

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mendorong meningkatnya penggunaan platform layanan kesehatan elektronik di Indonesia. Namun, keberlanjutan penggunaan layanan tersebut dipertanyakan dengan rendahnya tingkat pembelian ulang yang terjadi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pengaruh kualitas layanan elektronik saat ini terhadap e-loyalitas pengguna platform e-Kesehatan dengan e-kepuasan sebagai variabel mediasi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data diperoleh melalui kuesioner daring yang disebarakan kepada 224 pengguna aktif platform e-kesehatan di Indonesia. Hasil data dianalisis menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) yang diukur secara bertingkat menggunakan pendekatan reflektif-formatif melalui perangkat lunak SmartPLS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap e-kepuasan, serta e-kepuasan berpengaruh positif terhadap e-loyalitas. Selain itu, kualitas layanan elektronik terbukti hanya memengaruhi e-loyalitas secara tidak langsung melalui mediasi e-kepuasan.

Penyedia layanan e-Kesehatan dapat menggunakan penelitian ini sebagai bahan pertimbangan untuk mengembangkan kualitas layanannya, terutama secara berurutan dalam aspek layanan konsumen, efisiensi, dan privasi. Selain itu, penyedia layanan perlu untuk memperhatikan kepuasan pengguna yang menjadi kunci utama dalam keberlanjutannya.

Kata kunci: kualitas layanan elektronik, e-kepuasan, e-loyalitas, platform e-Kesehatan, layanan kesehatan digital

ABSTRACT

The development of digital technology has driven the increasing use of electronic health platforms in Indonesia. However, the sustainability of such services is questioned due to the relatively low rate of repurchase. This study aims to analyze the effect of e-service quality on e-loyalty among e-Health platform users, with e-satisfaction as a mediating variable.

This research employed a quantitative approach with a survey method. Data were collected through an online questionnaire distributed to 224 active users of e-health platforms in Indonesia. The data were analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM), measured hierarchically with a reflective-formative approach through SmartPLS software.

The results indicate that e-service quality has a positive and significant effect on e-satisfaction, and e-satisfaction positively influences e-loyalty. Furthermore, e-service quality was found to affect e-loyalty only indirectly through the mediation of e-satisfaction.

Service providers may use the findings of this study as a consideration for improving their service quality, particularly in sequence through customer service, efficiency, and privacy aspects. In addition, service providers need to pay close attention to user satisfaction, which serves as the key factor for service sustainability.

Keywords: *e-service quality, e-satisfaction, e-loyalty, e-health platform, digital health services*