Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Nilai Pelanggan Pada Aplikasi *E-Health* Halodoc

Kepada Yang Terhormat Responden

Kuesioner penelitian ini ditujukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan pada aplikasi *e-health* dengan objek Halodoc. Adapun variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan dan nilai pelanggan. Sehubungan dengan hal tersebut saya mengharapkan bantuan pada anda untuk mengisi kuesioner ini dengan memberikan penilitian secara objektif. Data yang anda isikan akan dijaga kerahasiaannya dan digunakan untuk kepentingan akademis penelitian saya semata.

Atas ketersediaannya dan partisipasinya Saudari/Saudari dalam mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Devi Cindi Clarita

LEMBAR KUESIONER

Saya adalah Mahasiswa Universitas Esa Unggul Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen yang berfokus pada bidang Pemasaran, penelitian ini dilakukan dalam rangka menyusun penyusunan Skripsi S-1 sebagai salah satu syarat kelulusan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul. Penelitian ini merupakan survei mengenai **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Nilai Pelanggan Pada Aplikasi *E-Health* Halodoc".** Demi tercapainya tujuan penelitian ini saya mengharapkan ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk meluangkan waktu sedikit guna mengisi kuesioner penelitian ini.

Nama : Devi Cindi Clarita

NIM : 20160101128

Atas kerja sama dan kesediaannya dalam berpartisipasi mengisi kuesioner ini saya mengucapkan terima kasih.

Petunjuk Pengisian Bagian I

Pilihlah salah satu jawaban menurut anda yang tepat pada pertanyaan atau pernyataan berikut ini dengan memberi tanda silang (X) sesuai dengan kondisi saudara/I :

(Karakteristik Responden)

1. Usia saat ini
   a. 17-21 tahun
   b. 22-26 tahun
   c. 27-35 tahun
   d. >35 tahun
2. Jenis Kelamin
   a. Laki-laki
   b. Perempuan

3. Pendidikan terakhir anda?
   a. SMA
   b. S1
   c. S2
   d. S3
4. Apakah pekerjaan anda saat ini?
   a. Mahasiswa/Pelajar
   b. Pegawai Swasta
   c. PNS/BUMN/POLRI/TNI
   d. Wiraswasta
   e. Ibu Rumah Tangga
   f. Lainnya, sebutkan…….

(Screening Question)

Pilihlah salah satu jawaban menurut anda yang tepat pada pertanyaan atau pernyataan berikut ini dengan memberi tanda silang (X) sesuai dengan kondisi saudara/I :

1. Apakah selama masa pandemi 3 bulan terakhir anda menggunakan aplikasi Halodoc ?

a. Iya

b. Tidak

(jika jawabannya anda "iya", maka silahkan menjawab pertanyaan selanjutnya)

2. Apakah anda menggunakan aplikasi Halodoc minimal 2 kali dalam sebulan ?

a. Iya , < 2 kali sebulan

b. Tidak, > 2 kali sebulan

Petunjuk Pengisian Bagian II

Berikan tanda centang (√) pada kotak yang sesuai dengan pilihan anda. Terdapat 4 (empat) alternatif pengisian jawaban yaitu:

1. STS = Sangat Tidak Setuju.
2. TS = Tidak Setuju.
3. S = Setuju.
4. SS = Sangat Setuju.

No.	Pernyataan	Penilaian			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
Kualitas Pelayanan					
1.	Kesediaan layanan konsultasi pada dokter yang tepat pada aplikasi Halodoc				
2.	Halodoc menyediakan artikel kesehatan yang lengkap sesuai kebutuhan masyarakat.				
3.	Penjelasan medis pada aplikasi Halodoc memberikan informasi yang akurat sesuai kebutuhan pengguna aplikasi				
4.	Dokter pada Aplikasi Halodoc selalu bersedia menerima permintaan chat pengguna aplikasi yang membutuhkan pelayanan				
5.	Dokter pada Aplikasi Halodoc cepat dalam memberikan penjelasan sebagai solusi atas keluhan pengguna				
6.	Dokter pada Aplikasi Halodoc memiliki pengalaman yang dapat diandalkan dalam memberi solusi yang tepat.				

No.	Pernyataan	Penilaian			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
7.	Privasi pengguna Aplikasi Halodoc dijamin				
8.	Ketersediaan dokter sesuai bidang keahlian pada Aplikasi Halodoc dapat dipercaya				
9.	Aplikasi Halodoc memberikan layanan pembelian obat sesuai kebutuhan pengguna aplikasi.				
10.	Aplikasi Halodoc memberikan kesempatan untuk mendapat resep obat yang dapat segera dibeli langsung sangat membantu pengguna aplikasi				
11.	Ketersediaan rumah sakit yang bekerja sama dengan Halodoc memudahkan pengguna untuk membuat jadwal kunjungan ke rumah sakit sesuai yang diinginkan				
12.	Aplikasi Halodoc mudah diakses				
13.	Fitur pada aplikasi Halodoc yang informatif				
Nilai Pelanggan					
14.	Saya senang dengan layanan Halodoc				
15.	Aplikasi Halodoc menyediakan jasa konsultasi kesehatan sesuai kebutuhan pengguna				
16.	Saya percaya terhadap informasi kesehatan pada artikel yang tersedia pada aplikasi Halodoc				
17.	Pelayanan aplikasi Halodoc memudahkan pengguna untuk segera mendapat solusi atas masalah kesehatan				
18.	Ketersediaan dokter spesialis dengan yang sesuai dengan penyakit yang dialami pengguna				

No.	Pernyataan	Penilaian			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
19.	Aplikasi Halodoc menyediakan informasi kesehatan yang akurat sesuai kebutuhan pengguna.				
20.	Sistem pembayaran/transaksi secara non-tunai dapat memberikan kemudahan pembayaran bagi pengguna				
21.	Kesempatan berkonsultasi melalui chat pada aplikasi dapat menghemat pengeluaran pengguna				
Loyalitas Pelanggan					
22.	Aplikasi Halodoc menjadi pilihan utama saya dalam menambah pengetahuan saya tentang kesehatan				
23.	Saya selalu menggunakan aplikasi Halodoc untuk kosultasi kesehatan				
24.	Saya mengajak orang lain untuk menggunakan Aplikasi Halodoc				
25.	Saya mau memberikan informasi positif tentang keberhasilan tim medis Halodoc memberikan solusi atas masalah kesehatan				
26	Saya mau merekomendasikan keunggulan tim medis yang bekerja melalui aplikasi Halodoc dalam memberi pengetahuan tentang kesehatan				
27.	Saya tidak akan menggunakan aplikasi lain selain aplikasi Halodoc untuk menambah informasi tentang kesehatan				

Lampiran 2

Tabulasi Data Karakteristik 135 Responden

Keterangan		Jumlah Responden	Total
Jenis Kelamin	Laki-Laki	36	135
	Perempuan	99	
Usia	17 - 21 Tahun	10	135
	22 - 26 Tahun	32	
	27-35 Tahun	73	
	> 35 Tahun	20	
Pendidikan	SMA/Sederajat	66	135
	S1	69	
	S2	1	
	Yang Lainnya	0	
Pekerjaan	Mahasiswa/Pelajar	29	135
	Pegawai Swasta	78	
	BUMN/POLRI/TNI	18	
	Ibu Rumah Tangga	9	
	Yang lain	1	
Apakah anda menggunakan aplikasi Halodoc > 2 kali dalam sebulan ?	Iya, > 2 kali sebulan	85	135
	Tidak, < 2 kali sebulan	50	
Apakah selama masa pandemic 3 bulan terakhir anda menggunakan aplikasi Halodoc ?	Iya	135	135
	Tidak	0	

Lampiran 3

Tabulasi Pre-Test 30 Responden

Resp	Kualitas Pelayanan									Total X	Nilai Pelanggan								Total Z	Loyalitas Pelanggan						Total Y	TOTAL
	1	2	3	6	7	8	10	11	13		14	15	16	17	18	19	20	21		22	23	24	25	26	27		
1	4	3	4	4	4	4	4	4	3	34	2	2	3	4	4	3	4	4	26	4	3	4	3	4	4	22	82
2	3	4	3	3	4	3	4	3	2	29	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	4	3	3	3	4	20	77
3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	32	4	3	4	3	4	4	3	4	29	4	4	3	4	3	2	20	81
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	92
5	3	4	3	3	4	3	3	4	3	30	3	4	3	2	3	4	4	4	27	3	3	4	3	4	1	18	75
6	4	3	4	4	3	4	2	4	2	30	3	4	3	3	4	3	3	3	26	3	2	2	3	3	4	17	73
7	3	2	3	3	4	3	4	3	3	28	4	3	4	4	4	3	4	3	29	4	4	3	3	4	3	21	78
8	3	4	3	3	3	3	3	3	4	29	4	4	3	2	4	3	3	4	27	3	4	3	2	4	3	19	75
9	4	3	3	4	3	4	3	2	4	30	3	4	4	3	4	3	4	3	28	3	2	3	4	4	3	19	77
10	3	4	4	3	4	3	4	3	4	32	4	3	3	2	3	4	3	3	25	4	3	3	3	3	2	18	75
11	3	2	3	3	2	3	3	4	4	27	2	2	3	3	4	3	4	3	24	3	4	3	4	3	3	20	71
12	2	3	3	2	2	3	4	3	3	25	2	3	2	3	3	4	3	2	22	3	3	2	3	4	3	18	65
13	3	2	3	2	3	3	3	3	2	24	4	4	3	3	2	3	2	4	25	4	3	4	3	3	4	21	70
14	3	3	2	2	3	4	3	4	2	26	3	3	2	3	4	3	3	2	23	2	3	2	4	3	3	17	66

Resp	Kualitas Pelayanan									Total X	Nilai Pelanggan								Total Z	Loyalitas Pelanggan						Total Y	TOTAL
	1	2	3	6	7	8	10	11	13		14	15	16	17	18	19	20	21		22	23	24	25	26	27		
15	3	2	3	3	2	3	4	3	3	26	2	3	4	3	3	3	2	4	24	3	2	3	3	4	4	19	69
16	2	2	3	3	4	3	3	2	3	25	4	3	3	4	3	3	3	3	26	4	3	4	3	4	3	21	72
17	3	3	4	4	3	4	3	4	3	31	3	4	3	3	4	4	3	3	27	3	3	2	3	3	3	17	75
18	3	3	3	3	3	3	4	3	4	29	3	3	4	4	4	3	4	3	28	3	3	3	4	4	4	21	78
19	3	4	3	3	4	3	3	4	4	31	3	4	4	3	4	4	3	4	29	3	4	3	3	4	3	20	80
20	3	3	4	2	3	4	4	3	3	29	3	3	4	3	2	4	4	3	26	4	4	4	4	4	4	24	79
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	2	2	3	3	3	15	66
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	92
23	4	3	3	4	3	3	4	3	3	30	4	3	4	3	4	3	4	4	29	3	3	3	3	3	3	18	77
24	3	2	3	3	3	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	86
25	4	3	2	4	3	4	3	4	3	30	4	3	2	3	4	4	4	4	28	4	3	4	4	3	3	21	79
26	3	4	3	3	4	3	3	4	4	31	3	4	4	3	4	4	3	4	29	3	4	3	3	4	3	20	80
27	3	3	4	4	3	3	3	2	3	28	3	4	4	4	4	3	3	4	29	4	3	3	3	4	3	20	77
28	3	4	3	3	4	3	3	4	4	31	4	3	3	3	3	3	4	3	26	3	3	4	3	3	3	19	76
29	2	3	3	3	3	3	3	3	2	25	3	4	3	3	4	3	3	3	26	3	4	3	3	4	3	20	71
30	4	3	4	3	4	4	3	4	3	32	4	3	3	4	4	4	4	3	29	3	4	4	4	3	4	22	83

Lampiran 4

Hasil Uji Validitas 30 Responden

Variabel : Kualitas Pelayanan

Correlations

		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP13	KPTOT
KP1	Pearson Correlation	1	.200	.182	.039	-.033	.512**	.236	.484**	-.156	-.058	.276	.012	.080	.510**
	Sig. (2-tailed)		.289	.336	.838	.861	.004	.210	.007	.411	.759	.139	.951	.673	.004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP2	Pearson Correlation	.200	1	.183	-.017	-.266	.175	.528**	-.019	.241	-.017	.273	-.031	.286	.507**
	Sig. (2-tailed)	.289		.334	.928	.156	.355	.003	.919	.200	.928	.145	.872	.125	.004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP3	Pearson Correlation	.182	.183	1	.189	.036	.392*	.236	.332	-.021	.189	.070	-.257	.173	.478**
	Sig. (2-tailed)	.336	.334		.317	.850	.032	.209	.073	.912	.317	.713	.170	.360	.008
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP13	KPTOT
KP4	Pearson Correlation	.039	-.017	.189	1	.000	-.221	.132	.147	-.196	.457*	-.163	.331	-.067	.261
	Sig. (2-tailed)	.838	.928	.317		1.000	.240	.488	.437	.300	.011	.388	.074	.724	.164
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP5	Pearson Correlation	-.033	-.266	.036	.000	1	.190	-.194	.127	.000	.448*	.093	.033	.318	.288
	Sig. (2-tailed)	.861	.156	.850	1.000		.315	.305	.505	1.000	.013	.623	.861	.087	.122
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP6	Pearson Correlation	.512**	.175	.392*	-.221	.190	1	.175	.375*	-.221	-.037	.123	-.149	.257	.481**
	Sig. (2-tailed)	.004	.355	.032	.240	.315		.354	.041	.240	.847	.517	.433	.171	.007
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP7	Pearson Correlation	.236	.528**	.236	.132	-.194	.175	1	.043	.226	.038	.188	-.017	.138	.520**
	Sig. (2-tailed)	.210	.003	.209	.488	.305	.354		.824	.231	.844	.319	.930	.466	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP13	KPTOT
KP8	Pearson Correlation	.484**	-.019	.332	.147	.127	.375*	.043	1	.025	.025	.431*	-.066	.019	.496**
	Sig. (2-tailed)	.007	.919	.073	.437	.505	.041	.824		.897	.897	.017	.729	.921	.005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP9	Pearson Correlation	-.156	.241	-.021	-.196	.000	-.221	.226	.025	1	-.087	.290	.136	.101	.243
	Sig. (2-tailed)	.411	.200	.912	.300	1.000	.240	.231	.897		.648	.120	.473	.596	.196
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP10	Pearson Correlation	-.058	-.017	.189	.457*	.448*	-.037	.038	.025	-.087	1	-.073	.136	.269	.386*
	Sig. (2-tailed)	.759	.928	.317	.011	.013	.847	.844	.897	.648		.703	.473	.150	.035
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP13	KPTOT
KP11	Pearson Correlation	.276	.273	.070	-.163	.093	.123	.188	.431*	.290	-.073	1	.033	.154	.501**
	Sig. (2-tailed)	.139	.145	.713	.388	.623	.517	.319	.017	.120	.703		.865	.415	.005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP12	Pearson Correlation	.012	-.031	-.257	.331	.033	-.149	-.017	-.066	.136	.136	.033	1	.206	.248
	Sig. (2-tailed)	.951	.872	.170	.074	.861	.433	.930	.729	.473	.473	.865		.275	.186
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP13	Pearson Correlation	.080	.286	.173	-.067	.318	.257	.138	.019	.101	.269	.154	.206	1	.563**
	Sig. (2-tailed)	.673	.125	.360	.724	.087	.171	.466	.921	.596	.150	.415	.275		.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP13	KPTOT
KPTOT	Pearson Correlation	.510**	.507**	.478**	.261	.288	.481**	.520**	.496**	.243	.386*	.501**	.248	.563**	1
	Sig. (2-tailed)	.004	.004	.008	.164	.122	.007	.003	.005	.196	.035	.005	.186	.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Variabel : Nilai Pelanggan

Correlations

		NP1	NP2	NP3	NP4	NP5	NP6	NP7	NP8	NPTOT
NP1	Pearson Correlation	1	.269	.149	.071	.047	.205	.165	.243	.549**
	Sig. (2-tailed)		.151	.433	.711	.804	.278	.384	.195	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
NP2	Pearson Correlation	.269	1	.252	-.071	.071	.198	-.195	.337	.457*
	Sig. (2-tailed)	.151		.179	.710	.708	.294	.302	.069	.011
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
NP3	Pearson Correlation	.149	.252	1	.306	.168	.069	.139	.472**	.642**
	Sig. (2-tailed)	.433	.179		.101	.375	.717	.464	.008	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
NP4	Pearson Correlation	.071	-.071	.306	1	.248	-.113	.349	.085	.472**
	Sig. (2-tailed)	.711	.710	.101		.186	.552	.059	.655	.008
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
NP5	Pearson Correlation	.047	.071	.168	.248	1	.022	.284	.106	.479**
	Sig. (2-tailed)	.804	.708	.375	.186		.908	.129	.576	.007
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
NP6	Pearson Correlation	.205	.198	.069	-.113	.022	1	.149	.149	.372*
	Sig. (2-tailed)	.278	.294	.717	.552	.908		.431	.431	.043
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
NP7	Pearson Correlation	.165	-.195	.139	.349	.284	.149	1	.032	.472**
	Sig. (2-tailed)	.384	.302	.464	.059	.129	.431		.866	.008
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
NP8	Pearson Correlation	.243	.337	.472**	.085	.106	.149	.032	1	.602**
	Sig. (2-tailed)	.195	.069	.008	.655	.576	.431	.866		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
NPTOT	Pearson Correlation	.549**	.457*	.642**	.472**	.479**	.372*	.472**	.602**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.011	.000	.008	.007	.043	.008	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Variabel : Loyalitas Pelanggan

Correlations

		LOY1	LOY2	LOY3	LOY4	LOY5	LOY6	LOYTOT
LOY1	Pearson Correlation	1	.324	.637**	.173	.263	.130	.711**
	Sig. (2-tailed)		.081	.000	.360	.160	.493	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
LOY2	Pearson Correlation	.324	1	.357	.180	.185	.061	.613**
	Sig. (2-tailed)	.081		.052	.342	.327	.750	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
LOY3	Pearson Correlation	.637**	.357	1	.265	.249	.172	.771**
	Sig. (2-tailed)	.000	.052		.157	.185	.362	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
LOY4	Pearson Correlation	.173	.180	.265	1	-.083	.231	.482**
	Sig. (2-tailed)	.360	.342	.157		.661	.219	.007
	N	30	30	30	30	30	30	30
LOY5	Pearson Correlation	.263	.185	.249	-.083	1	.097	.440*
	Sig. (2-tailed)	.160	.327	.185	.661		.610	.015
	N	30	30	30	30	30	30	30
LOY6	Pearson Correlation	.130	.061	.172	.231	.097	1	.506**
	Sig. (2-tailed)	.493	.750	.362	.219	.610		.004
	N	30	30	30	30	30	30	30
LOYTOT	Pearson Correlation	.711**	.613**	.771**	.482**	.440*	.506**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.007	.015	.004	
	N	30	30	30	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 5

Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden

Variabel : Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	85.7
	Excluded[a]	5	14.3
	Total	35	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Lampiran 6

Tabulasi Data 135 Responden

Resp.	Kualitas Pelayanan									Nilai Pelanggan								Loyalitas Pelanggan						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	
1	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	75
2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	85
3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	80
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69
5	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
7	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	72
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
10	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	73
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	86
13	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	84
14	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	72
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70
17	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	80
18	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	75
19	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	78
20	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	75
21	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	74
22	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	78
23	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	66

Resp.	Kualitas Pelayanan									Nilai Pelanggan								Loyalitas Pelanggan						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	
25	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	87
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	88
27	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	77
28	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	76
29	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	75
30	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	79
31	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	81
32	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	82
33	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	80
34	2	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	2	3	63
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	90
36	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	78
37	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	79
38	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	78
39	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	79
40	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	79
41	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	80
42	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	78
43	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	61
44	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	79
45	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	69
46	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	76
47	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	78
48	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	73

Resp.	Kualitas Pelayanan									Nilai Pelanggan								Loyalitas Pelanggan						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	73
50	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	79
51	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	85
52	2	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	2	4	3	3	3	2	2	3	3	66
53	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	78
54	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	73
55	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	79
56	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	79
57	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	75
58	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74
59	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68
60	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	82
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	75
62	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	79
63	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2	2	3	3	3	3	68
64	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	2	2	4	3	3	2	72
65	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	76
66	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	73
67	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	75
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	78
69	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	78
70	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	81
71	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	2	69
72	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	75

Resp.	Kualitas Pelayanan									Nilai Pelanggan								Loyalitas Pelanggan						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	
73	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	72
74	2	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	64
75	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	74
76	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	81
77	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	77
78	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	76
79	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	75
80	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2	2	67
81	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	74
82	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	77
83	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	82
84	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	74
85	3	3	3	2	2	2	4	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	4	3	60
86	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	78
87	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	2	73
88	2	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	2	2	2	3	3	2	62
89	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	77
90	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	74
91	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	83
92	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	78
93	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	81
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	66
95	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	77
96	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	80

Resp.	Kualitas Pelayanan									Nilai Pelanggan								Loyalitas Pelanggan						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	
97	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	76
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
99	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	77
100	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	79
101	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	72
102	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	76
103	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	71
104	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	69
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	72
106	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	81
107	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	75
108	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	76
109	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	82
110	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	78
111	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	82
112	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	76
113	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	82
114	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	80
115	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	80
116	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	2	3	2	3	2	65
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	66
118	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	75
119	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	78
120	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	74

Resp.	Kualitas Pelayanan									Nilai Pelanggan								Loyalitas Pelanggan						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	
121	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91
122	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	73
123	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	74
124	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	80
125	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	77
126	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	73
127	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	76
128	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	74
129	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	75
130	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	71
131	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	78
132	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	75
133	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	75
134	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	83
135	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	75
SUM	422	436	439	446	438	485	478	459	455	429	451	474	434	487	452	477	482	421	417	421	449	450	426	10328

Nilai Dominan Item Pernyataan

Pernyataan KP	Total	Pernyataan NP	Total	Pernyataan LP	Total
KP 1	422	NP 1	429	LP 1	421
KP 2	436	NP 2	451	LP 2	417
KP 3	439	NP 3	474	LP 3	421
KP 4	446	NP 4	434	LP 4	449
KP 5	438	NP 5	487	LP 5	450
KP 6	485	NP 6	452	LP 6	426
KP 7	478	NP 7	477		
KP 8	459	NP 8	482		
KP 9	455				

No.	Variabel	Pernyataan	Nilai
1.	Kualitas Pelayanan	Ketersediaan dokter sesuai bidang keahlian pada Aplikasi Halodoc dapat dipercaya	485
2.	Nilai Pelanggan	Ketersediaan dokter spesialis yang sesuai dengan penyakit yang dialami	487
3.	Loyalitas Pelanggan	Memberikan informasi positif tentang solusi yang tepat	450

Lampiran 7

Hasil Uji Analisi Jalur (*Path Analysis*)

1. Hasil Uji pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Nilai Pelanggan

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	7.268	1.737		4.184	.000	3.832	10.704
	KP	.667	.058	.708	11.574	.000	.553	.780

a. Dependent Variable: NP

Sumber : data primer yang diolah,2020

2. Nilai Koefesien Determinasi Kualitas Pelayanan terhadap Nilai Pelanggan

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.708[a]	.502	.498	1.692	.502	133.952	1	133	.000	2.337

a. Predictors: (Constant), KP

b. Dependent Variable: NP

Sumber : data primer yang diolah,2020

3. Hasil Uji pengaruh Kualitas Pelanggan, Nilai Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	-1.325	2.148		-.617	.538	-5.573	2.924
	KP	.507	.095	.504	5.342	.000	.319	.694
	NP	.192	.101	.180	1.903	.059	-.008	.391

a. Dependent Variable: LOYAL

Sumber : data primer yang diolah,2020

4. Nilai Koefesien Determinasi Hasil Uji pengaruh Kualitas Pelanggan, Nilai Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.644[a]	.415	.406	1.967	.415	46.732	2	132	.000	1.823

a. Predictors: (Constant), NP, KP

b. Dependent Variable: LOYAL

Sumber : data primer yang diolah,2020

5. Hasil Uji pengaruh Kualitas Pelanggan, Nilai Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan setelah di *trimming*

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	.069	2.039		.034	.973	-3.964	4.102
	KP	.634	.068	.631	9.387	.000	.501	.768

a. Dependent Variable: LOYAL

Sumber : data primer yang diolah,2020

6. Nilai Koefesien Determinasi Hasil Uji pengaruh Kualitas Pelanggan, Nilai Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan setelah di *trimming*

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.631[a]	.398	.394	1.986	.398	88.107	1	133	.000	1.802

a. Predictors: (Constant), KP

b. Dependent Variable: LOYAL