

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK  
PADA KEPERCAYAAN, NIAT MENGGUNAKAN  
ULANG, DAN GETOK TULAR POSITIF PELANGGAN  
APLIKASI HALODOC**

Tesis  
untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen



Diajukan oleh  
**Ikhra Alqalam Sapsaji Baworo**  
23/530763/PEK/30249

**Kepada  
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS GADJAH MADA  
2025**



**Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Pada Kepercayaan, Niat Menggunakan Ulang, dan Getok Tular Positif Pelanggan Aplikasi Halodoc**

Ikhra Alqalam Sapsaji Baworo, Bayu Sutikno, S.E., M.S.M., Ph.D.

Faculty of Economics and Business, Universitas Gadjah Mada, 2025. Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

# **PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK PADA KEPERCAYAAN, NIAT MENGGUNAKAN ULANG, DAN GETOK TULAR POSITIF PELANGGAN APLIKASI HALODOC**

Disiapkan dan disusun oleh:

**Ikhra Alqalam Sapsaji Baworo**

23/530763/PEK/30249

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal 13 Agustus 2025  
dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

Dosen Penguji I

Dr. Ina Melati, S.E., M.M.,  
NIP 111198506202411201

Dosen Penguji II

Yulia Arisnani Widyarningsih, M.B.A., Ph.D.,  
NIP 196707071994022001

Dosen Penguji III

Bayu Sutikno, S.E., M.S.M., Ph.D.,  
NIP 197805202005011002

Tesis ini diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar Master of Business Administration (M.B.A.)  
Tanggal 13 Agustus 2025

Ketua Prodi Magister Manajemen

Prof. Amin Wibowo, S.E., M.B.A., Ph.D.  
NIP 196905051995031001

Mengetahui,  
Wakil Dekan Bidang Akademik  
Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada

Bayu Sutikno, SE., M.S.M., PhD.  
NIP 197805202005011002



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

Master of Business Administration  
Faculty of Economics and Business  
Universitas Gadjah Mada

**Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Pada Kepercayaan, Niat Menggunakan Ulang, dan Getok Tular Positif Pelanggan Aplikasi Halodoc**

Ikhra Alqalam Sapsaji Baworo, Bayu Sutikno, S.E., M.S.M., Ph.D.

Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS atau KARYA TULIS MANDIRI**

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, menyatakan bahwa tesis/karya tulis mandiri dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK PADA KEPERCAYAAN, NIAT MENGGUNAKAN ULANG, DAN GETOK TULAR POSITIF PELANGGAN APLIKASI HALODOC**

dan diajukan untuk diuji pada tanggal: 13 Agustus 2025 adalah hasil karya saya. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tesis/karya tulis mandiri ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja atau tidak, dengan ini saya menyatakan menarik tesis/karya tulis mandiri yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas **batal saya terima**.

Yogyakarta, 13 Agustus 2025

Yang Memberi Pernyataan



**Ikhra Alqalam Sapsaji Baworo**

Saksi 1, sebagai pembimbing tesis/ karya tulis mandiri merangkap anggota tim penguji tesis /karya tulis mandiri:

**Bayu Sutikno, S.E., M.S.M., Ph.D.,**

Saksi 2, sebagai anggota tim penguji tesis /karya tulis mandiri :

**Dr. Ina Melati, S.E., M.M.,**

Saksi 3, sebagai anggota tim penguji tesis /karya tulis mandiri :

**Yulia Arisnani Widyaningsih, M.B.A., Ph.D.,**