

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan elektronik pada kepercayaan, niat menggunakan ulang, dan getok tular positif pelanggan aplikasi Halodoc dengan menggunakan kerangka kerja Stimulus-Organisme-Respon (S-O-R). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Indonesia yang pernah menggunakan layanan konsultasi dokter pada aplikasi Halodoc dalam kurun waktu 6 bulan terakhir. Sampel ditentukan dengan metode *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 260 orang. Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan survei dengan kuesioner menggunakan platform *google form* yang disebarakan kepada responden yang memenuhi kriteria secara *online*. Analisis data terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, dan uji hipotesis menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Squares* (PLS) pada perangkat lunak SmartPLS 4. Hasil analisis menunjukkan bahwa kecenderungan individu untuk percaya, kemampuan dokter, risiko privasi, dan risiko fisik berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan, niat menggunakan ulang, dan getok tular positif. Kecenderungan untuk percaya, risiko privasi, dan risiko fisik menjadi faktor yang perlu lebih dipertimbangkan kembali bagi penyedia layanan untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi.

Kata Kunci : getok tular positif, kemampuan dokter, kepercayaan, niat menggunakan ulang, risiko privasi.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of electronic service quality on trust, reuse intention, and positive word-of-mouth among users of the Halodoc application, using the Stimulus-Organism-Response (S-O-R) framework. The population of this study consists of Indonesian citizens who have used the doctor consultation service on the Halodoc application within the past six months. The sample was determined using a purposive sampling method, with a total of 260 respondents. Data collection was conducted through an online survey using a structured questionnaire distributed via Google Forms to respondents who met the specified criteria. The data analysis included validity testing, reliability testing, and hypothesis testing using the Structural Equation Modeling (SEM) method with the Partial Least Squares (PLS) approach, processed with SmartPLS 4 software. The results show that propensity to trust, doctor ability, privacy risk, and physical risk have significant effects on trust, reuse intention, and positive word-of-mouth. Propensity to trust, privacy risks, and physical risks are factors that service providers need to reconsider in order to improve the quality of application services.

Keywords: doctor ability, positive word of mouth, privacy risk, propensity to trust, reuse intention.