

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari variabel *Covenience*, *Perceived Value*, *Service Quality* dan *Trust* dalam model pendekatan *eSatisfaction* terhadap kepuasan pengguna dalam aplikasi kesehatan di Indonesia yaitu Halodoc. Kriteria responden dalam penelitian ini adalah orang-orang yang pernah menggunakan aplikasi Halodoc. Data primer bersumber dari responden di Kota Jambi sebesar 75 sampel dan digunakan untuk mengetahui pengaruh *Covenience*, *Perceived Value*, *Service Quality* dan *Trust* terhadap *e-Satisfaction* pengguna Halodoc di Kota Jambi.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan *Structural equation modeling* berdasarkan *Partial Least Square* atau biasa disebut dengan PLS-SEM dengan menggunakan perangkat lunak SmartPLS. Responden terdiri dari 42,7% laki-laki dan 57,3% perempuan dengan perbandingan usia didominasi oleh kelompok usia 21-25 tahun sebesar 59% dari total responden. Selain itu, 35% responden berpendidikan SMA dan 59% responden adalah mahasiswa atau sarjana.

Hasil analisis berdasarkan hasil pada tabel, *Convenience* memiliki nilai *f-square* sebesar 0,151(15,1%) terhadap *E-Satisfaction*. Hal ini menunjukkan bahwa *Convenience* memiliki pengaruh yang “menengah” terhadap *E-Satisfaction*. Selanjutnya *Perceived Value* memiliki nilai *f-square* sebesar 0,120(12,0%) terhadap *E-Satisfaction*. Hal ini menunjukkan bahwa *Perceived Value* memiliki pengaruh yang “kecil” terhadap *E-Satisfaction*. Selanjutnya *Service Quality* memiliki nilai *f-square* sebesar 0,001(0,1%) terhadap *E-Satisfaction*. Hal ini menunjukkan bahwa *Service Quality* tidak memiliki pengaruh terhadap *E-Satisfaction*. Terakhir, *Trust* memiliki nilai *f-square* sebesar 0,092(9,2%) terhadap *E-Satisfaction* yang menunjukkan bahwa *Trust* memiliki pengaruh yang “kecil” terhadap *E-Satisfaction*.