

**PENGARUH KOMUNIKASI GETOK TULAR DAN KUALITAS
PELAYANAN PADA NIAT BEROBAT ULANG YANG
DIMEDIASI KEPUASAN PASIEN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Syarat-syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi S1 Manajemen Konsentrasi Rumah Sakit pada Fakultas Ekonomi
Universitas Setia Budi



Disusun Oleh:

Satrio Cahyo Utomo

13150306L

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

2019

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

SKRIPSI :

**PENGARUH KOMUNIKASI GETOK TULAR DAN KUALITAS
PELAYANAN PADA NIAT BEROBAT ULANG YANG DIMEDIASI
KEPUASAN PASIEN**

Oleh:

SATRIO CAHYO UTOMO

13150306L

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diajukan ke ujian skripsi pada:

Hari : Senin

Tanggal : 19 Agustus 2019

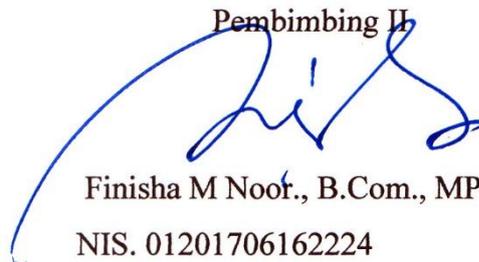
Menyetujui,

Pembimbing I



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

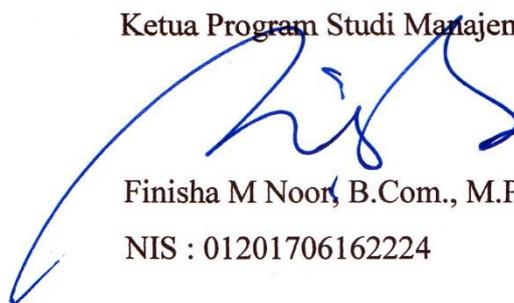
Pembimbing II



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

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen



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

LEMBAR PENGESAHAN KELULUSAN

SKRIPSI

**PENGARUH KOMUNIKASI GETOK TULAR DAN KUALITAS
PELAYANAN PADA NIAT BEROBAT ULANG YANG DIMEDIASI
KEPUASAN PASIEN**

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Sidang Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi pada:

Hari : Senin

Tanggal : 19 Agustus 2019

1. Nang Among Budiadi, SE., M.Si.

NIS. 0120050401109

(.....)

Penguji 1

2. Ariefah Yulandari, SE., MM

NIS. 01201101102132

(.....)

Penguji 2

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

NIS. 01201706162224

(.....)

Penguji 3

4. Dr. Waluyo Budi Atmoko, M.M.

NIS. 01199609141059

(.....)

Penguji 4

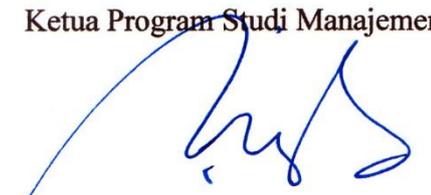
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Widi Hariyanti, SE, M.Si
NIS: 012000504012113


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

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul “Pengaruh Komunikasi Getok Tular dan Kualitas Pelayanan pada Niat Berobat Ulang yang Dimediasi Kepuasan Pasien”. Dengan ini saya menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila skripsi ini merupakan jiplakan dari penelitian/karya skripsi orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum.



MOTTO

**“BERMIMPILAH DALAM HIDUP,
JANGAN HIDUP DALAM MIMPI”**

HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Segala puji bagi Allah SWT karena dengan kasih sayang dan nikmat-Nya akhirnya penulis mampu menyelesaikan skripsi ini
2. Dengan ini ku persembahkan karya yang sangat sederhana ini untuk orang terkasih, Ibu dan Bapak tercinta, Ibu Wartini Sulastri dan Bapak Sunardi. Tulisan ini merupakan tanda baktiku, hormatku, dan terimakasihku untuk kalian dan sebagai bukti didikan kalian hingga aku mampu menyusun karyaini. Terimakasih telah memberikan kasih sayang, dukungan serta doa yang tiada henti untukku yang mungkin tidak dapat kubalas dengan selembar kertas yang bertuliskan persembahan ini. Ini hanyalah kado kecil yang dapat aku berikan dari bangku kuliah ku sebagai awal masa depanku untuk membahagiakan kalian.
3. Best Part(ner) Tercinta. Annisa Try Chahya Stya Putri, Terimakasih untuk kesabaran dan pengertiannya selalu memberi semangat, doa, dan motivasi satu sama lain dalam menyelesaikan skripsi tepat waktu. Terimakasih telah memberikan cerita yang indah untuk masa kuliah ku dari semester 3 hingga kita bisa wisuda bersama dan akhir nanti.
4. Keluarga besarku yang selalu member semangat dan dorongan agar selalu untuk berusaha untuk menjadi yang terbaik.
5. Dosen pembimbing I. Terima kasih telah sabar membimbing dan mendukung segala usaha saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Dosen pembimbing II yang telah sabar membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman yang selalu ada walau tanggal tua, tanggal merah, yang selalu mensupport satu sama lain, dari pertama perkuliahan hingga sekarang “ Bang Tigor & Bojo Galak” (Rama, Titis, Bimo, Dio, Andy, Tian, Raka, Apew & Trisna, Lisa, Sintya, Mercy, Puput, Widya). Semoga kita selalu diberi kemudahan dalam segala hal. Amin.
8. Teman-teman seperjuangan angkatan 2015, terima kasih kalian semua atas kebersamaanya selama ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Getok Tular dan Kualitas Pelayanan pada Niat Berobat Ulang yang Dimediasi Kepuasan Pasien”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi, Universitas Setia Budi, Surakarta. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Dr. Ir. Djoni Tarigan, MBA., selaku Rektor Universitas Setia Budi.
2. Dr. Widi Hariyanti, SE., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta.
3. Finisha Mahaestri Noor B.Com.,M.P.H. Selaku Kaprodi Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta dan pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktu, memberi nasehat, petunjuk dan bimbingan kepada penulis selama penyusunan skripsi.
4. Dr. Waluyo Budi Atmoko, MM. Selaku pembimbing utama yang telah meluangkan waktu, memberi nasehat, petunjuk dan bimbingan kepada penulis selama penyusunan skripsi.
5. Kedua Orang tua (Sunardi dan Wartini Sulastri) yang selalu menjadi penasehat tersabar, pendidik terhebat, dan menjadi orang tua memotivasi. Dan adikku (Orchita Helen Aviani) yang selalu menyemangatiku.

6. Segenap dosen dan kepengurusan di fakultas ekonomi, serta karyawan perpustakaan Universitas Setia Budi yang telah banyak membantu dan menyediakan fasilitas demi kelancaran studi saya selama 4 tahun.
7. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bantuan dari pihak-pihak terkait untuk menyelesaikan skripsi ini. Namun penulis juga menyadari sepenuhnya bahwa karya tulis ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran. Akhirnya, penulis berharap semoga karya tulis ini dapat bermanfaat bagi masyarakat dan perkembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang kesehatan

Surakarta, 6 Agustus 2019

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized loop followed by the name 'Satyo Galayo' written in a cursive script.

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.5.2 Manfaat Praktis.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Niat Berobat Ulang.....	6
2.2 Kepuasan Pasien.....	7
2.3 Komunikasi Getok Tular.....	8
2.4 Kualitas Pelayanan.....	10
2.5 Model Penelitian.....	11
BAB III METODE PENELITIAN.....	12
3.1 Desain Penelitian.....	12
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	13
3.2.1 Niat Berobat Ulang.....	13
3.2.2 Kepuasan Pasien.....	13
3.2.3 Komunikasi Getok Tular.....	13
3.2.4 Kualitas Pelayanan.....	14
3.3 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	14
3.3.1 Uji Validitas.....	14
3.3.2 Uji Reliabilitas.....	16

3.4	Populasi, Sampel, dan Teknik Penyampelan.....	16
3.4.1	Populasi.....	16
3.4.2	Sampel.....	17
3.4.3	Teknik Penyampelan.....	18
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	18
3.6	Teknik Analisa Data.....	18
3.6.1	Asumsi Kecukupan Sampel.....	19
3.6.2	Asumsi Normalitas.....	19
3.6.3	Asumsi <i>Outlier</i>	19
3.6.4	Kriteria <i>Goodness of Fit</i>	20
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		23
4.1	Deskripsi Sampel.....	23
4.1.1	Deskripsi Sampel Berdasarkan Usia.....	23
4.1.2	Deskripsi Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin.....	24
4.2	Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Dalam Kuesioner.....	24
4.2.1	Deskripsi Tanggapan Responden Dalam Variabel Kualitas Pelayanan.....	25
4.2.2	Deskripsi Tanggapan Responden Dalam Variabel Komunikasi Getok Tular.....	26
4.2.3	Deskripsi Tanggapan Responden Dalam Variabel Kepuasan.....	27
4.2.4	Deskripsi Tanggapan Responden Dalam Variabel Niat Berobat Ulang.....	29
4.3	Hasil Analisis.....	30
4.3.1	Uji Normalitas Data.....	31
4.3.2	Uji Keberadaan <i>Outlier</i>	32
4.3.3	Uji <i>Goodness of Fit</i>	33
4.3.4	Uji Hipotesis.....	33
4.4	Pembahasan.....	35
4.4.1	Pengaruh Kepuasan Terhadap Niat Berobat Ulang.....	35
4.4.2	Pengaruh Komunikasi Getok Tular Terhadap Kepuasan.....	36
4.4.3	Pengaruh Komunikasi Getok Tular Terhadap Niat Berobat Ulang.....	37
4.4.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan.....	38
BAB V PENUTUP.....		40
5.1	Kesimpulan.....	40
5.2	Keterbatasan dan Saran untuk Riset Dimasa Depan.....	40
5.3	Implikasi Manajerial.....	41
DAFTAR PUSTAKA.....		42
LAMPIRAN.....		45

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	11
Gambar 4.1 Hasil Uji Hipotesis Diagram Jalur	31

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner	15
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	16
Tabel 3.3 Pedoman Ukuran Sampel.....	17
Tabel 3.4 Kriteria <i>Goodness of Fit</i>	20
Tabel 4.1 Distribusi Sampel Berdasarkan Usia.....	23
Tabel 4.2 Distribusi Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin	24
Tabel 4.3 Penilaian Responden Variabel Kualitas Pelayanan	25
Tabel 4.4 Penilaian Responden Variabel Komunikasi Getok Tular	26
Tabel 4.5 Penilaian Responden Variabel Kepuasan Pasien	28
Tabel 4.6 Penilaian Responden Variabel Niat Berobat Ulang.....	29
Tabel 4.7 Uji Normalitas Data	31
Tabel 4.8 Hasil Analisis <i>Goodness of Fit</i>	33
Tabel 4.9 Hasil Uji Hipotesisi.....	34

LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian	46
Lampiran 2. Surat Keterangan Pengantar Penelitian	47
Lampiran 3. Serat Permohonan Penelitian.....	48
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian.....	49
Lampiran 5. Data Silabus Penelitian.....	52
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Kuesioner.....	57
Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner.....	59
Lampiran 8. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	59
Lampiran 9. Hasil Uji Reliabilitas Komunikasi Getok Tular	60
Lampiran 10. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan.....	61
Lampiran 11. Hasil Uji Reliabilitas Niat Berobat Ulang	62
Lampiran 12. Hasil Uji Hipotesis SEM Diagram Jalur	63
Lampiran 13. Hasil Uji Hipotesis.....	64

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.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era sekarang ini rumah sakit swasta selain berfungsi memberikan pelayanan primer seperti peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit, dan pemulihan kesehatan, juga dituntut memiliki keunggulan yang memberikan nilai tambah tersendiri bagi orang-orang yang berkunjung ke rumah sakit tersebut. Tujuannya agar rumah sakit tersebut memiliki diferensiasi sehingga dapat meningkatkan kunjungan yang nanti akan berdampak positif bagi profit rumah sakit (Ristrini, 2005). Selain itu, hal yang harus dimiliki suatu rumah sakit swasta adalah kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan, sehingga pelanggan akan melakukan niat berobat ulang.

Kepuasan pelanggan adalah faktor kunci yang mendorong kinerja produk dan jasa layanan yang melebihi harapan. Pasien sebagai pelanggan pengguna jasa pelayanan akan menuntut pelayanan yang berkualitas untuk mendapatkan kepuasan (Woodside *et al.*, 1989). Dahulu pasien menggunakan jasa rumah sakit demi kesembuhan mereka saja. Sekarang pasien lebih bersifat kritis, terinformasi dan menuntut serta lebih memperhatikan masalah kualitas sehingga kepuasan pribadi menjadi kebutuhan yang ingin dipenuhi selain kesembuhan mereka.

Perawatan kesehatan rumah sakit merupakan bagian penting dari sistem kesehatan. Rumah sakit harus senantiasa meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan harapan pasien untuk memperoleh kepuasan sebagai pemakai jasa. Kualitas layanan dapat ditentukan sebagai penilaian harapan dan persepsi pasien. Dan komunikasi getok tular juga mempengaruhi kepuasan pasien untuk berobat kembali di rumah sakit.

Sallam (2006) menyatakan bahwa komunikasi getok tular dilakukan dengan cara berbagi informasi dari satu orang ke orang lain melalui komunikasi lisan, sehingga komunikasi getok tular tersebut dapat mempengaruhi keputusan pembelian pelanggan. Komunikasi getok tular memang mempunyai pengaruh yang sangat besar kepada seseorang karena informasi yang didapat dianggap nyata dan jujur. Seseorang cenderung lebih mempercayai informasi layanan yang mereka dengar dari teman, kerabat atau orang terdekat yang berpengalaman terhadap suatu layanan tersebut.

Perilaku berobat ulang diprediksi oleh niatnya untuk berobat ulang. Niat berobat ulang sebuah produk atau jasa merupakan tanggapan emosional berupa kesiapan bertindak sebagai hasil penaksiran kognitif sebuah kejadian (Frijda, 1988; Bagozzi, *et al.*, 1999; Clore dan Ortony, 2000) dalam Atmoko (2017). Garbarino dan Johnson (1999), mengungkapkan bahwa kepercayaan dan komitmen keduanya mempengaruhi niat pembelian dimasa mendatang dari suatu pertukaran. Niat pembelian akan tetap stabil, dan mungkin meningkat, ketika pemulihan layanan efektif.

Upaya pemulihan layanan yang buruk sangat dapat mengurangi niat masa depan seseorang untuk membeli dari kegagalan yang pernah dialami (Maxham, 1999). Kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan yang telah diterima akan memberikan peluang besar pelanggan tersebut melakukan pengobatan ulang (Mertion, 1968) dalam Li (2011). Kepuasan pasien dapat ditingkatkan melalui perbaikan persepsi kualitas layanan.

Rumah sakit harus memusatkan pemasaran dengan mengelola pelayanan yang efektif. Secara khusus, manajer rumah sakit harus lebih memperhatikan tingkat pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen. Sehingga rumah sakit dapat mempertahankan mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan, dan pasien pengguna jasa pelayanan merasakan kepuasan.

1.2 Rumusan Masalah

Studi ini berhasil mengidentifikasi gap riset dalam industri kesehatan, yaitu pada umumnya rumah sakit menyediakan jenis layanan yang relatif sama, misal penyediaan sejumlah poli untuk berbagai penyakit, keberadaan peralatan dan fasilitas kesehatan bagi pasien. Hal ini berakibat konsumen sulit mengidentifikasi rumah sakit yang mampu memberi nilai lebih kepada konsumen sebagai dasar untuk mengambil keputusan untuk memilih tempat berobat. Rumah sakit membutuhkan faktor pembeda yang akan memudahkan bagi konsumen untuk mengidentifikasi nilai lebih suatu rumah sakit tertentu terhadap para pesaingnya.

Penelitian terdahulu mengidentifikasi faktor pembeda antara penyedia jasa satu dengan yang lainnya, yaitu kualitas pelayanan. (Kitapci *et al.*, 2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor penting yang dapat menghasilkan kepuasan. Kepuasan ini selanjutnya akan menghasilkan niat untuk berobat.

Pelanggan membentuk harapan sebelum berobat, dengan mendengarkan saran atau komunikasi getok tular dari kerabat atau orang terdekat. Selanjutnya pelanggan mengembangkan persepsi selama proses penyampaian layanan, dan kemudian mereka membandingkan persepsi tersebut dengan harapannya. Konsumen puas bila pelayanan melebihi harapan dan hasil dari komunikasi getok tular yang didapat sama dengan persepsi yang didapat saat melakukan kunjungan, sehingga semakin yakin untuk melakukan niat untuk berobat ulang di instansi tersebut.

Kajian literatur, niat membeli atau dalam konteks jasa pelayanan kesehatan sebagai niat berobat ulang berhubungan erat dengan kualitas pelayanan, kepuasan, dan komunikasi getok tular. Hal ini menjadi informasi penting dalam upaya memenangkan persaingan dalam industri rumah sakit yang relatif seragam.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah kepuasan pasien berpengaruh pada niat berobat ulang?

2. Apakah komunikasi getok tular berpengaruh pada kepuasan pasien?
3. Apakah komunikasi getok tular berpengaruh pada niat berobat ulang?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai sehubungan dengan penelitian ini adalah :

1. Menguji pengaruh kepuasan pasien pada niat berobat ulang.
2. Menguji pengaruh komunikasi getok tular pada kepuasan pasien.
3. Menguji pengaruh komunikasi getok tular pada niat berobat ulang.
4. Menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Manfaat dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan perilaku berobat ulang dan untuk mencari hubungan yang signifikan antara komunikasi getok tular terhadap kepuasan pasien di industri perawatan kesehatan publik.

1.5.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari dampak dari dimensi kualitas pelayanan dan komunikasi getok tular pada kepuasan dan pengaruh kepuasan pada niat pembelian kembali untuk pasien rawat jalan. Selain itu, penelitian ini memberikan manfaat kepada instansi tersebut, untuk mengukur sejauh mana tingkat pelayanan yang diberikan.