also provides drug delivery services to provide low-touch services. The medicine delivery service offered by Halodoc is something that is considered to be able to help consumers in reaching health services independently anywhere and anytime. However, it is not uncommon for the delivery provided by Halodoc to experience delays and high prices. A number of complaints have appeared on various social media channels, especially X, discussing Halodoc's delivery service, which is considered to provide poor service. However, consumers seem to have no other choice and continue to use Halodoc to access health services online. This study is intended to see whether the diversity of delivery service options affects the retention rate of Halodoc consumers.

This study used a survey method to collect data using a questionnaire. Sampling was carried out using a non-probability method with a purposive sampling approach. The sample in this study totalled 212 respondents who were at least 17 years old, active Halodoc users, and had used Halodoc's drug delivery service within the last 3 months. This research uses SEM-PLS with the SmartPLS 4.0 application tool. The results of this study indicate that the diversity of delivery service options has a positive effect on consumer retention. Customer satisfaction mediates the relationship between the diversity of delivery service options on customer retention. And the area where consumers live has a positive effect on the relationship between the diversity of delivery service options and customer satisfaction.

**Keywords:** diversity of delivery service options, region of residence, customer satisfaction and customer retention.