

**PENGARUH KEPUASAN PADA KOMUNIKASI GETOK
TULAR DAN NIAT BEROBAT ULANG YANG DIMEDIASI
KEPERCAYAAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Syarat-syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Program Studi S1 Manajemen pada Fakultas Ekonomi

Universitas Setia Budi



Disusun Oleh :

Bimo Prakoso

13150323L

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2019**

**PENGARUH KEPUASAN PADA KOMUNIKASI GETOK
TULAR DAN NIAT BEROBAT ULANG YANG DIMEDIASI
KEPERCAYAAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi syarat mencapai derajat Sarjana Ekonomi (S.E)

Program Studi S1 Manajemen pada Fakultas Ekonomi

Universitas Setia Budi

Disusun Oleh :

Bimo Prakoso

13150323L

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KEPUASAN PADA KOMUNIKASI GETOK
TULAR DAN NIAT BEROBAT ULANG YANG DIMEDIASI
KEPERCAYAAN**

Disusun Oleh :

Bimo Prakoso

13150323L

Surakarta, 19 Agustus 2019

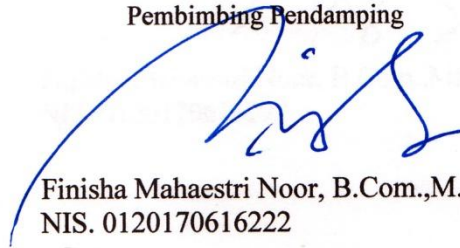
Menyetujui Untuk Ujian Sidang Skripsi

Pembimbing Utama



Dr. Waluyo Budi Atmoko, MM
NIS. 01199609141059

Pembimbing Pendamping



Finisha Mahaestri Noor, B.Com.,M.PH
NIS. 0120170616222

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KEPUASAN PADA KOMUNIKASI GETOK
TULAR DAN NIAT BEROBAT ULANG YANG DIMEDIASI
KEPERCAYAAN**

Disusun Oleh :

Bimo Prakoso

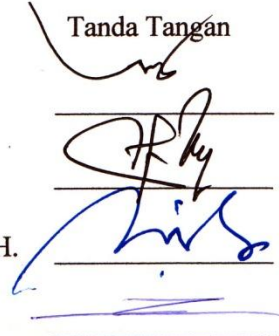
13150323L

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal: 19 Agustus 2019

Nama

Tanda Tangan

Penguji I : Nang Among Budiadi, S.E., M.Si
NIS. 0120050401109
Penguji II : Ariefah Yulandari, S.E., M.M.
NIS. 01201101102132
Penguji III : Finisha Mahaestri Noor, B.Com., MPH.
NIS. 0120170616222
Penguji IV : Dr. Waluyo Budi Atmoko, M.M.
NIS. 01199609141059



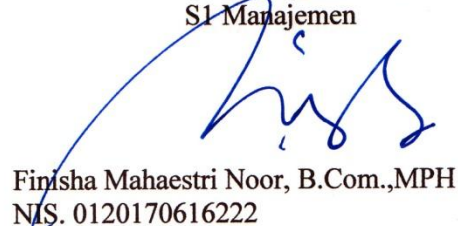
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Setia Budi



Dr. Widi Hariyanti, S.E, M.Si.
NIS. 01200504012113

Ketua Program Studi
S1 Manajemen



Finisha Mahaestri Noor, B.Com.,MPH
NIS. 0120170616222

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Pada Komunikasi Getok Tular Dan Niat Berobat Ulang Yang Dimediasi Kepercayaan” adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila skripsi ini merupakan jiplakan dari penelitian/karya skripsi orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum.



MOTTO

“Jika kau tak suka sesuatu, ubahlah. Jika tak bisa, maka ubahlah cara pandangmu tentangnya”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

1. Allah SWT yang selalu memberiku kesehatan dan kelacaran dalam kehidupan ini.
2. Bapak dan ibu (Sapto Sihono dan Supadmi) yang kusayangi sepenuh hati, dua motivator yang selalu memberikan semangat kepadaku serta, do'a dan segalanya.
3. Keluarga besarku yang selalu memotivasi dan mendo'akan ku.
4. Guru dan dosen yang dengan penuh kesabaran selalu mengajarkan ilmu yang bermanfaat.
5. Semua teman-temanku seperjuangan manajemen USB angkatan 2015 yang mau menjadi temanku selama 4 tahun ini selalu memberi dukungan, membantu ketika kesulitan, dan semangat.
6. Bang tigor (andy, titis, dio, agung, rama, satrio, tian) dan bojo galak (trisna, puput, widya, shintya, mercy, lisa) yang telah menjadi sahabat dan keluarga pada saat senang maupun susah.
7. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Pada Komunikasi Getok Tular Dan Niat Berobat Ulang Yang Dimediasi Kepercayaan”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi, Universitas Setia Budi, Surakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Dr. Ir.DjoniTarigan, MBA., selaku Rektor Universitas Setia Budi.
2. Dr. Widi Hariyanti, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta.
3. Finisha Mahaestri Noor, B.Com.,MPH., selaku Kaprodi Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta.
4. Dr. Waluyo Budi Atmoko, MM., selaku pembimbing utama yang telah meluangkan waktu, memberi nasehat, petunjuk dan bimbingan kepada penulis selama penyusunan skripsi.
5. Finisha Mahaestri Noor, B.Com.,MPH., selaku pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktu, memberi nasehat, petunjuk dan bimbingan kepada penulis selama penyusunan skripsi.

6. Kedua Orang tua (Sapto Sihono dan Supadmi) yang selalu menjadi penasehat tersabar, pendidik terhebat, dan menjadi orang tua memotivasi.
7. Segenap dosen dan struktural di fakultas ekonomi, serta semua karyawan Universitas Setia Budi yang telah banyak membantu dan menyediakan fasilitas demi kelancaran studi selama 4 tahun.
8. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bantuan dari pihak-pihak terkait untuk menyelesaikan skripsi ini. Namun penulis juga menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran. Akhirnya, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi masyarakat dan perkembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang kesehatan

Surakarta, 19 Agustus 2019



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL..	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Pertanyaan Penelitian.	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Komunikasi Getok Tular.....	5
2.2 Niat Berobat Ulang.....	6
2.3 Kepercayaan.....	7
2.4 Kepuasan	8
2.5 Model Penelitian.	9

BAB III METODE PENELITIAN.....	11
3.1 Desain Penelitian.....	11
3.2 Pengukuran Variabel.....	11
3.3 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	12
3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Penyampelan.....	14
3.5 Jenis Data.....	16
3.6 Teknik Analisa Data.....	16
BAB IV HASIL DAN PENELITIAN.....	21
4.1 Deskripsi Sampel.....	21
4.2 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan dalam Kuesioner	22
4.3 Hasil Analisis Data.....	27
4.4 Pembahasan.....	30
BAB V PENUTUP.....	34
5.1 Kesimpulan.....	34
5.2 Keterbatasan Penelitian dan Saran untuk riset kedepan.....	34
5.3 Implikasi Manajerial	35
DAFTAR PUSTAKA	36
LAMPIRAN.....	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	9
Gambar 4.1 Hasil Uji Hipotesis Dalam Diagram Jalur.....	30

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner	13
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	14
Tabel 3.3 Ukuran Sampel Berdasarkan Nilai Factor Loading	15
Tabel 3.4 Kriteria Goodness Of Fit.....	18
Tabel 4.1 Distribusi Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin	21
Tabel 4.2 Distribusi Sampel Berdasarkan Usia.....	21
Tabel 4.3 Penilaian Responden Variabel Kepuasan	22
Tabel 4.4 Penilaian Responden Variabel Kepercayaan	24
Tabel 4.5 Penilaian Responden Variabel Komunikasi GetokTular	25
Tabel 4.6 Penilaian Responden Variabel Niat Berobat Ulang.....	26
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas Data.....	27
Tabel 4.8 Hasil Uji Outlier.....	28
Tabel 4.9 Hasil Goodness Of Fit Model	28
Tabel 4.10 Hasil Uji Hipotesis.....	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.Kuesioner Penelitian.....	39
Lampiran 2.Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	42
Lampiran 3.Hasil Uji SEM	50
Lampiran 4.Hasil Data Kuesioner.....	62
Lampiran 5.Surat Izin Penelitian RSUD Sukoharjo	67
Lampiran 6.Surat Izin Penelitian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	68
Lampiran 7.Surat Keterangan Penelitian	69

INTISARI

Prakoso, Bimo. 2019. Pengaruh kepuasan pada komunikasi getok tular dan niat berobat ulang yang dimediasi kepercayaan di RSUD Sukoharjo. Program Studi S1 Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Setia Budi. Pembimbing I. Dr. Waluyo Budi Atmoko, MM. Pembimbing II. Finisha Mahaestri Noor, B.Com., M.PH.

Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh kepuasan yang dimediasi oleh kepercayaan terhadap komunikasi getok tular dan niat berobat ulang di RSUD Sukoharjo. Kepuasan dalam penggunaan layanan akan menciptakan kepercayaan pasien dan akan mendorong pasien untuk merekomendasikan kepada orang lain untuk berobat di RSUD Sukoharjo. Komunikasi getok tular yang positif maka akan berdampak terhadap niat berobat ulang pasien dimasa yang akan datang.

Data diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada pasien di RSUD Sukoharjo. Teknik penyampelan yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan populasi pasien rawat jalan pada semua poliklinik rawat jalan yang terdapat di RSUD Sukoharjo sebanyak 200 responden. Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis persamaan struktural (*Structural Equation Modelling*).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan, kepuasan berpengaruh signifikan terhadap komunikasi getok tular, kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap niat berobat ulang, kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap niat berobat ulang, dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap komunikasi getok tular.

Kata kunci: kepuasan, kepercayaan, komunikasi getok tular, niat berobat ulang

ABSTRACT

Prakoso, Bimo. 2019. The effect of satisfaction on word of mouth and re-treatment intention mediated by trust in Sukoharjo General Hospital. S1 Management Study Program. Faculty of Economics. Setia Budi University. Advisor I. Dr. Waluyo Budi Atmoko, MM. Advisor II. Finisha Mahaestri Noor B.Com., M.PH.

This study aims to examine the effect of satisfaction mediated by the trust on word of mouth and the intention of repetition at Sukoharjo General Hospital. Satisfaction in the use of services will create patient trust and will encourage patients to recommend to others for treatment at Sukoharjo General Hospital. And with positive contagious communication, it will have an impact on the patient's intention to seek treatment in the future.

Data obtained through questionnaires distributed to patients at Sukoharjo General Hospital. The sampling technique used was purposive sampling with outpatient populations in all outpatient polyclinics in the Sukoharjo General Hospital as many as 200 respondents. Hypothesis testing is done by using structural equation analysis (Structural Equation Modeling).

The results of this study indicate that satisfaction has a significant effect on trust, satisfaction has a significant effect on word of mouth, satisfaction has no significant effect on re-treatment intention, trust has a significant effect on re-treatment intention, and trust has a significant effect on word of mouth.

Keywords: satisfaction, trust, word of mouth, re-treatment intention

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu bentuk promosi dalam pemasaran adalah komunikasi getok tular (*word of mouth*). Komunikasi getok tular menjadi referensi yang membentuk harapan pelanggan. Sebagai bagian dari bauran komunikasi pemasaran, komunikasi getok tular menjadi salah satu strategi yang sangat berpengaruh di dalam keputusan konsumen dalam menggunakan produk atau jasa. Komunikasi getok tular dapat berupa komentar atau rekomendasi yang disebarkan pelanggan berdasarkan pengalaman yang diterimanya, memiliki pengaruh yang kuat terhadap pengambilan keputusan yang dilakukan oleh pihak lain. Ennew *et al.*, (2000) menunjukkan bahwa nilai komunikasi getok tular tidak hanya berupa produk. Misalnya, untuk pelayanan yang memiliki keunggulan dan kualitas yang dalam pelayanannya sangat terkait dengan risiko yang dirasakan, maka akan berpengaruh terhadap komunikasi getok tular lebih besar.

Niat pembelian ulang menunjukkan keinginan pembeli untuk melakukan kunjungan ulang di masa yang akan datang. Perilaku pembelian ulang hanya menyangkut pembelian ulang merek tertentu yang sama secara berulang-ulang. Garbarino dan Johnson (1999) mengungkapkan bahwa kepercayaan dan komitmen keduanya memengaruhi niat pembelian di masa mendatang dari suatu pertukaran.

Perilaku berobat ulang pasien dapat diprediksi oleh niat untuk berobat ulang dari pasien dalam dunia kesehatan. Niat pembelian akan tetap stabil, dan mungkin meningkat, ketika pemulihan layanan efektif. Di sisi lain, upaya pemulihan layanan yang buruk dapat mengurangi niat masa depan seseorang untuk membeli (Maxham, 1999). Niat berobat ulang dari pasien dapat dilihat dari seberapa sering pasien melakukan pengobatan pada dunia kesehatan. Niat berobat ulang juga akan muncul ketika pasien mengonsumsi pertama layanan dalam dunia kesehatan.

Mosavi dan Ghaedi (2012) menunjukkan bahwa nilai-nilai yang dibagikan adalah cukup kuat untuk menciptakan dan mempertahankan kepercayaan dalam hubungan antara pelanggan dan penyedia layanan. Kepuasan pelayanan yang diterima oleh pasien sangatlah penting, dengan kepuasan yang diterima oleh pasien akan dapat menghasilkan sebuah kepercayaan dari pasien. Dari kepercayaan tersebut akan memunculkan komunikasi getok tular dan niat berobat ulang oleh pasien.

1.2 Perumusan Masalah

Studi berhasil mengidentifikasi gap riset yaitu betapapun sebuah institusi jasa termasuk di dalamnya rumah sakit telah memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen, namun masih saja sering terjadi kesalahan dalam memenuhi harapan konsumen. Kegagalan pelayanan dapat mendorong pasien untuk menciptakan komunikasi getok tular dan dapat menyebabkan niat berobat ulang pasien akan hilang. Konsumen yang tidak puas sangat mungkin akan menunjukkan reaksi dalam bentuk meninggalkan jasa dengan diam-diam (*exit silently*), menyebarkan berita negatif, menyatakan komplain

kepada operator, atau melanjutkan mengonsumsi jasa walaupun tidak puas. Oleh karena itu kegagalan pelayanan merupakan suatu yang sangat mungkin terjadi dan tidak dapat dihindari, maka pengelola jasa harus mencari upaya untuk mengatasi ketidakpuasan konsumen akibat kegagalan pelayanan ini.

Kitapci *et al.*, (2014) mengemukakan bahwa kepuasan berpengaruh pada komunikasi getok tular dan niat beli ulang dalam industri kesehatan. Terlihat niat beli ulang dan komunikasi getok tular terkait erat dengan kepercayaan dan kepuasan. Dalam konteks industri pelayanan kesehatan, kepuasan berpotensi menumbuhkan kepercayaan, dan kepercayaan yang terbentuk ini berpotensi membentuk niat berobat ulang dan komunikasi getok tular.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan dari uraian latar belakang, maka pertanyaan penelitian yang hendak dipecahkan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kepercayaan berpengaruh pada komunikasi getok tular?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh pada niat berobat ulang?
3. Apakah kepuasan berpengaruh pada kepercayaan?
4. Apakah kepuasan berpengaruh pada niat berobat ulang?
5. Apakah kepuasan berpengaruh pada komunikasi getok tular?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian di muka, maka tujuan penelitian dapat ditetapkan :

1. Menguji pengaruh kepercayaan pada komunikasi getok tular.
2. Menguji pengaruh kepercayaan pada niat berobat ulang.
3. Menguji pengaruh kepuasan pada kepercayaan.
4. Menguji pengaruh kepuasan pada niat berobat ulang.
5. Menguji pengaruh kepuasan pada komunikasi getok tular.

1.5 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini manfaat yang dapat diambil ada dua, yaitu manfaat teoritis dan praktis.

1. Manfaat teoritis yang dapat dipetik dari penelitian ini adalah penjelasan tentang konstruk kepuasan, kepercayaan, komunikasi getok tular, dan niat untuk membeli, serta signifikansi hubungan antara konstruk-konstruk tersebut.
2. Manfaat praktis yang dapat didapat dari penelitian ini adalah penelitian ini dapat memberikan sumbangan pada institusi kesehatan khususnya rumah sakit, dalam upaya peningkatan kepuasan pasien untuk berobat ulang di rumah sakit.