

## 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