

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan sangat penting untuk mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan di suatu negara. Saat pandemi terjadi di Indonesia pada pertengahan tahun 2020 hingga akhir tahun 2022, pemerintah mengimbau untuk meminimalisir kontak fisik diantara masyarakat. Layanan konsultasi kesehatan daring (*telemedicine*) menjadi pilihan terbaik bagi pasien untuk tetap mendapatkan layanan kesehatan dari tenaga medis profesional. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *m-service quality* terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan saat mengakses layanan konsultasi kesehatan daring (*telemedicine*) di Wilayah Jabodetabek. Data dikumpulkan dari 230 responden selama periode tiga bulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *m-service quality* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan juga berperan penting sebagai variabel yang memediasi hubungan *m-service quality* dengan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa ketika *m-service quality* dinilai lebih baik maka kepuasan pelanggan akan meningkat, dan pelanggan yang puas cenderung membangun loyalitas terhadap penyedia layanan.

Kata Kunci—M-Service Quality, Aplikasi Pelayanan Kesehatan, Telemedicine, Pelayanan Konsultasi Kesehatan Daring, SEM PLS.