

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN KEPUTUSAN
PEMASARAN MEDIA SOSIAL UNTUK MENGGUNAKAN
LAYANAN KESEHATAN
(Study Kasus RSIA Family Jakarta Utara)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



Nama : Winardi Yulianto

NIM : 43117110353

Program Studi Manajemen

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2023

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Winardi Yulianto
Nim : 43117110353
Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencatumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 18 Agustus 2023

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Winardi Yulianto

NIM 43117110353

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Winardi Yulianto
NIM : 43117110353
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Keputusan Pemasaran Media Sosial Untuk Menggunakan Layanan Kesehatan (Study Kasus Pada RSIA Family Utara)

Tanggal Sidang : 10/08/2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Sri Hartono, M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA

Dudi Permana, Ph.D

LPTA 08232702



Please Scan QRCode to Verify

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Keputusan Pemasaran Media Sosial Untuk Menggunakan Layanan Kesehatan (Study Kasus Pada RSIA Family Utara)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana.

Penulis menyadari sebagai maunisia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Dr. Sri Hartono, MM dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan puji syukur atas kekuatan Tuhan Yang Maha Esa yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Andi Adriansyah, M. Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Bapak Dudi Permana, MM, Ph.D selaku Kepala Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti - hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman-teman di Universitas Mercu Buana Jurusan Manajemen yang telah selalu senantiasa membantu dan memberikan banyak dukungan : Sherly Fenanda serta teman seperjuangan yang terus membantu dalam menyelesaikan penulisan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak dan semoga proposal ini dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Penulis mohon maaf dengan ketulusan dan kerendahan hati apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 18 Agustus 2023

Winardi Yulianto

DAFTAR ISI	
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Kontribusi Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	14
A. Kajian Pustaka	14
1. Pemasaran	14
2. Penggunaan jasa layanan.....	19
a. Dimensi Pengambilan Keputusan.....	24
b. Peranan Penggunaan jasa layanan kesehatan	26
c. Indikator Penggunaan jasa layanan kesehatan	27
3. Kualitas Layanan	27
a. Indikator Kualitas Layanan Jasa.....	30
b. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	30
c. Dimensi Kualitas pelayanan	32
d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	33
e. Persepsi Terhadap Layanan.....	35
4. Kepercayaan	38
a. Pengertian Kepercayaan.....	38
b. Indikator Kepercayaan.....	42
c. Dimensi Kepercayaan.....	43
d. Jenis-jenis Kepercayaan Konsumen	44
e. Strategi Meningkatkan Kepercayaan Konsumen	45

5. Sosial Media Marketing.....	46
a. Dimensi sosial media marketing	47
b. Indikator sosial media marketing	49
c. Jenis-jenis Media Sosial	50
6. Penelitian Terdahulu.....	52
B. Rerangka Pemikiran	56
C. Pengembangan Hipotesis.....	57
BAB III METODE PENELITIAN.....	60
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	60
B. Desain Penelitian.....	60
C. Definisi dan Operasional.....	61
1. Variabel Independen Model Penelitian.....	61
2. Variabel Dependen.....	62
3. Operasional Variabel.....	63
D. Pengukuran Variabel.....	65
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	66
1. Populasi Penelitian	66
2. Sampel Penelitian.....	66
F. Teknik Pengumpulan Data	67
G. Metode Analisis Data	68
1. Analisis Deskriptif	68
2. Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	68
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	76
A. Gambaran Umum Perusahaan	76
1. Deskriptif Jawaban Responden	79
B. Uji Asumsi dan Kualitas Instrumen Penelitian.....	85
1. <i>Evaluasi Measurement Model</i> (Merancang Outer Model).....	85
a. Uji Validitas (<i>Convergent Validity</i>)	86
b. <i>Discriminant Validity</i>	93
c. <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbachs Alpha</i>	95
2. Pengujian Model Struktural / Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>)	97
a. Nilai R – <i>Square</i>	98

b. Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur).....	99
C. Evaluasi Pengujian Hipotesis	102
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	104
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	106
A. KESIMPULAN	106
B. SARAN	107
1. Bagi Perusahaan	107
2. Bagi Peneliti Selanjutnya	108
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN	113



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Rumah Sakit Di Jakarta Tahun 2021	1
Tabel 1.2 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan Spesialis Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan (<i>Obgyn</i>) Berdasarkan Jenis Pasien Tahun 2018 – 2020	5
Tabel 1.3 Hasil Prasurvey Terkait Dengan Faktor Yang Berpengaruh Pada Keputusan Memilih Jasa Layanan Kesehatan (Studi Pada Pasien Yang Pernah Berkunjung Ke Rsia Family).....	6
Tabel 1.4 <i>Research Gap</i>	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	48
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	59
Tabel 3.2 Instrumen Skala <i>Likert</i>	62
Tabel 3.3 Ringkasan <i>Rule Of Thumb</i> Evaluasi Model Struktural	69
Tabel 4.1 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan.....	76
Tabel 4.2 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepercayaan	77
Table 4.3 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Sosial Media Marketing	79
Table 4.4 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian	80
Tabel 4.5 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i>	84
Tabel 4.6 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> Modifikasi	87
Tabel 4.7 Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i>	89
Table 4.8 Hasil <i>Output Ave</i>	91
Tabel 4.9 Uji Reabilitas (<i>Composite Reliability</i>).....	92
Tabel 4.10 Uji <i>Cronbachs Alpha</i>	93
Tabel 4.11 Uji <i>R-Square (Inner Model)</i>	94
Tabel 4.12 Hasil Uji Hipotesis (<i>Path Coeffisients</i>).....	97
Tabel 4.13 Hasil Evaluasi Uji Hipotesis Akhir (<i>Path Coeffisients</i>).....	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Instagram Rsia Family	3
Gambar 1.2 Jumlah Pasien Rawat Jalan Spesialis Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan) Rsia Family Tahun 2018 S/D 2020.....	4
Gambar 2.1 Tahap-Tahap Pengambilan Keputusan.....	20
Gambar 2.2 Model Penelitian	51
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	74
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	75
Gambar 4.4 Rancangan <i>Outer Model</i>	76
Gambar 4.5 Hasil Output Diagram Jalur Awal.....	78
Gambar 4.6 Hasil Output Diagram Jalur (Modifikasi)	81
Gambar 4.7 Hasil Uji <i>Bootstrapping</i>	91

