

**PENINGKATAN NIAT PENGGUNAAN SITUS JEJARING SOSIAL
UNTUK MENDAPATKAN INFORMASI LAYANAN RUMAH SAKIT DI
SURAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Sebagai Syarat-syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen
Rumah Sakit Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta**



Disusun Oleh:

Nur Wahyu Cahyaningsih

13150316L

**POGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI
PENINGKATAN NIAT PENGGUNAAN SITUS JEJARING SOSIAL UNTUK
MENDAPATKAN INFORMASI LAYANAN RUMAH SAKIT DI SURAKARTA
Tahun 2019

Disusun oleh:

Nur Wahyu Cahyaningsih

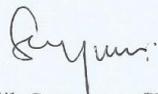
13150316L

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan didepan tim penguji skripsi
pada tahun 2019

Surakarta, 04 Juli 2019

Menyetujui

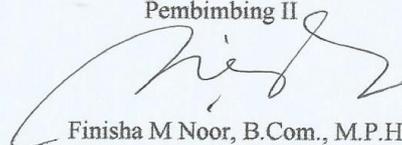
Pembimbing I



Dr. Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc

NIS: 01200807161126

Pembimbing II

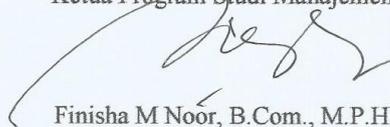


Finisha M Noor, B.Com., M.P.H

NIS : 01201706162224

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen



Finisha M Noor, B.Com., M.P.H

NIS : 01201706162224

LEMBAR PENGESAHAN KELULUSAN SKRIPSI
ANALISIS NIAT MENGGUNAKAN PEMBELAJARAN ONLINE
STUDI PADA SITUS DIGIMED.ID

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

Hari : Selasa

Tanggal : 23 Juli 2019

1. Dr. Waluyo Budi Atmoko, MM.

NIS : 01199609141059

(.....)

Penguji I

2. Nang Among Budiadi, S.E, MM.

NIS : 0120050401109

(.....)

Penguji II

3. Finisha Mahaestri Noor, B.Com., MPH.

NIS : 01201706162224

(.....)

Penguji III

4. Dr. Didik Setyawan, S.E., M.M., M.Sc.

NIS : 01200807161126

(.....)

Penguji IV

Mengetahui,



Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Widi Hariyanti, SE, M.Si

NIS : 01200504012113

Ketua Program Studi Manajemen

Finisha M Noor, B.Com., M.P.H

NIS : 01201706162224

PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua yang saya cintai dan sayangi, terimakasih atas segala doa, cinta, kasih sayang, dukungan, kepercayaannya untuk saya melanjutkan studi dan lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
2. Adikku tercinta (Febriana Fajar Astuti dan Yumna Lathifu Komariyah) yang selalu menemani begadang saat penyusunan skripsi, memberi semangat dan selalu mendoakan.
3. Seluruh keluarga Trah Mbah Darso Wiyono dan Mbah Dinu yang telah memberikan bantuan, dukungan, nasehat dan doa.
4. Sahabatku (Jawi Isandary) yang selalu memberi dorongan, semangat dan nasehat ketika rasa malas menghampiri penulis.
5. Sahabatku di Grup BAPER yang telah memberi semangat, dukungan, bantuan dan masukan dalam penyelesaian penulisan skripsi.
6. Sahabatku para Pecinta Ketinggian (Vintar, Hanif, Titik, Dek Yunita, Mas Tri, Dek Ipan, Rizal) yang selalu menyemangati.
7. Sahabatku SANI (Sulis, Atik, Isti) yang telah menyemangati, mendukung, membantu, memberi doa dan nasehat.
8. Teman-teman satu bimbingan Sistem Informasi Manajemen.
9. Seluruh teman-teman seperjuangan S1 Manajemen angkatan 2015.

MOTTO

الْخَاشِعِينَ عَلَىٰ إِلَّا لَكَبِيرَةً وَإِنَّهَا وَالصَّلَاةِ بِالصَّبْرِ وَاسْتَعِينُوا

“Jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu”

(Q.S. Al-Baqarah : 45)

كُذِّبًا وَكُذِّبًا لَكَانَ كُذًّا فَعَلْتُ أَنِّي لَوْ : تَقُلْ فَلَا شَيْءَ أَصَابَكَ وَإِنْ , تَعَجَزَنَّ وَلَا بِاللَّهِ وَاسْتَعِينْ يَنْفَعُكَ مَا عَلَىٰ حُرْصٍ
الشَّيْطَانِ عَمَلٌ تَفْتَحُ لَوْ فَإِنَّ , فَعَلَّ شَاءَ مَا وَ اللَّهِ قَدْرٌ : قُلْ وَلَكِنْ

“Bersungguh-sungguhlah dalam hal-hal yang bermanfaat bagimu dan mohonlah pertolongan kepada Allah (dalam segala urusan), serta janganlah sekali-kali kamu bersikap lemah. Jika kamu tertimpa sesuatu (kegagalan), maka janganlah kamu mengatakan, ‘seandainya aku berbuat demikian, pastilah tidak akan begini atau begitu’. Tetapi katakanlah, ‘ini telah ditakdirkan oleh Allah dan Allah berbuat sesuai dengan apa yang dikehendaki’. Karena sesungguhnya perkataan seandainya akan membuka (pintu) perbuatan setan.”

(H R. Muslim)

“Doa ibu menyelimuti tiap langkahku. Ke manapun aku pergi, di manapun aku ditempatkan, aku bersama-sama dengan doanya.”

(Zarry Hendrik)

“Kehidupanmu adalah buah dari tindakan yang kamu lakukan. Tidak ada yang bisa disalahkan selain dirimu sendiri.”

(Joseph Campbell)

“Bunga akan mekar pada waktunya, begitupun usaha akan menemukan hasil yang memuaskan pada waktunya”

“Kamu tidak bisa kembali dan mengubah masa lalu, maka dari itu tataplah masa depan dan jangan buat kesalahan yang sama dua kali”

(Penulis)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saya ini dengan judul **“PENINGKATAN NITA PENGGUNAAN SITUS JEJARING SOSIAL UNTUK MENDAPATKAN INFORMASI LAYANAN RUMAH SAKIT DI SURAKARTA”**. Dengan ini saya menyatakan bahwa yang tertulis didalam benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan menjiplak dari karya orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan 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 yang berlaku.



Surakarta, 23 Juli 2019

Nur Wahyu Cahyaningsih

KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur yang tak terhingga penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta inayah-NYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Peningkatan Niat Penggunaan Situs Jejaring sosial Untuk Mendapatkan Informasi Layanan Rumah Sakit di Surakarta”. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan hasil yang terbaik. Namun demikian, penulis juga menyadari mempunyai keterbatasan kemampuan dalam penulisan Skripsi, oleh karena itu penulis menyadari bahwa banyak bimbingan, dukungan dan bantuan secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik.

Maka dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada yang terhormat:

1. Rektor Universitas Setia Budi Surakarta, Bp Dr. Ir. Djoni Tarigan, MBA.
2. Dekan Fakultas Ekonomi, Ibu Dr. Widi Hariyanti, SE, M.Si.
3. Ibu Finisha Mahaestri Noor, B.Com., M.P.H. selaku Ketua Program Studi Manajemen dan pembimbing II yang telah memberikan pengarahan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Didik Setyawan, S.E., M.M., M.Sc Selaku Dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dengan penuh keikhlasan dan kesabaran demi terselesainya penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta yang telah memberi ilmunya pada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Seluruh pengikut/*followers* situs jejaring sosial rumah sakit di Surakarta yang telah bersedia membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi.
7. Kedua Orang Tuaku tercinta yang luar biasa yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang serta dukungan sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.

8. Semua teman-teman di Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen angkatan 2015.
9. Semua pihak yang telah mendukung dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun, penulis juga mengharapkan bimbingan guna perbaikan dimasa mendatang. Selain itu penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan penyusun pada khususnya.

Surakarta, 23 Juli 2019

Penulis

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 didukung. 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.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN	iii
PERSEMBAHAN	iv
MOTO	v
PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
SARI	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Pertanyaan Penelitian.....	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Niat Melanjutkan	8
B. Kepercayaan.....	11
C. Harapan Usaha	14
D. Pengaruh Sosial.....	17
E. Orientasi Pelanggan	21
F. Model Penelitian	25

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	26
B. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	27
C. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	31
D. Desain Pengambilan Sample.....	35
E. Jenis dan Sumber Data	37
F. Teknik Analisis Data.....	38
G. Pengujian Hipotesis	46

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Sample.....	48
B. Hasil Pengujian Alat Ukur.....	52
C. Pengujian Hipotesis	52
D. Pembahasan	57

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	65
B. Keterbatasan Penelitian.....	67
C. Implikasi Penelitian	68
D. Saran	68

DAFTAR PUSTAKA	70
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN	77
-----------------------	-----------

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	25
Gambar 4.1 Diagram Jalur	52

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator Penelitian	29
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner.....	32
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner.....	35
Tabel 3.4 <i>Factor Loading</i>	36
Tabel 3.5 Skala Likert	38
Tabel 3.6 Kriteria <i>Goodness of fit</i>	42
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin	48
Tabel 4.2 Karakteristik Umur.....	49
Tabel 4.3 Karakteristik Pendidikan Terakhir	49
Tabel 4.4 Karakteristik Pekerjaan	50
Tabel 4.5 Karakteristik Frekuensi Penggunaan Situs Jejaring Sosial pada Rumah Sakit	50
Tabel 4.6 Karakteristik Frekuensi Penggunaan Situs Jejaring Sosial yang dimiliki dalam Sehari.....	51
Tabel 4.7 Karakteristik Frekuensi Penggunaan Situs Jejaring Sosial pada Rumah Sakit di Surakarta.....	51
Tabel 4.8 Evaluasi <i>Goodness of fit</i> Model.....	54
Tabel 4.9 Hasil <i>Goodness of fit</i> Model.....	55
Tabel 4.10 Hasil Uji Hipotesis	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	77
Lampiran 2. Tabulasi Data Penelitian	82
Lampiran 3. Tabulasi Data Identitas Responden.....	89
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas.....	96
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas.....	102
Lampiran 6. Hasil Pengujian Hipotesis	107
Lampiran 7. Contoh Kuesioner Penelitian Online	122

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Studi tentang niat untuk melanjutkan penggunaan situs jejaring sosial untuk mendapatkan informasi layanan rumah sakit masih menjadi kajian penting. Hal ini dikarenakan masih terdapat keberagaman hasil dalam pembentukan niat untuk melanjutkan penggunaan situs jejaring sosial pada berbagai obyek penelitian (Tavares dan Oliveira, 2017; Herrero *et al.*, 2018). Keragaman obyek penelitian ini memberi pengaruh pada penggunaan variabel yang beragam dan tujuan penelitian yang diajukan (Herrero *et al.*, 2017; Huang dan Chuang, 2017). Penjelasan tersebut mengindikasikan model sebelumnya belum menjadi model yang baku. Studi lanjutan diperlukan membangun model penelitian yang disesuaikan dengan obyek amatan yang digunakan.

Fenomena yang terjadi tentang niat untuk melanjutkan penggunaan situs jejaring sosial untuk mendapatkan informasi layanan rumah sakit di Surakarta. Berdasarkan hasil survei pada situs jejaring sosial Instagram pada salah satu rumah sakit di Surakarta yaitu Rumah Sakit Hermina terdapat 1.452 orang yang mengikuti akun instagramnya. Namun teridentifikasi hanya sekitar 40 orang yang aktif merespon setiap informasi yang diberikan rumah sakit Hermina Solo. Berdasarkan data ini menunjukkan mengindikasikan masih rendahnya

aktivitas pengikut media sosial di akun Rumah Sakit Hermina. Maka studi ini dilakukan dengan mendesain model aplikatif yang dapat menyelesaikan permasalahan tersebut untuk meningkatkan aktivitas penggunaan sosial media Rumah Sakit Hermina.

Studi sebelumnya menunjukkan keragaman hasil dalam pembentukan niat untuk melanjutkan penggunaan situs jejaring sosial pada berbagai obyek penelitian (Herrero *et al.*, Huang dan Chuang, 2017; Tavares dan Oliveira, 2017; Herrero *et al.*, 2018). Hasil penelitian terdahulu menyebutkan harapan usaha dan pengaruh sosial memberi dampak kuat terhadap niat untuk melanjutkan penggunaan situs jejaring sosial (Tavares dan Oliveira, 2017). Pendapat yang sama juga diungkapkan oleh Herrero *et al.*, (2018) yang menyebutkan harapan usaha dan pengaruh sosial menjadi variabel penting dalam mempengaruhi niat untuk melanjutkan penggunaan situs jejaring sosial. Namun hasil yang berbeda ditemukan oleh Herrero *et al.*, (2017) yang menyebutkan tidak adanya hubungan yang signifikan harapan usaha dan pengaruh sosial terhadap niat untuk melanjutkan penggunaan situs jejaring sosial.

Hasil yang sama juga diungkapkan oleh Huang dan Chuang (2017) yang menemukan harapan usaha dan pengaruh sosial tidak berpengaruh terhadap niat untuk melanjutkan penggunaan situs jejaring sosial. Obyek penelitian yang kurang adanya ketersediaan fasilitas dan tidak adanya dukungan organisasi yang dapat membentuk perilaku individu menjadi penyebab tidak berpengaruhnya harapan usaha dan pengaruh sosial terhadap niat untuk melanjutkan penggunaan situs jejaring sosial (Herrero *et al.*, 2017; Huang dan Chuang, 2017). Maka studi

dirasa perlu untuk dilakukan kajian kembali dengan obyek pengguna di Indonesia yang belum mendapatkan dukungan yang baik berupa fasilitas dan dukungan organisasi untuk berperilaku dengan memasukkan variabel kepercayaan yang dapat memperkuat hubungan pembentukan niat untuk melanjutkan penggunaan situs jejaring sosial.

Studi ini dirasa perlu menambahkan variabel kepercayaan yang dapat memperkuat dalam pembentukan niat untuk melanjutkan penggunaan situs jejaring sosial (Alalwan *et al.*, 2017). Kepercayaan sebagai bentuk variabel afektif dapat menjadi penghubung antar variabel-variabel kognitif dan afektif (Demissie dan Alemu, 2017). Berdasarkan kajian yang dilakukan oleh Alalwan *et al.*, (2017) dalam pembentukan niat untuk melanjutkan penggunaan situs jejaring sosial, teridentifikasi bahwa niat untuk melanjutkan dipengaruhi kuat oleh kepercayaan. Studi lain juga menunjukkan bahwa pengaruh sosial mempengaruhi efek positif terhadap kepercayaan (Malaquias dan Hwang, 2016). Pendapat ini dikuatkan oleh Demissie dan Alemu (2017) yang mengungkapkan bahwa hubungan usaha berpengaruh positif terhadap kepercayaan. Berbagai penjelasan tersebut dapat diartikan bahwa dengan adanya penambahan variabel kepercayaan diyakini akan memperkuat terbentuknya niat untuk melanjutkan penggunaan situs jejaring sosial.

Model yang dibangun dalam penelitian ini mengajukan variabel independen adalah orientasi pelanggan (Herrero *et al.*, 2018). Studi terdahulu menunjukkan bahwa orientasi pelanggan dapat meningkatkan pengaruh sosial (Herrero *et al.*, 2018) dan orientasi pelanggan berpengaruh pada harapan usaha (Kavandi dan Westerlund, 2015). Hal ini mengacu pada studi Celuch dan Murphy (2010) yang

telah gagal untuk mengintegrasikan internet dan orientasi pelanggan tetapi pada studi selanjutnya Herrero *et al.*, (2018) mengatakan bahwa orientasi pelanggan mempunyai hubungan yang positif terhadap pengaruh sosial. Maka dapat disimpulkan orientasi pelanggan mempunyai efek dominan dalam meningkatkan individu terhadap pengaruh sosial dan orientasi pelanggan yang mengarah pada kepercayaan menggunakan situs jejaring sosial.

Model penelitian ini juga mengajukan variabel harapan usaha dan pengaruh sosial yang dapat mempengaruhi kepercayaan. Studi sebelumnya mengemukakan bahwa pengaruh sosial dapat mempengaruhi kepercayaan untuk melanjutkan penggunaan situs jejaring sosial sebagai media mencari informasi layanan di rumah sakit (Malaquias dan Hwang, 2016; Shareef *et al.*, 2017). Pendapat lain juga diungkapkan oleh Demissie dan Alemu (2017) yang menunjukkan bahwa harapan usaha berpengaruh positif terhadap kepercayaan untuk melanjutkan penggunaan situs jejaring sosial sebagai media mencari informasi layanan di rumah sakit. Konsep kepercayaan konsumen dalam penggunaan situs jejaring sosial telah banyak dilakukan pengujian dan terbukti menjadi faktor penting yang mempengaruhi niat untuk melanjutkan penggunaan situs jejaring sosial (Sledgianowski dan Kulviwat, 2008; Gao *et al.*, 2011; Govender dan Sihlali, 2014; Ramos *et al.*, 2018). Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa harapan usaha dan pengaruh sosial menjadi faktor penting dalam mempengaruhi kepercayaan yang dapat membentuk niat untuk melanjutkan penggunaan situs jejaring sosial sebagai media mencari informasi tentang layanan rumah sakit.

Teridentifikasi secara teoritis berdasarkan bahasan yang telah disampaikan, studi mencoba mengkonfirmasi pembentukan niat untuk melanjutkan penggunaan situs jejaring sosial sebagai media mencari informasi layanan di rumah sakit dipengaruhi oleh kepercayaan (Alalwan *et al.*, 2017) dengan harapan usaha, pengaruh sosial (Herrero *et al.*, 2017) dan orientasi pelanggan (Herrero *et al.*, 2018) pada niat untuk melanjutkan penggunaan situs jejaring sosial. Studi ini menggunakan obyek pemanfaatan situs jejaring sosial di rumah sakit untuk meningkatkan kunjungan konsumen yang dirasa masih relatif sedikit konsumen yang menggunakan situs jaringan sosial sebagai media mencari informasi layanan di rumah sakit. Maka studi ini mengajukan judul “PENINGKATAN NIAT PENGGUNAAN SITUS JEJARING SOSIAL UNTUK MENDAPATKAN INFORMASI LAYANAN RUMAH SAKIT DI SURAKARTA”

1.2 Perumusan Masalah

Niat untuk melanjutkan penggunaan situs jejaring sosial sebagai media mencari informasi layanan dirumah sakit dirancang untuk memudahkan pasien dalam mendapatkan informasi yang utuh, sehingga dengan pemanfaatan situs jejaring sosial ini diyakini bisa meningkatkan kunjungan pasien kerumah sakit. Studi terdahulu masih terdapat keragaman hasil dalam pembentukan niat untuk melanjutkan penggunaan situs jejaring sosial pada berbagai obyek penelitian (Tavares dan Oliveir, 2017; Herrero *et al.*, 2018). Keragaman obyek penelitian ini memberi pengaruh pada penggunaan variabel yang beragam dan tujuan penelitian yang diajukan (Herrero *et al.*, 2017; Huang dan Chuang, 2017). Studi

ini dirasa perlu menambah variabel kepercayaan yang dapat memperkuat dalam pembentukan niat untuk melanjutkan penggunaan situs jejaring sosial (Alalwan *et al.*, 2017). Berdasarkan kajian yang dilakukan oleh Alalwan *et al.*, (2017) dalam pembentukan niat untuk melanjutkan penggunaan situs jejaring sosial, teridentifikasi bahwa niat untuk melanjutkan penggunaan situs jejaring sosial dipengaruhi kuat oleh kepercayaan. Maka rumusan masalah yang diajukan adalah apakah peran kepercayaan dapat meningkatkan niat untuk melanjutkan penggunaan situs jejaring sosial yang dipengaruhi oleh pengaruh sosial dan harapan usaha dengan memahami orientasi pelanggan.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian dalam rumusan masalah di atas, maka pertanyaan yang hendak dipecahkan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kepercayaan berpengaruh pada niat melanjutkan?
2. Apakah harapan usaha berpengaruh pada kepercayaan?
3. Apakah pengaruh sosial berpengaruh pada kepercayaan?
4. Apakah orientasi pelanggan berpengaruh pada harapan usaha?
5. Apakah orientasi pelanggan berpengaruh pada pengaruh sosial?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Menguji pengaruh kepercayaan pada niat melanjutkan.
2. Menguji pengaruh harapan usaha dalam mempengaruhi kepercayaan.

3. Menguji pengaruh sosial dalam mempengaruhi kepercayaan.
4. Menguji pengaruh orientasi pelanggan dalam mempengaruhi harapan usaha.
5. Menguji pengaruh orientasi pasar dalam mempengaruhi pengaruh sosial.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat baik secara teoritis maupun praktis.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini mencoba membentuk kebaruan dalam hubungan antar variabel yang masih tidak konsisten hasil hubungan antara orientasi pelanggan, harapan usaha terhadap niat untuk melanjutkan penggunaan situs jejaring sosial. Maka dalam studi ini perlu menguji signifikansi pengaruh variabel kepercayaan untuk memediasi hubungan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi rumah sakit dalam penggunaan situs jaringan sosial sebagai media mencari informasi layanan di rumah sakit dalam meningkatkan kunjungan pasien yang mempertimbangkan faktor kepercayaan, harapan usaha, pengaruh sosial dan orientasi pelanggan.