

ABSTRAK

Perkembangan teknologi mengalami peningkatan yang cukup pesat, salah satunya dalam bidang Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan. Inovasi yang dilahirkan dari adanya perkembangan teknologi adalah *telemedicine*, *telemedicine* adalah layanan kesehatan yang menggunakan teknologi untuk memberikan perawatan kesehatan secara *online*. Halodoc merupakan layanan *telemedicine* yang paling banyak digunakan masyarakat di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Perilaku Konsumen Studi Kasus Pengguna Layanan “Chat Dengan Dokter” Aplikasi Halodoc Di Jawa Timur. Metode yang digunakan pada penelitian ini *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling* dan metode yang digunakan dalam menganalisis data dalam penelitian menggunakan *SmartPLS 4.0*. Total 200 responden yang dapat digunakan pada penelitian ini dengan kriteria responden tertentu yang dapat mengisi kuesioner. Hasil dari penelitian ini terdapat pengaruh positif dan signifikan pada setiap variabel *E-Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction*, *E-Service Quality* terhadap *Customer Trust*, *Customer Satisfaction* terhadap *Repurchase Intention*, *Customer Trust* terhadap *Word of mouth*, *Customer Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Word of mouth*, *Customer Trust* terhadap *Repurchase Intention*.

Kata Kunci : *E-Service Quality*, *Customer Satisfaction*, *Customer Trust*, *Word of Mouth*, *Repurchase Intention*.