

ABSTRAK

Ronald Reagan (01616200082)

Communication, Trust, dan Word Of Mouth Sebagai Anteseden Satisfaction Terhadap Revisit Intention Di Rumah Sakit Swasta XYZ Tipe B di Jakarta Utara

(xiii + 145 halaman + 10 gambar + 20 tabel; 1 lampiran)

Rumah sakit memegang peranan utama dalam perkembangan sistem kesehatan. Rumah sakit memiliki peran sentral dalam mendukung penyedia layanan kesehatan, serta menjadi bagian krusial dalam jaringan rujukan yang efektif. Keberadaan rumah sakit memiliki nilai penting bagi individu dalam masyarakat dan sering menjadi pusat kehidupan. Penelitian ini dimaksudkan untuk menguji dampak positif dari variabel bebas atau independen, yaitu: *communication* dan *trust*. Objek penelitian menjadi fokus utama dalam suatu penelitian yang akan dianalisis lebih lanjut untuk menjawab pertanyaan penelitian. Objek dalam penelitian ini mencakup seluruh variabel di dalam model penelitian saat ini. *Revisit Intention* dipilih sebagai variabel terikat atau dependen, sementara *satisfaction* menjadi variabel mediasi dalam penelitian ini. Responden penelitian kali ini diambil dari survey kuesioner yang didistribusikan sejak dari Desember 2024. Survei didistribusikan secara langsung dengan memberikan tautan kuesioner kepada responden yang memenuhi syarat. Responden adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Swasta XYZ Tipe B di Jakarta Utara yang sebelumnya diminta untuk mengisi kuesioner. Hasil analisis menunjukkan bahwa hampir semua hipotesis penelitian (H1 sampai H6) didukung oleh data, kecuali H5. Hal ini dapat dijelaskan dari nilai *Standardized Coefficient* yang positif pada setiap hipotesis, menunjukkan adanya hubungan positif antara variabel independen dan dependen. Selain itu, nilai *T-statistik* yang signifikan pada setiap hipotesis mengindikasikan bahwa pengaruh yang diamati adalah secara statistik signifikan, sehingga dapat dianggap bahwa pengaruh tersebut bukanlah hasil dari kebetulan semata. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa temuan ini memperkuat dan mendukung hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Hasil ini memberikan kontribusi penting dalam pemahaman faktor-faktor yang mempengaruhi niat pasien untuk kembali dan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Swasta XYZ Tipe B di Jakarta Utara.

Kata kunci: *communication, word of mouth, trust, revisit intention*

Referensi: 59 (2016 – 2023)

ABSTRACT

Ronald Reagan (01616200082)

Title: Communication, Trust, and Word of Mouth as Antecedents to Satisfaction on Revisit Intention at Type B XYZ Private Hospital in North Jakarta

(xiii + 145 pages + 10 figures + 20 tables; 1 appendices)

Hospitals play a crucial role in the development of the healthcare system. They serve as a central element in supporting healthcare service providers and are a crucial part of an effective referral network. The presence of hospitals holds significant value for individuals in society and often serves as a life center. This research aims to test the positive impact of independent variables, namely communication and trust. The subject of the study is the primary focus in research, to be further analyzed to answer the research questions. The subjects in this research include all variables in the current research model. Revisit Intention is selected as the dependent variable, while satisfaction is the mediating variable in this study. Respondents in this study were drawn from a questionnaire survey distributed since December 2024. The survey was distributed directly by providing a questionnaire link to eligible respondents. The respondents were outpatient patients at Private Hospital in Jakarta who were previously asked to fill out a questionnaire. The analysis results show that almost all research hypotheses (H1 to H6) are supported by the data, except H5. This can be explained by the positive values of the Standardized Coefficient in each hypothesis, indicating a positive relationship between independent and dependent variables. Additionally, the significant T-statistic values in each hypothesis indicate that the observed influence is statistically significant, suggesting that the influence is not merely a result of chance. Therefore, it can be concluded that these findings reinforce and support the hypotheses proposed in this research. These results make a significant contribution to understanding the factors influencing patients' intentions to return and their satisfaction levels with healthcare services at Private Hospital in Jakarta.

Keywords: *communication, word of mouth, trust, revisit intention*

Reference: 59 (2016 – 2023)