



**PENGARUH *WORD OF MOUTH MARKETING* TERHADAP
CITRA RUMAH SAKIT DAN LOYALITAS PASIEN DI
INSTALASI RAWAT JALAN RSUD HADJI BOEJASIN
PELAIHARI**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akhir dan Memenuhi Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Rumah Sakit**

Oleh

**Ghina Lailaturrahmah
NIM SA20012**

**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN SAINS TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BORNEO LESTARI**

BANJARBARU

2024

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil ‘alamin, segenap puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat dan hidayah serta petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan Salam senantiasa tercurah kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW yang telah membawa manusia dari alam jahiliyah kepada alam yang terang menerang yang penuh ilmu pengetahuan seperti saat sekarang ini. Penulisan skripsi ini diselesaikan guna melengkapi tugas akhir Program S1 Jurusan Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains Teknologi Universitas Borneo Lestari. Adapun judul skripsi ini adalah “Pengaruh *Word of Mouth Marketing* terhadap Citra Rumah Sakit dan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Hadji Boejasin”. Selanjutnya, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membimbing dan mendukung penulis baik dengan moral maupun materil selama berlangsungnya penyusunan skripsi ini, mudah-mudahan mendapat pahala di sisi Allah SWT. Dengan segala kemurahan hati, penulis menganturkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Bambang Joko Priatmadi, MP selaku Rektor Universitas Borneo Lestari.
2. Ibu Hj. Eny Hastuti, SKM., M.Pd., MPH selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains Teknologi Universitas Borneo Lestari.
3. Ibu Hj. Liana Fitriani Hasymi, S.Pi., M.Kes selaku Ketua Program Studi Administrasi Rumah Sakit dan selaku penguji 2 yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta saran pada penelitian ini.

4. Bapak Abdurrahman Sidiq, S.KM., MARS selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta saran pada penelitian ini.
5. Bapak Ns. Andri Nur Rahman, S.Kep., MARS selaku dosen pembimbing 1, yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran dan dorongan sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
6. Ibu Reny Marliadi, M.Ak selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran dan dorongan sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
7. Kepada orangtua penulis yang tercinta, Bapak Ade Maman Eriansyah, Ibu Anik Hidayati, Bapak Danang Kusmana dan Ibu Sri Wahyuni yang senantiasa tulus memberikan motivasi, do'a, kasih sayang, keikhlasan dan kesabaran serta pengorbanan dan perhatian yang tak henti hentinya mengalir untuk penulis juga memberikan dukungan penulis baik materil dan moril dalam memfasilitasi segala kebutuhan perkuliahan sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
8. Kepada kakakku tersayang Ria Damayanti dan Eddy Noorsyamsi yang juga telah memberikan dukungan penuh dan semangat serta do'a serta dukungan baik materil dan moril dalam memfasilitasi segala kebutuhan perkuliahan, serta keluarga besar Adik dan Keponakan yang telah mendukung dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada penyemangat, pendengar setia dan pendamping penulis, Angga Permadani yang selalu mendukung dan menguatkan dalam proses awal perkuliahan hingga lulus menjadi sarjana.

10. Kepada teman-teman terdekat penulis yaitu, Sella, Fathiah, Alda, Adis, Titi, Zahra, Aulia, Lisa, Dini, dan Kiki yang selalu memberikan dukungan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

11. Dan kepada para pihak RSUD Hadji Boejasin dan responden penelitian ini yang bersedia membantu dan menjadi responden agar penelitian ini selesai tepat waktu dan berjalan lancar.

Semoga semua motivasi, semangat, ilmu yang selalu saya ingat serta do'a yang diberikan mendapat imbalan dari Allah SWT sebagai amal dan ibadah. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan kedepan. Penulis berharap semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat.

Banjarbaru, 1 Juni 2024

Penulis

Ghina Lailaturrahmah

NIM. SA20012

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| PERNYATAAN | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| ABSTRAK..... | vii |
| <i>ABSTRACT</i> | viii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 6 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 7 |
| 1.4.1 Bagi Peneliti Selanjutnya | 7 |
| 1.4.2 Bagi Institusi Pendidikan | 7 |
| 1.4.3 Bagi Tempat Penelitian..... | 7 |
| BAB II TINJAUAN LITERATUR..... | 8 |
| 2.1 <i>Word of Mouth</i> | 8 |
| 2.1.1 Definisi <i>Word of Mouth</i> | 8 |
| 2.1.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi <i>Word of Mouth</i> | 9 |
| 2.1.3 Jenis-jenis <i>Word of Mouth</i> | 10 |

| | | |
|--|---|----|
| 2.1.4 | <u>Indikator <i>Word of Mouth</i></u> | 10 |
| 2.2 | <u>Citra rumah Sakit</u> | 11 |
| 2.2.1 | <u>Definisi Citra Rumah Sakit</u> | 11 |
| 2.2.2 | <u>Jenis-jenis Citra Rumah Sakit</u> | 12 |
| 2.2.3 | <u>Proses Pembentukan Citra Rumah Sakit</u> | 13 |
| 2.2.4 | <u>Peran Citra Rumah Sakit</u> | 14 |
| 2.2.5 | <u>Indikator Citra rumah Sakit</u> | 15 |
| 2.3 | <u>Loyalitas Pasien</u> | 16 |
| 2.3.1 | <u>Definisi Loyalitas Pasien</u> | 16 |
| 2.3.2 | <u>Jenis-jenis Loyalitas Pasien</u> | 17 |
| 2.3.3 | <u>Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pasien</u> | 18 |
| 2.3.4 | <u>Indikator Loyalitas Pasien</u> | 19 |
| 2.1 | <u>Kerangka Teori Penelitian</u> | 21 |
| 2.2 | <u>Kerangka Konsep Penelitian</u> | 22 |
| 2.3 | <u>Hipotesis</u> | 22 |
| 2.3.1 | <u>Pengaruh <i>Word of Mouth</i> terhadap Citra Rumah Sakit</u> | 23 |
| 2.3.2 | <u>Pengaruh <i>Word of Mouth</i> terhadap Loyalitas Pasien</u> | 23 |
| <u>BAB III METODE PENELITIAN</u> | | 24 |
| 3.1 | <u>Gambaran Umum Tempat Penelitian</u> | 24 |
| 3.2 | <u>Jenis Penelitian/Rancangan Penelitian</u> | 24 |
| 3.3 | <u>Lokasi dan Waktu Penelitian</u> | 25 |
| 3.4 | <u>Populasi dan Sampel</u> | 25 |
| 3.5 | <u>Variabel Penelitian</u> | 27 |
| 3.6 | <u>Definisi Operasional</u> | 28 |

| | | |
|---|---|----|
| 3.7 | <u>Teknik Pengumpulan Data</u> | 30 |
| 3.7.1 | <u>Data Primer</u> | 30 |
| 3.7.2 | <u>Data Sekunder</u> | 31 |
| 3.8 | <u>Prosedur Penelitian</u> | 31 |
| 3.9 | <u>Pengolahan Data</u> | 32 |
| 3.10 | <u>Analisa Data</u> | 33 |
| 3.11 | <u>Etika Penelitian</u> | 37 |
| <u>BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN</u> | | 40 |
| 4.1 | <u>Uji Validitas dan Reliabilitas data</u> | 40 |
| 4.2 | <u>Analisis Univariat</u> | 41 |
| 4.3 | <u>Analisis Bivariat</u> | 43 |
| 4.4 | <u>Uji Hipotesis</u> | 45 |
| 4.5 | <u>Pembahasan</u> | 47 |
| 4.5.1 | <u>Pengaruh <i>Word of Mouth Marketing</i> terhadap Citra Rumah Sakit</u> | 47 |
| 4.5.2 | <u>Pengaruh <i>Word of Mouth Marketing</i> terhadap Loyalitas Pasien</u> | 49 |
| <u>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</u> | | 52 |
| 5.1 | <u>Kesimpulan</u> | 52 |
| 5.2 | <u>Saran</u> | 52 |
| <u>DAFTAR PUSTAKA</u> | | 55 |
| <u>LAMPIRAN</u> | | 59 |
| <u>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</u> | | 82 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|---|---------|
| 1. Penelitian Terdahulu | 20 |
| 2. Definisi Operasional..... | 29 |
| 3. Skala Likert | 31 |
| 4. Tingkat Reliabilitas | 35 |
| 5. Uji Validitas Variabel <i>Word of Mouth Marketing</i> | 43 |
| 6. Uji Validitas Variabel Citra Rumah Sakit | 43 |
| 7. Uji Validitas Variabel Loyalitas Pasien | 43 |
| 8. Uji Reliabilitas | 44 |
| 9. Deskripsi Karakteristik Responden | 45 |
| 10. <i>Crosstab Word of Mouth Marketing</i> dan Citra Rumah Sakit | 47 |
| 11. <i>Crosstab Word of Mouth Marketing</i> dan Loyalitas Pasien | 47 |
| 12. Hasil Uji Signifikansi Pengaruh | 48 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|--|---------|
| 1. Kerangka Teori Penelitian..... | 22 |
| 2. Kerangka Konsep Penelitian | 22 |
| 3. Pengujian Model Penelitian dengan WarpPLS 7.0 | 35 |

DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Halaman |
|---|---------|
| 1. Informed Consent Responden..... | 60 |
| 2. Identitas Responden..... | 61 |
| 3. Kuesioner Penelitian..... | 62 |
| 4. Surat Izin Studi Pendahuluan | 65 |
| 5. Jawaban Responden | 66 |
| 6. Hasil Uji Validitas | 72 |
| 7. Hasil Uji Realibilitas | 78 |
| 8. Hasil Analisa Crosstab | 78 |
| 9. Hasil <i>Path Analysis</i> WarpPLS 7.0 | 80 |
| 10. Surat Uji Etik Penelitian | 81 |
| 11. Daftar Riwayat Hidup | 82 |