

ABSTRAK

Nama : Cornelia Ivana Novianti
Program Studi : S1 Farmasi
Judul : Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembelian Obat Pada Aplikasi Halodoc

Pesatnya kemajuan teknologi dan informasi saat ini mendorong perubahan kearah digital menjadi lebih canggih. *Internet* merupakan salah satu faktor pendukung transformasi digital, *Internet* merupakan bentuk komunikasi global, interaktif dan dapat memberikan informasi serta fasilitas yang dibutuhkan konsumen, yaitu dalam hal meningkatkan kerjasama, memberikan peluang untuk memperluas jaringan pemasaran, produk, atau pelayanan baru, serta mengintegrasikan aktivitas secara online. Perkembangan teknologi berbelanja melalui media online pun dimanfaatkan oleh toko obat, apotek, atau berbagai situs online yang menjual produk farmasi. Penjualan obat dengan situs online memudahkan konsumen yang ingin membeli obat menjadi lebih mudah dalam mencari obat yang diinginkan, dan keuntungannya mampu mendapatkan harga yang lebih murah, dan akses yang lebih mudah dan cepat. Kesempatan ini dapat dimanfaatkan oleh para pebisnis untuk mengatur strategi bisnis melalui bantuan teknologi yang terhubung dengan *Internet*, salah satunya kehadiran Aplikasi Halodoc untuk membeli produk farmasi dan layanan konsultasi dokter.

E-service quality yaitu salah satu hal yang paling utama dalam pemberian pelayanan terdepan bagi pelanggan serta menjadi salah satu pilihan terbaik dalam upaya menjaga hubungan dengan pelanggan. Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan metode pendekatan *cross sectional* yang bersifat deskriptif *kuantitatif* yang dilakukan pada bulan November 2021. Data didapatkan dengan cara pemberian kuesioner kepada masyarakat yang telah menggunakan Halodoc dan dapat memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang ada pada Aplikasi Halodoc. Jumlah responden berdasarkan faktor inklusi dan eksklusi sejumlah 422 responden. Hasil penelitian yang didapat menyatakan bahwa masyarakat yang menggunakan Aplikasi Halodoc sangat puas oleh pelayanan yang diterima.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Halodoc, *Customer Satisfaction Index*.

ABSTRACT

Name : Cornelia Ivana Novianti
Study Program : S1 Pharmacy
Title : Analysis of Service Quality Levels on Customer Satisfaction in Purchasing Drugs on the Halodoc Application

The rapid advancement of technology and information is currently driving changes towards becoming more sophisticated digital. The *Internet* is one of the supporting factors for digital transformation, the *Internet* is a form of global communication, interactive and can provide information and facilities needed by consumers, namely in terms of increasing cooperation, providing opportunities to expand marketing networks, new products or services, and integrating *online* activities. . The development of shopping technology through *online* media is also used by drug stores, pharmacies, or various *online* sites that sell pharmaceutical products. Selling drugs with *online* sites makes it easier for consumers who want to buy drugs to find the drugs they want, and the benefits are being able to get cheaper prices, and easier and faster access. This opportunity can be used by business people to set business strategies through the help of technology connected to the *Internet*, one of which is the presence of the Halodoc Application to purchase pharmaceutical products and doctor consulting services.

E-service quality is one of the most important things in providing leading-edge services for customers and is one of the best choices in an effort to maintain relationships with customers. This research is an observational study with a quantitative descriptive cross sectional approach that was conducted in November 2021. The data was obtained by giving questionnaires to people who have used Halodoc and can provide an assessment of the quality of services available on the Halodoc Application. The number of respondents based on inclusion and exclusion factors was 422 respondents. The results obtained stated that people who use the Halodoc application are very satisfied with the services they receive.

Keywords : *Service Quality, Customer Satisfaction, Halodoc, Customer Satisfaction Index.*