

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas layanan elektronik dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap kepercayaan dan keinginan untuk menggunakan kembali aplikasi Alodokter. Metode penelitian ini merupakan metode penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini ialah pengguna aplikasi Alodokter, sedangkan sampel pada penelitian ini ialah 100 responden. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini ialah menggunakan outer model dan inner model. Aplikasi yang digunakan berupa SEM PLS 3. Hasil penelitian ini ialah kualitas layanan elektronik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Alodokter, Kepuasan pelanggan tidak berpengaruh terhadap kepercayaan aplikasi Alodokter. Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap keinginan penggunaan kembali pada Aplikasi Alodokter. Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap keinginan penggunaan kembali pada Aplikasi Alodokter.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Elektronik, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, Keinginan Penggunaan Kembali, *Telemedicine*