

**PENGARUH *E-TRUST*, KOMUNIKASI PEMASARAN,
KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEBERLANJUTAN PENGGUNA ALODOKTER**

SKRIPSI

**VINA OKTAVIANI
2118000077**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2022**

**PENGARUH *E-TRUST*, KOMUNIKASI PEMASARAN,
KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEBERLANJUTAN PENGGUNA ALODOKTER**

SKRIPSI

**VINA OKTAVIANI
2118000077**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2022**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH *E-TRUST*, KOMUNIKASI PEMASARAN, KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEBERLANJUTAN PENGGUNA ALODOKTER

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 12 Agustus 2022



VINA OKTAVIANI
NPK: 2118000077

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

PENGARUH *E-TRUST*, KOMUNIKASI PEMASARAN, KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEBERLANJUTAN PENGGUNA ALODOKTER

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Bapak Sri Handoko Sakti,SE.,M.MTr. dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata 1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 12 Agustus 2022

Pembimbing,



Sri Handoko Sakti,SE.,M.MTr.

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Muhammad Ramaditya, BBA.,M.Sc





HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH *E-TRUST*, KOMUNIKASI PEMASARAN,
KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEBERLANJUTAN PENGGUNA ALODOKTER**

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 12 Agustus 2022 dengan nilai **A**.

Panitia Ujian Skripsi

1. ; Muhammad Ramaditya,, BBA., M.Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2. ; Sri Handoko Sakti,SE.,M.MTr.
(Pembimbing)
3. ; Muhammad Ramaditya,, BBA., M.Sc
(Penguji I)
4. ; Ir. Dwi Windu Suryono,MS
(Penguji II)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karuniaNya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Akuntansi/Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak Sri Handoko Sakti,SE.,M.MTr. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan bimbingan serta pengarahan kepada peneliti.
2. Bapak Muhammad Ramaditya,,BBA.,M.Sc dan Bapak Ir.Dwi Windu Suryono,MS selaku penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, MSc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
4. Bapak Muhammad Ramaditya,, BBA., M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
5. Dosen-dosen Program Studi S-1 Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta, yang telah membimbing dan memberikan bekal ilmu selama peneliti mengikuti perkuliahan.
6. Kedua orang tua peneliti (Bapak Fahrul Rozi dan Ibu Nurhayati) yang telah memberikan kasih sayang dan dukungan baik moriil maupun materiil yang tak ternilai, serta doa yang tiada henti hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
7. Adik tercinta (Fatih) dan nenek (Ibu Iyoh) dan seluruh keluarga yang dengan setia memberikan dukungan dan semangat serta mendoakan peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Putri, Damaris, Destri, Kholilah, Desti, Chory, Nadya, Fitri, Shella, Iin, Lucia selaku teman seperjuangan sejak awal masuk perkuliahan yang dengan setia memberikan semangat dan dukungan kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

9. Sahabat terbaik (Alda Ismiati, Dina Aprilia, Reni Rahmadani, Indah Heryani) yang telah memberikan dukungan, doa, semangat dan motivasi kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh teman kelas 4C S1 Manajemen yang telah setia memberikan semangat dan dukungan kepada peneliti.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca dan peneliti selanjutnya.

Jakarta, 12 Agustus 2022

VINA OKTAVIANI
NPK: 21180000077

HALAMAN PERNYATAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Vina Oktaviani
NPM : 2118000077
Program Studi : S-1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty- Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul:

PENGARUH *E-TRUST*, KOMUNIKASI PEMASARAN, KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEBERLANJUTAN PENGGUNA ALODOKTER

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengahlimedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat : Jakarta
Pada tanggal : 12 Agustus 2022

Yang menyatakan,

Vina Oktaviani

Vina Oktaviani 21180000077 Program Studi S1 Manajemen	Dosen Pembimbing: Sri Handoko Sakti,SE.,M.MTr.
PENGARUH <i>E-TRUST</i>, KOMUNIKASI PEMASARAN, KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEBERLANJUTAN PENGGUNA ALODOKTER	
<p>ABSTRAK</p> <p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh <i>e-trust</i>, komunikasi pemasaran digital, dan kualitas layanan kesehatan terhadap keberlanjutan penggunaan aplikasi Alodokter.</p> <p>Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi Alodokter di Indonesia. Sampel penelitian menggunakan metode <i>non probability sampling</i> dengan teknik <i>purposive sampling</i> berjumlah 100 responden dengan kriteria memiliki aplikasi Alodokter di handphone dan setidaknya pernah melakukan konsultasi melalui aplikasi maupun website minimal sekali dalam waktu masa pandemi bulan Maret 2020.</p> <p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel : (1) <i>E-trust</i> tidak berpengaruh positif terhadap keberlanjutan pengguna Alodokter. (2) Komunikasi pemasaran berpengaruh positif terhadap keberlanjutan pengguna Alodokter.(3) Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap keberlanjutan pengguna Alodokter.</p>	
<p><i>Kata Kunci : Perlindungan konsumen, persepsi kemanfaatan, kualitas pengalaman pelanggan, kepercayaan pelanggan, kepuasan pelanggan, minat penggunaan ulang.</i></p>	

Vina Oktaviani 21180000077 Program Studi S1 Manajemen	Dosen Pembimbing: Sri Handoko Sakti,SE.,M.MTr.
<i>THE EFFECT OF E-TRUST POLICY, CONSUMER PROTECTION, QUALITY SERVICES ON THE SUSTAINABILITY OF USERS OF ALODOKTER</i>	
<p>ABSTRACT</p> <p><i>This study aims to determine how much influence E-trust policies, consumer protection, and the quality of health services have on the sustainability of using the Alodokter application.</i></p> <p><i>This research is a quantitative research with a descriptive approach. The population of this study were all users of the Alodokter application in Indonesia. The research sample used a non-probability sampling method with a purposive sampling technique, totaling 100 respondents with the criteria of having the Alodokter application on a cellphone and at least having consulted through an application or website at least once during the pandemic period in March 2020.</i></p> <p><i>The results showed that the variables: (1) E-trust did not have a positive effect on the sustainability of Alodokter users. (2) Marketing communication has a positive effect on the sustainability of Alodokter users. (3) Service quality has a positive effect on the sustainability of Alodokter users.</i></p>	
<p><i>Keywords: Consumer protection, perceived usefulness, quality of customer experience, customer trust, customer satisfaction, interest in reuse.</i></p>	

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1. Strategi Pemasaran.....	9
2.1.2. Aplikasi Alodokter.....	11

	Halaman
2.1.3. <i>E-Trust</i>	11
2.1.4. Komunikasi Pemasaran	12
2.1.5. Kualitas Layanan.....	14
2.1.6. Keberlanjutan Pengguna	15
2.2. Review Penelitian Terdahulu	16
2.3. Keterkaitan antar Variabel Penelitian	19
2.4. Kerangka Konseptual Penelitian	21
2.5. Hipotesis.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Rancangan Penelitian	23
3.2 Populasi dan Sampel	23
3.1.1. Populasi Penelitian	23
3.1.2. Sampel Penelitian.....	25
3.3. Jenis dan Sumber Data	26
3.4. Definisi Operasional Variabel.....	26
3.4.1. Variabel independen.....	27
3.4.2. Variabel dependen.....	28
3.5. Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	30
	Halaman
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1. Hasil Penelitian	32
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian	32
4.1.2 Deskripsi Data Responden	33
4.1.3 Hasil Uji Instrumen	37
4.1.4 Analisis Statistika Data	39

	Halaman
4.2. Pembahasan Hasil	44
4.2.1 <i>E-Trust</i> Terhadap Keberlanjutan Pengguna	44
4.2.2 Komunikasi Terhadap Keberlanjutan Pengguna.....	44
4.2.3 Kualitas Layanan Terhadap Keberlanjutan... ..	45
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	46
5.1. Simpulan	46
5.2. Saran.....	46
5.3. Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian.....	47
DAFTAR REFERENSI	48
LAMPIRAN.....	50

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Skala Likert	29
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	32
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	35
Tabel 4.2 Usia Responden	36
Tabel 4.3 Pendidikan Responden	36
Tabel 4.4 Domisili Responden	37
Tabel 4.5 Pekerjaan Responden	37
Tabel 4.6 Penghasilan Responden	38
Tabel 4.7 Uji Validitas	40
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas.....	42
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi	42
Tabel 4.11 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji T)	43

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Pengguna Internet di Indonesia	1
Gambar 1.2 Total Positif Corona di Indonesia	2
Gambar 1.3 Pengguna Aplikasi Kesehatan di Indonesia.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 4.1 Logo Aplikasi Alodokter	32
Gambar 4.2 Fitur Layanan Alodokter.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	50
Lampiran 2. Data Distribusi Jawaban Responden.....	55
Lampiran 3. Distribusi Jawaban Responden	64
Lampiran 4. Surat Keterangan Riset	70
Lampiran 5. Daftar Riwayat Hidup Peneliti.....	71