

## SARI

**NUR WAHYU CAHYANINGSIH. 2019. PENINGKATAN NIAT PENGGUNAAN SITUS JEJARING SOSIAL UNTUK MENDAPATKAN INFORMASI LAYANAN RUMAH SAKIT DI SURAKARTA. SKRIPSI. PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN RUMAH SAKIT, FAKULTAS EKONOMI, UNIVERSITAS SETIA BUDI. PEMBIMBING I DIDIK SETYAWAN, SE., MM., M.SC. PEMBIMBING II FINISHA MAHAESTRI NOOR, B.Com., M.P.H.**

Studi ini bertujuan untuk menguji pengaruh orientasi pelanggan terhadap harapan usaha, pengaruh sosial yang dimediasi oleh kepercayaan untuk membentuk niat melanjutkan. Hal ini dikarenakan masih adanya kesenjangan penelitian dari berbagai studi terdahulu yang menunjukkan masih beragamnya pembentukan niat melanjutkan penggunaan situs jejaring sosial (Herrero *et al.*, Huang dan Chuang, 2017; Tavares dan Oliveira, 2017; Herrero *et al.*, 2018). Maka studi ini meneliti tentang peningkatan niat penggunaan situs jejaring sosial untuk mendapatkan informasi tentang rumah sakit di Surakarta.

Teknik pengambilan sample adalah *purposive sampling* dengan populasi masyarakat yang paham tentang situs jejaring sosial dan ingin mendapatkan informasi tentang rumah sakit di Surakarta. Jumlah responden yang digunakan sebanyak 180 responden. Pengujian alat ukur menggunakan aplikasi SPSS versi 18. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) menggunakan program AMOS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa H1, H2, H4 dan H5 didukung, kecuali H3 tidak terdukung. Hasil penelitian ini memberi makna bahwa untuk membentuk niat melanjutkan penggunaan situs jejaring sosial melalui orientasi pelanggan mempengaruhi harapan usaha dengan kepercayaan sebagai pemediasi.

Kata kunci: Niat Melanjutkan, Kepercayaan, Harapan Usaha, Pengaruh Sosial, Orientasi Pelanggan.

## ABSTRACT

**NUR WAHYU CAHYANINGSIH. 2019. ENHANCEMENT OF THE USE OF THE SOCIAL NETWORK SITE TO GET HOSPITAL SERVICE INFORMATION IN SURAKARTA. ESSAY. HOSPITAL MANAGEMENT STUDY PROGRAM, FACULTY OF ECONOMY, SETIA BUDI UNIVERSITY. ADMINISTRATOR I SETIK SETYAWAN, SE., MM., M.SC. CUSTOMER II MAHAESTRI FINISHA NOOR, B.Com., MPH**

This study aims to examine the effect of customer orientation on effort expectancy, social influences mediated by trust to form intention to continue. This is because there are still research gaps from various previous studies which show that there are still diverse forms of intention to continue using social networking sites (Herrero *et al.*, Huang and Chuang, 2017; Tavares and Oliveira, 2017; Herrero *et al.*, 2018). So this study examines the increasing intention of using social networking sites to get information about hospitals in Surakarta.

The sampling technique is purposive sampling with a population of people who understand about social networking sites and want to get information about hospitals in Surakarta. The number of respondents used was 180 respondents. Testing of measuring instruments using SPSS version 18 application. Hypothesis testing is done using Structural Equation Model (SEM) using the AMOS program.

The results of this study indicate that H1, H2, H4 and H5 are supported, except that H3 is not supported. The results of this study give the meaning that to form the intention to continue the use of social networking sites through customer orientation affect effort expectancy with trust as a mediator.

Keywords: Intention to Continue, Trust, Effort Expectancy, Social Influence, Customer Orientation.