

ABSTRAK

Judul	:	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Nilai Pelanggan Pada Aplikasi <i>E-Health</i> Halodoc
Nama	:	Devi Cindi Clarita Putri
Program Studi	:	S-1 Manajemen

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Nilai Pelanggan pada Aplikasi *E-Health* Halodoc. Variabel independen terdiri atas Kualitas Pelayanan, variabel dependen terdiri atas Loyalitas Pelanggan dan variabel intervening terdiri atas Nilai Pelanggan. Penelitian ini dilakukan pada pengguna Aplikasi Halodoc. Sampel yang digunakan 135 responden, dengan teknik pengambilan sampel yaitu Purposive Sampling. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini alias Analisis Jalur (*Path Analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Nilai Pelanggan tidak memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan. Sehingga Nilai Pelanggan tidak bisa dikatakan sebagai variabel intervening untuk pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Nilai Pelanggan pada Aplikasi *E-Health* Halodoc.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Title : The Effect of Service Quality on Customer Loyalty through Customer Value in the Halodoc E-Health Application

Name : Devi Cindi Clarita Putri

Study Program : S-I Management

This study aims to determine the effect of Service Quality on Customer Loyalty through Customer Value in the E-Health Halodoc Application. The independent variable consists of Service Quality, the dependent variable consists of Customer Loyalty and the intervening variable consists of Customer Value. This research was conducted on users of the Halodoc application. The sample used by 135 respondents, with a sampling technique that is purposive sampling. The analytical method used in this research is Path Analysis. The results showed that Service Quality has a positive and significant effect on Customer Value, Service Quality has a positive and significant effect on Customer Loyalty. Customer Value has no influence on Customer Loyalty. So that Customer Value cannot be said to be an intervening variable for the influence of Service Quality on Customer Loyalty through Customer Value on the E-Health Halodoc Application.

Keywords: *Service Quality, Customer Value, and Customer Loyalty*