

INTISARI

Utomo, Satrio Cahyo. 2019. Pengaruh Komunikasi Getok Tular dan Kualitas Pelayanan Pada Niat Berobat Ulang Yang Dimediasi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri. Program Studi S1 Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Setia Budi. Pembimbing I. Dr. Waluyo Budi Atmoko, MM. Pembimbing II. Finisha Mahaestri Noor B.Com., M.P.H.

Rumah sakit adalah institusi jasa yang kompleks sehingga memerlukan manajemen yang baik. Maka, Rumah sakit harus senantiasa meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan harapan pasien dan dituntut menjaga kualitas pelayanan agar pelanggan puas dan berniat melakukan pengobatan ulang dimasa mendatang. Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh komunikasi getok tular dan kualitas pelayanan pada niat berobat ulang yang dimediasi kepuasan pasien di RS Amal Sehat Wonogiri. Data diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada pasien rawat jalan RS Amal Sehat Wonogiri. Teknik Penyampelan yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan ukuran 200 responden. Uji hipotesis dengan melakukan analisis persamaan struktural (*Structural Equation Modelling-SEM*). Hasil penelitian ini menunjukkan kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap niat berobat ulang, komunikasi getok tular berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan terhadap niat berobat ulang, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Komunikasi Getok Tular, Kepuasan Pasien, Niat Berobat Ulang.

ABSTRACT

Utomo, Satrio Cahyo. 2019. The Effects of Word of Mouth Communication and Service Quality on Repetitive Medication Intended by Patient Satisfaction at Wonogiri Amal Sehat Hospital. S1 Management Study Program. Faculty of Economics. Setia University Budi. Advisor I. Dr. Waluyo Budi Atmoko, MM. Advisor II. Finisha Mahaestri Noor B.Com., M.P.H.

Hospitals are complex service institutions that require good management. So, hospitals must always improve service quality in accordance with patient expectations and required to maintain the quality of service so that customers are satisfied and intend to repeat treatment in the future. This study aims to examine the effect of word of mouth communication and service quality on the intention to repeat treatment mediated by patient satisfaction at Wonogiri Amal Sehat Hospital. Data was obtained through questionnaires distributed to outpatients at Amal Sehat Wonogiri Hospital. The sampling technique used was purposive sampling with a size of 200 respondents. Hypothesis testing by analyzing structural equations (SEM). The results of this study show that patient satisfaction has a significant effect on the intention of repetitive treatment, word of mouth communication has a significant effect on patient satisfaction and on intention to repeat treatment, service quality has a significant effect on patient satisfaction.

Keywords: Service Quality, Word of Mouth Communication, Patient Satisfaction, Intention to Repeat Treatment.