

## ABSTRAK

Kevin Tandiawan (01616220071)

### **PENGARUH INSTAGRAM SOCIAL MEDIA MARKETING TERHADAP KEINGINAN BERKUNJUNG PASIEN DENGAN FAKTOR MEDIASI KEPERCAYAAN ONLINE DAN REPUTASI DOKTER PADA LAYANAN KLINIK JANTUNG RS X AREA BANTEN**

Kehidupan jutaan orang di seluruh dunia saat ini sudah sangat dipengaruhi oleh perkembangan teknologi. Banyaknya pengguna aplikasi social media memungkinkan terjadinya suatu hubungan antara suatu produk dan pelanggan. Aktivitas sosial media telah mendapatkan perhatian khusus sebagai suatu cara yang efektif dan efisien untuk mempromosikan suatu usaha dan memikat para pelanggan. Jumlah pasien poliklinik jantung di RS X di area Banten pada tahun 2023 sebanyak 13.453 pasien, dengan rata-rata 1121 pasien per bulan. Tujuan dari penelitian ini adalah melihat apa saja yang menjadi pengaruh dalam visit intention di RS X. Tipe penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan survei terhadap populasi. Tipe penelitian ini adalah kuantitatif dengan melakukan uji hipotesis dan korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah 390 sampel. Hasil dari penelitian ini adalah yang menjadi pengaruh positif terhadap visit intention adalah online trust, reputasi dokter, entertainment, interaction dan e-WOM. Sehingga diharapkan RS X dapat meningkatkan factor entertainment, konten Instagram social media agar dapat meningkatkan visit intention.

Referensi : 34 (2012 – 2024)

Kata kunci : Instagram, social media, marketing, reputasi dokter, kepercayaan online, klinik jantung