

**PENGARUH KOMUNIKASI GETOK TULAR POSITIF DAN
PEMULIHAN LAYANAN PADA NIAT BEROBAT ULANG
DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PASIEN
DI KLINIK ALTERNATIF HERBAL**

Skripsi

**Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan mencapai gelar Sarjana
Ekonomi Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Setia Budi**



**Oleh
NOVSIA ANGGITA SHINTIA PERDANI
13150331L**

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

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**PENGARUH KOMUNIKASI GETOK TULAR POSITIF DAN PEMULIHAN
LAYANAN PADA NIAT BEROBAT ULANG DIMEDIASI OLEH
KEPUASAN PASIEN DI KLINIK ALTERNATIF HERBAL**

Disusun Oleh

NOVSIA ANGGITA SHINTIA PERDANI

NIM: 13150331L

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan di depan tim penguji pada tahun
2019

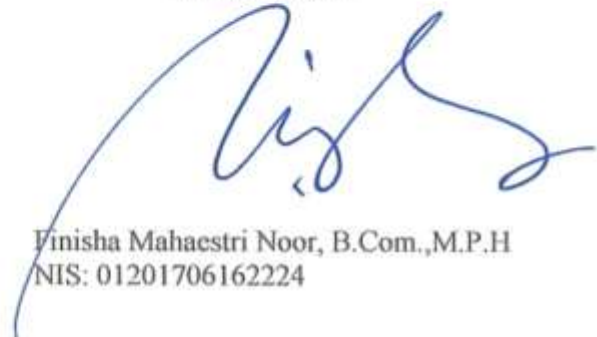
Surakarta, 15 Agustus 2019

Pembimbing I



Dr. Waluyo Budi Atmoko, M.M
NIS: 01199609141059

Pembimbing II



Finisha Mahaestri Noor, B.Com.,M.P.H
NIS: 01201706162224

Mengetahui

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Finisha Mahaestri Noor, B.Com.,M.P.H
NIS: 01201706162224

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

SKRIPSI

PENGARUH KOMUNIKASI GETOK TULAR POSITIF DAN PEMULIHAN LAYANAN PADA NIAT BEROBAT ULANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PASIEN DI KLINIK ALTERNATIF HERBAL

Skripsi ini telah dipertahankan didepan tim penguji Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 15 Agustus 2019

1. Nang Among Budiadi SE,M.Si
NIS: 0120050401109


(.....)
Penguji I

2. Drs. Sugiyarmasto, MM
NIS: 01199603141063


(.....)
Penguji II

3. Finisha M.Noor, B.Com., MPH
NIS: 01201706162224


(.....)
Penguji III

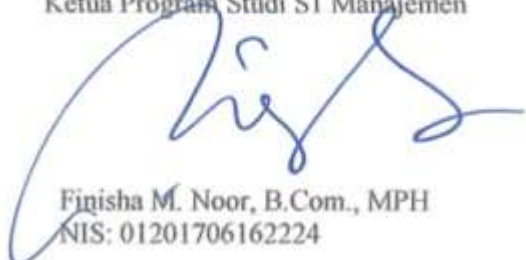
4. Dr. Waluyo Budi Atmoko, M.M
NIS: 01199609141059


(.....)
Penguji IV

Mengetahui


Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Widi Hariyanti, SE., M.Si
NIS: 01200504012113

Ketua Program Studi SI Manajemen

Finisha M. Noor, B.Com., MPH
NIS: 01201706162224

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul “Pengaruh Komunikasi Getok Tular Positif Dan Pemulihan Layanan Pada Niat Berobat Ulang Dimediasi Oleh Kepuasan Pasien Di Klinik Alternatif Herbal”. Dengan ini saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam benar hasil karya saya sendiri, bukan menjiplak dari karya orang lain yang terdapat didalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan berlaku.

Surakarta, 15 Agustus 2019



Novsia Anggita Shintia Perdani
NIM. 13150331L

PERSEMBAHAN

- ALLAH SWT yang telah memberikan kesehatan, kelancaran serta kemudahan dalam penyusunan skripsi hingga selesai.
- Kedua orangtua tersayang Mama (Rusmala Dewi) dan Ayah (Wijiyono) yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang, semangat serta doa
- Adik (Jordi) yang selalu memberikan doa, motivasi, kasih sayang serta semangat.
- Chingu terdabest (Rahma dilla, Asni C, dan MG.Rani) yang selalu setia dan memberikan semangat serta dukungan penuh, serta membantu kelancaran dalam proses penyusunan skripsi.
- Tema-teman jomblovers (unni,jojoan,Jawi,Nur,Yuni,Yuli) dikampus yang telah membantu atas kelancaran dalam proses penyusunan skripsi.
- Teman-teman dan pihak-pihak yang terlibat langsung membantu proses penyusunan skripsi sampai selesai.
- Dosen pembimbing (Pak Atmoko, Bu Ariefah yolandari dan Bu finisha) atas kerja keras dan kesabaran dalam membimbing dan membantu atas proses penyusunan skripsi sampai selesai.
- Seluruh staff Klinik Herbal djeng jumaroh terutama pembimbing di klinik (Mba idah) serta pemilik Klinik (Adjeng jumaroh). Yang telah membantu atas penyusunan skripsi hingga selesai.

MOTTO

"Keberhasilan dalam hidup itu bukan karena kamu sudah mencapai kesuksesan, tetapi karena dirimu sudah mampu melewati segala rintangan dalam hidup ini dengan penuh kesabaran".

"Dalam kehidupan ini manusia itu sebenarnya makhluk yang serakah, sebab manusia itu selalu merasa kekurangan, sebenarnya bukan itu, hanya saja dirinya terlalu kurang menyadari adanya keberadaan rasa bersyukur".

"Bahagia itu tidak selalu tentang uang, bahagia yang sesungguhnya adalah ketika kamu bisa membuat orang lain tersenyum karena keberadaan dirimu".

"Keterpurukan yang sebenarnya adalah ketika dimana kamu tidak mau berusaha dan bangkit untuk melewatinya."

"Allah selalu memberikan sebuah jawaban atas pertanyaan dalam permasalahan kita, hanya saja kita tidak menyadari akan adanya jawaban tersebut".

"Dibalik semua cobaan dalam hidup ini yakinlah dan percaya bahwa akan ada kebahagiaan dimasa depan yang telah direncanakan kepadamu."

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Getok Tular Positif dan Pemulihan Pelayanan pada Niat Berobat Ulang di Klinik Alternatif Herbal Djeng Jumaroh yang dimediasi oleh Kepuasan Pasien”. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh kelulusan Kuliah Skripsi Program Strata Satu Manajemen Universitas Setia Budi. Penulis menyadari selama melakukan penelitian dan penyusunan skripsi telah mendapat banyak masukan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang tulus kepada:

1. Dr. Djoni Tarigan, M.B.A, selaku Rektor Universitas Setia Budi
2. Dr. Widi Hariyanti, S.E.,M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi
3. Finisha Mahaestri Noor, B.com.,M.P.H, selaku ketua program studi S1 Manajemen dan selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan dan masukan dalam menyelesaikan skripsi.
4. Dr. Waluyo Budi Atmoko, MM selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dengan penuh keikhlasandan kesabaran demi terselesainya penulisan skripsi ini
5. Bapak Nang among Budiadi, SE.,M.Si, selaku dosen penguji I yang telah memberikan petunjuk dan masukan dalam menyelesaikan skripsi.
6. Ibu Ariefah Yulandari, SE.,MM, selaku dosen penguji II yang telah memberikan bimbingan dan masukan dalam penulisan skripsi ini.

SARI

Perdani, Novsia Anggita Shintia, 2019. Pengaruh Komunikasi Getok Tular Positif Dan Pemulihan Layanan Pada Niat Berobat Ulang Dimediasi Oleh Kepuasan Pasien Di Klinik Alternatif Herbal. Program Studio S1 Manajemen Fakultas Ekonomi. Universitas Setia Budi Surakarta. Pembimbing I

Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh Getok tular positif, Pemulihan pelayanan, dan Kepuasan pasien pada Niat berobat ulang di Klinik Alternatif Herbal Djeng Jumaroh Palembang. Getok tular positif, Pemulihan pelayanan, dan Kepuasan Pasien dapat menciptakan dampak positif bagi Klinik Djeng Jumaroh sehingga akan mendorong Niat Berobat Ulang.

Data diperoleh melalui data kuesioner yang dibagikan kepada pasien di Klinik Alternatif Herbal Djeng Jumaroh Palembang. Teknik penyampelan yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan populasi pasien sebanyak 200 responden. Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis *Structural Equation Model* (SEM) menggunakan program AMOS.

Hasil penelitian ini menunjukkan Getok tular positif, Pemulihan Pelayanan, Kepuasan Pasien berpengaruh signifikan pada Niat Berobat Ulang, Getok tular positif berpengaruh signifikan pada Kepuasan Pasien, Pemulihan Pelayanan tidak berpengaruh signifikan pada Kepuasan Pasien.

Kata kunci :Getok tular positif, Pemulihan Pelayanan, Kepuasan Pasien, Niat Berobat Ulang.

ABSTRACT

Perdani, Novsia Anggita Shintia. 2019. The Influence of Positive Word Of Mouth, and Service Recovery toward the Intention For Retreatment of the mediation with Customer Satisfaction in Alternative Clinics. Management S1 Study Program. Faculty of Economic. Setia Budi University of Surakarta. Advisor I Dr, Waluyo Budi Atmoko, M.M and Advisor II Finisha M. Noor, B.Com.,M.P.H

The Research is aimed to examine The Influence of Positive Getok Tular, and Service Recovery toward the Intention For Retreatment and mediationd with Customer Satisfaction in Alternative Herbal Djeng Jumaroh Clinics Palembang be obtained to produce positive impact for Djeng Jumaroh Clinic. It will encourage intention to do re-treatment.

The data were obtained by the qestioner shared to patient in Alternative Herbal Djeng Jumaroh Clinics Palembang. Sampling techniq used in this research is purposive sampling with 200 respondents of outpatient population. Analysis *Structural Equation Model* (SEM) with AMOS program was used in hypothesis test.

The result of the research indicated that Positive Getok Tular, and Service has Recovery has significant influence toward the customer Intention to do re-treatment, Positive Getok Tular has significant influence toward the Customer Satisfaction, Service Recovery has not significant influence toward the Customer Satisfafaction.

Keyword : Positive Word Of Mouth, Service Recovery, Customer Satisfaction, Intention for re-treatment.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO.....	vi
PRAKATA	vii
SARI.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Niat Berobat Ulang	7
2.2 Kepuasan Pasien.....	8
2.3 Getok Tular Positif.....	10

2.4	Pemulihan Pelayanan	12
2.5	Model Penelitian	17
BAB III METODE PENELITIAN		18
3.1	Desain Penelitian.....	18
3.2	Defenisi dan Pengukuran Variabel.....	18
3.2.1	Niat Berobat Ulang.....	18
3.2.2	Kepuasan Pasien.....	19
3.2.3	Getok Tular Positif	19
3.2.4	Pemulihan Pelayanan	20
3.3	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	20
3.3.1	Uji Validitas	20
3.3.2	Uji Reliabilitas.....	22
3.4	Populasi,Sampel dan Teknik Penyampelan	22
3.4.1	Populasi	22
3.4.2	Sampel.....	23
3.4.3	Teknik Penyampelan	24
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	24
3.6	Teknik Analisis Data.....	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DANPEMBAHASAN		30
4.1	Deskripsi Sampel	30
4.1.1	Deskripsi sampel berdasarkan umur.....	30
4.1.2	Deskripsi sampel berdasarkan Jenis Kelamin	31
4.1.3	Deskripsi sampel berdasarkan Kunjungan Berobat.....	31

4.2	Deskripsi tanggapan responden atas pernyataan kuesioner	32
4.2.1	Deskripsi tanggapan responden terhadap pernyataan kuesioner dalam variabel Niat Berobat Ulang (NBU)	34
4.2.2	Deskripsi tanggapan responden terhadap pernyataan kuesioner dalam variabel Kepuasan Pasien.....	36
4.2.3	Deskripsi tanggapan responden terhadap pernyataan kuesioner dalam variabel Getok Tular Positif	37
4.2.4	Deskripsi tanggapan responden terhadap pernyataan kuesioner dalam variabel Pemulihan Pelayanan	39
4.3	Hasil Penelitian	40
4.3.1	Hasil Uji Hipotesis.....	40
4.3.2	Uji Kesesuaian Model dengan datanya (Uji Model Fit).....	41
4.4	Pembahasan.....	44
4.4.1	Pengaruh Getok Tular Positif pada Kepuasan.....	44
4.4.2	Pengaruh Pemulihan Pelayanan pada Kepuasan	45
4.4.3	Pengaruh Getok Tular Positif pada Niat Berobat Ulang .	47
4.4.4	Pengaruh Pemulihan Pelayanan pada Niat Berobat Ulang	47
4.4.5	Pengaruh Kepuasan pasien pada Niat Berobat Ulang.....	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		49
5.1	Kesimpulan	49
5.2	Keterbatasan dan Saran untuk peneliti di masa depan	49
5.3.	Implikasi Manajerial	50

DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	55

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Hasil Uji Validitas Kuesioner	21
Tabel 3.2. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner.....	22
Tabel 3.3 Ukuran Sampel Berdasarkan <i>Factor Loading</i>	23
Tabel 3.4 Kriteria <i>Goodness Of Fit</i>	28
Tabel 4.1 Distribusi frekuensi berdasarkan umur	30
Tabel 4.2 Distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin	31
Tabel 4.3 Distribusi frekuensi berdasarkan Kunjungan berobat	31
Tabel 4.4 Distribusi frekuensi tanggapan responden dalam variabel Niat Berobat Ulang	34
Tabel 4.5 Distribusi frekuensi Total dan persentase keseluruhan tanggapan responden dalam variabel Niat Berobat Ulang.....	34
Tabel 4.6 Distribusi frekuensi tanggapan responden dalam variabel Kepuasan Pasien.....	36
Tabel 4.7 Distribusi frekuensi Total dan persentase keseluruhan Tanggapan responden dalam Variabel Kepuasan Pasien.....	36
Tabel 4.8 Distribusi frekuensi tanggapan responden dalam variabel Getok Tular Positif.....	37
Tabel 4.9 Distribusi frekuensi Total dan persentase keseluruhan Tanggapan responden dalam variabel Getok Tular Positif.....	38
Tabel 4.10 Distribusi frekuensi tanggapan responden dalam variabel Pemulihan Pelayanan	39
Tabel 4.11 Distribusi frekuensi Total dan persentase keseluruhan tanggapan responden dalam variabel Pemulihan Pelayanan	39
Tabel 4.12 Hasil Uji Model dan Kesesuaian Datanya	43
Tabel 4.13 Hasil Uji Hipotesis	44

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.5 Model Penelitian	17
Gambar 4.1 Model Struktural	38

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin berkembangnya zaman, konsumen makin hari makin kritis dan pandai dalam menyikapi pengobatan rawat jalan terkait masalah kesehatan. Sebagian besar masyarakat saat ini memilih untuk berkonsultasi dan berobat di pengobatan alternatif herbal, daripada berobat kepraktek dokter pribadi. Studi menemukan bahwa semakin kritisnya konsumen dalam mengonsumsi jasa layanan kesehatan, menimbulkan persepsi konsumen akan lebih selektif menilai pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Oleh karena itu, apakah konsumen yang berkunjung pertama kali untuk melakukan perawatan kesehatan akan berkunjung ulang dimasa yang akan datang ? Hal ini menjadi fokus penting dalam penelitian ini.

Niat beli ulang atau niat berobat ulang dalam menggunakan jasa layanan dipengaruhi berbagai macam faktor, antara lain kepuasan pasien, pemulihan pelayanan dan getok tular positif. Pengukuran perilaku berobat ulang adalah nyaris tidak mungkin, sebab tidak mudah memantau pasien berobat kembali sejak ia menjalani perawatan kesehatan yang pertama. Perilaku berobat ulang dapat diprediksi dari niatnya untuk berobat ulang (Ajzen dan Madden, 1986). Oleh karena itu pengelola organisasi penyedia jasa perawatan kesehatan perlu mengidentifikasi faktor faktor apa saja yang membentuk niat berobat ulang. Konsumen akan meneruskan untuk mengonsumsi sebuah produk/jasa bergantung

pada hasil penaksiran yang menimbulkan tanggapan emosional. Bila tanggapan emosional adalah puas, maka kepuasan ini menjadi dasar evaluasi kognitif berikutnya yang menimbulkan tanggapan emosional berupa niat untuk mengonsumsi ulang produk atau jasa di masa mendatang (Frijda, 1988; Bagozzi, *et al.*, 1999; Clore dan Ortony, 2000). Saat konsumen melakukan evaluasi kognitif yang menghasilkan kepuasan, penaksiran didasarkan pada sejauh mana kinerja mampu memenuhi harapan terhadap jasa yang dikonsumsi. Jadi kepuasan sebetulnya merupakan fungsi ketidaksesuaian antara harapan dan kinerja (Parasuraman *et al.*, 1985; Oliver, 1999; Kotler dan Keller, 2009, h.400).

Tanggapan emosional puas terhadap peristiwa konsumsi akan membuahkan pengalaman positif yang akan menimbulkan niat untuk mengulang pengalaman yang sama. Oleh karena itu ada indikasi kuat bahwa niat membeli ulang terjadi akibat tanggapan emosional puas terhadap sebuah peristiwa konsumsi. Dalam upaya memecahkan permasalahan ini, maka perlu dilakukan upaya untuk mengonfirmasi hubungan antara niat berobat ulang dengan kepuasan konsumen. Perilaku pembelian berulang merupakan masalah penting bagi pemasar, meskipun banyak kegiatan pemasar dirancang untuk pelanggan yang sudah ada dengan mengurangi keluarnya pelanggan. Karena biaya untuk mendapatkan pelanggan baru melebihi biaya mempertahankan pelanggan, manajer semakin khawatir dengan meminimalkan perpindahan pelanggan.

Penelitian telah secara konsisten menemukan hubungan antara kepuasan dan niat pembelian kembali (Yi, 1990, hal. 104). Oleh karena itu, salah satu konsekuensi penting dari kepuasan adalah meningkatnya niat membeli kembali.

Halstead dan Page (1992) menemukan bahwa merespon keluhan dengan pemulihan layanan menyebabkan niat pembelian kembali lebih tinggi untuk konsumen yang tidak puas. Demikian pula, getok tular telah diidentifikasi dalam penelitian sebelumnya sebagai perilaku pasca pembelian yang penting karena beberapa alasan (Day, 1980).

Komunikasi getok tular positif penyampaian informasi melalui tatap muka dan sering, jelas sangat kredibel. Informasi ini dapat memengaruhi keyakinan orang lain tentang perusahaan tertentu, dan niat mereka untuk membeli dari perusahaan. Orang mungkin berharap bahwa menciptakan kepuasan melalui proses penyelesaian masalah akan lebih penting daripada atribut layanan awal (Bitner *et al.*, 1990; Hart *et al.*, 1990). Pemulihan layanan diharapkan menjadi faktor kunci dalam menentukan kepuasan secara keseluruhan (Martin, 1993).

Penelitian sebelumnya telah menemukan bukti bahwa pengeluh yang puas dengan tanggapan pemulihan, memiliki niat pembelian kembali yang lebih tinggi daripada mereka yang puas dan tidak mengeluh (Gilly, 1987). Upaya pemulihan layanan mungkin sangat penting bagi konsumen, karena perhatian dan evaluasi yang meningkat sebagai akibat dari kegagalan layanan. Proses pemulihan kemungkinan akan menjadi pengalaman terakhir konsumen dengan perusahaan, yang menghasilkan efek keterkinian.

Dengan demikian, ketika konsumen merenungkan penyedia layanan untuk transaksi berikutnya, efektivitas upaya pemulihan layanan mungkin memiliki pengaruh yang lebih besar pada niat daripada kegagalan layanan awal. Lebih lanjut, upaya pemulihan layanan yang tidak efektif memiliki potensi

meningkatkan ketidakpuasan. Hart *et al.*, (1990, hal. 150) menemukan bahwa lebih dari setengah dari semua upaya untuk menanggapi keluhan pelanggan sebenarnya memperkuat reaksi negatif terhadap pelayanan. Pemulihan pelayanan, dan getok tular positif perilaku berobat ulang memprediksi niatnya untuk berobat ulang. Niat berobat ulang merupakan konstruk yang diadaptasi dari niat membeli ulang. Model niat berobat ulang dalam penelitian ini dibangun berdasarkan hubungan antar konstruk kepuasan konsumen, pemulihan pelayanan, dan getok tular positif.

1.2 Perumusan Masalah

Studi ini berhasil mengidentifikasi kesenjangan penelitian bahwa seorang pasien (konsumen) yang melakukan pembelian pertama pada suatu merek tertentu, belum tentu akan melakukan pembelian selanjutnya. Dalam konteks pelayanan kesehatan, pasien yang puas pada pengobatan sebelumnya, berpotensi besar untuk melakukan pengobatan ulang. Namun, jika pasien mengalami keluhan tidak puas, maka pasien tersebut belum tentu mempunyai niat untuk melakukan pengobatan ulang di masa yang akan datang, terlebih lagi jika pada pengobatan pertama pasien tersebut gagal mendapatkan suatu pelayanan yang seharusnya diterimanya. Oleh karena itu jika faktor-faktor tersebut diatasi dengan melakukan pemulihan layanan, hal ini diharapkan berdampak pada timbulnya getok tular positif yang memunculkan kepuasan pada pasien.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Atas dasar perumusan masalah tersebut, maka pertanyaan yang akan dipecahkan melalui penelitian ini adalah.

1. Apakah getok tular positif berpengaruh pada kepuasan pasien ?
2. Apakah pemulihan pelayanan berpengaruh pada kepuasan pasien ?
3. Apakah getok tular positif berpengaruh pada niat berobat ulang ?
4. Apakah pemulihan layanan berpengaruh pada niat berobat ulang ?
5. Apakah kepuasan pasien berpengaruh pada niat berobat ulang ?

1.4 Tujuan penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah.

1. Menguji pengaruh getok tular positif pada kepuasan pasien
2. Menguji pengaruh pemulihan pelayanan pada kepuasan pasien
3. Menguji pengaruh getok tular positif pada niat berobat ulang
4. Menguji pengaruh pemulihan Layanan pada niat berobat ulang
5. Menguji pengaruh kepuasan pasien pada niat Berobat ulang

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam sebuah penelitian ini terdapat dua manfaat penelitian yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis:

1.4.1 Manfaat teoritis

Penelitian diharapkan memberikan manfaat teoritis, yaitu menjelaskan hubungan antara getok tular positif, dan pemulihan pelayanan dengan niat berobat kepuasan pasien melalui mediasi dalam segmen yang spesifik di klinik herbal.

Selain itu penelitian ini diharapkan juga mengonfirmasi hubungan antara konstruk dalam model penelitian.

1.4.2 Manfaat Praktis

Dengan terjelaskannya niat berobat ulang oleh konstruk getok tular positif, pemulihan pelayanan, dan kepuasan pasien, hal ini dapat menjadi masukan penting bagi upaya strategi untuk mendorong konsumen berobat di klinik alternatif herbal.