

**PENGARUH E-WOM DAN CITRA RUMAH SAKIT
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN
PADA KUNJUNGAN RUMAH SAKIT SWASTA DI BALI**

TESIS



I KADEK WAHYU ADI GUNA
20161030053

PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2018

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH E-WOM TERHADAP CITRA RUMAH
SAKIT, KEPUASAN DAN LOYALITAS PADA
KUNJUNGAN RUMAH SAKIT BALI ROYAL HOSPITAL

I KADEK WAHYU ADI GUNA

20161030053

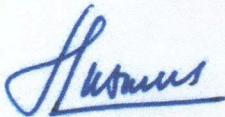
Pembimbing I



Winny Setyonugroho, S.ked, MT., Ph.D

Tanggal

Pembimbing II



DR. Susanto, M.S.

Tanggal

TESIS

**PENGARUH E-WOM TERHADAP CITRA
RUMAH SAKIT, KEPUASAN DAN LOYALITAS
PADA KUNJUNGAN RUMAH SAKIT SWASTA DI BALI**

Diajukan Oleh
I Kadek Wahyu Adi Guna
20161030053

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
tanggal 18 Mei 2018

Yang terdiri dari



Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK.

Ketua Tim Penguji



Winny Setyonugroho, S.Ked., M.T., Ph.D. Dr. Susanto, M.S.

Anggota Tim Penguji



Anggota Tim Penguji



Dr. Firman Pribadi, M.Si.

Anggota Tim Penguji

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

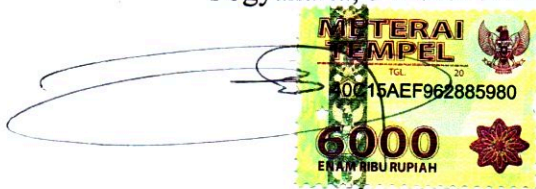
**DENGAN MENIUP LILIN ORANG LAIN
TIDAK AKAN MEMBUAT CAHAYAMU
LEBIH TERANG “**

**Tesis ini aku persembahkan untuk :
Bapak dan Ibu tercinta serta adik adiku**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, 5 Maret 2018



Wahyu Adi Guna

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan atas berkat, rahmat -Nya, sehingga Tesis yang berjudul “Pengaruh E-Wom dan Citra Rumah Sakit terhadap, Kepuasan dan Loyalitas pasien” dapat diselesaikan dengan baik.

Tujuan dari penyusunan tesis ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Sarjana Strata 2 pada Program Studi Manajemen Rumah Sakit Program Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Tan Hana Wong Swasta Anulus. Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan tesis ini banyak beberapa aspek yang belum sempurna dan diantaranya mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan berkah dari Tuhan sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Ibu Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Winny Setyonugroho, S.ked, MT., Ph.D dan Bapak Dr. Susanto, M.S.selaku dosen pembimbing yang dengan sabar, tekun, tulus, dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran memberikan bimbingan, motivasi, arahan, dan saran-saran yang sangat berharga kepada penulis selama menyusun proposal tesis ini.

3. Seluruh dosen Program Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Keluarga dan kedua orang tuaku tercinta Jero Mangku Ketut Marsidi dan Ni Nyoman Ranting yang sangat sabar mendengarkan keluhanku dan tak henti-hentinya mendoakan, menyemangati serta memotivasiku untuk memberikan hasil yang terbaik dalam setiap hal yang aku lakukan.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis menyadari Proposal tesis ini masih jauh dari lorong kesempurnaan, sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritik dari berbagai pihak yang bersifat membangun demi kesempurnaan proposal ini.

Yogyakarta, 5 Maret 2018

Wahyu Adi Guna

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Batasan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. <i>Word of Mouth</i>	8
B. <i>Citra Rumah Sakit</i>	16
C. Kepuasan Pasien.....	20
D. Loyalitas Pasien	23
E. Pengetian Rumah Sakit	28
F. Penelitian terdahulu.....	38
G. Kerangka Teori.....	41
H. Kerangka Penelitian	42
I. Hipotesis Penelitian.....	43
BAB III METODE PENELITIAN	49
A. Metode Penelitian.....	49
B. Waktu dan Tempat Penelitian	49
C. Populasi dan Sampel Penelitian	50
D. Teknik Sampling	51
E. Pengukuran Variabel.....	52

F. Definisi Operasional.....	55
F. Teknik Pengumpulan Data	59
G. Instrumen penelitian	60
H. Uji validitas dan reabilitas	60
I. Analisis data	61
J. Etika penelitian	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	62
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	62
B. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	65
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	91
A. Simpulan	91
B. Saran.....	92
DAPFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	39
Tabel 2. Definisi Operasional	57
Tabel 3. Jumlah Kamar Menurut Tipe Kamar	65
Tabel 4 Hasil Uji Validitas Elektronik Word of Mouth	67
Tabel 5. Hasil Uji Validitas Citra Rumah Sakit	69
Tabel 6. Hasil Uji Validitas Kepuasan.....	70
Tabel 7. Hasil Uji Validitas Loyalitas.....	71
Tabel 8. Tabel HasilUji reliabilitasInstrumen Penelitian.....	73
Tabel 9. Statistik Electronic Word of Mouth (eWOM)	75
Tabel 10. Statistik Deskriptif Citra Rumah Sakit.....	77
Tabel 11. Statistik Deskriptif Kepuasan.....	78
Tabel 12. Statistik Deskriptif Loyalitas	79
Tabel 13. Regression Weights.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Teori.....	41
Gambar 1.2 Kerangka Penelitian	42
Gambar 4.1 <i>Output Path Diagram</i>	81

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** Curriculum Vitae
- Lampiran 2** Surat keterangan bebas plagiatisme
- Lampiran 3** Uji Validitas Realibilitas
- Lampiran 4** Analisis Persentase
- Lampiran 5** Analisis Regresi
- Lampiran 6** Tabel Distribusi R
- Lampiran 7** Ethical Clearance

ABSTRAK

**PENGARUH *E-WOM* DAN CITRA RUMAH SAKIT
TERHADAP, KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN
PADA RUMAH SAKIT BALI ROYAL HOSPITAL**

I Kadek, Winny Setyonugroho, Susanto

Seiring dengan perkembangan teknologi khususnya internet, *electronic word of mouth* telah menjadi fenomena yang penting. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *electronic word of mouth* terhadap citra rumah sakit, kepuasan dan loyalitas rumah sakit Bali Royal Hospital. Metode pengumpulan data primer melalui kuesioner yang disebarakan langsung maupun melalui online sosial media..

Hasil penelitian ini *E-wom* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klien, hal tersebut dapat dilihat dari hasil analisis yang menunjukkan nilai signifikansi lebih dari 0,05, *e-wom* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas klien, terdapat pengaruh yang signifikan *e-wom* terhadap citra klien, terdapat pengaruh yang signifikan citra terhadap kepuasan klien, terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan terhadap loyalitas klien, kepuasan mampu memediasi pengaruh *e-wom* terhadap loyalitas klien dan kepuasan mampu memediasi pengaruh citra Rumah Sakit terhadap loyalitas klien.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan guna pengembangan manajemen pemasaran, khususnya untuk bagian Humas dalam mengambil kebijakan, tindakan tentang strategi untuk memperkenalkan rumah sakit serta menciptakan hubungan yang baik dengan klien.

Kata Kunci : *e wom*, citra, kepuasan, loyalitas

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF *E-WOM* AND HOSPITAL IMAGE AGAINST, CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY IN A BALI HOSPITAL ROYAL HOSPITAL

I Kadek, Winny Setyonugroho, Susanto

Along with the development of technology especially the internet, *electronic word of mouth* has become an important phenomenon. The purpose of this research is to know the influence of *the electronic word of mouth* against the hospital's image, satisfaction and loyalty of the Bali Royal Hospital hospital. The method of primary data collection through a questionnaire that was distributed directly or through online social media.

The results of this research *E-wom* has no effect significantly to client satisfaction, it can be seen from the results of the analysis show the value the significance of more than 0.05, *e-wom* effect significantly to client loyalty, there is influence significant *e-wom* against client's image, there is influence significant image towards client satisfaction, there is influence significant client loyalty against fulfillment, satisfaction was able to mediate the influence of *e-wom* against client loyalty and satisfaction was able to mediate the influence the image of the hospital against the loyalty of clients.

The results of this research are expected to give input to the development of marketing management, especially for the public relations policy, in taking action about the strategy for introducing the hospital as well as create a good relationship with client.

Keywords: *e wom*, image, satisfaction, loyalty