

ABSTRAK

PENGARUH *WORD OF MOUTH* (WOM) TERHADAP KEPUTUSAN MENGUNAKAN JASA RAWAT INAP RUMAH SAKIT ADVENT BANDAR LAMPUNG

Oleh

Roma Pesta Dina Uli Sirait

Rumah Sakit Advent Bandar Lampung sebagai salah satu rumah sakit swasta di Bandar Lampung yang sudah 16 tahun berpengalaman dalam jasa pelayanan kesehatan. RS Advent tentunya memerlukan WOM positif untuk membuat masyarakat menggunakan jasa rawat inap di RS Advent ketika mereka mengalami masalah kesehatan yang relatif buruk. WOM merupakan tindakan konsumen memberikan informasi kepada konsumen lain dari seseorang kepada orang lain (antarpribadi) yang bersifat non-komersial baik merek, produk, maupun jasa.

Masalah yang dihadapi RS Advent Bandar Lampung adalah adanya penurunan jumlah pasien selama tiga tahun terakhir (2008-2010), oleh karena itu permasalahan yang akan diteliti adalah: apakah *Word Of Mouth* (WOM) berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa rawat inap pada Rumah Sakit Advent Bandar Lampung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh WOM terhadap keputusan menggunakan jasa rawat inap Rumah Sakit Advent Bandar Lampung.

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Validitas dan Reliabilitas, analisis kualitatif dengan distribusi frekuensi dan *mean*, dan analisis kuantitatif dengan menggunakan regresi logistik. Hipotesis dalam penelitian ini

adalah Keputusan menggunakan jasa rawat inap pada Rumah Sakit Advent Bandar Lampung dipengaruhi oleh WOM.

Hasil dari analisis kualitatif diukur berdasarkan nilai *mean* dari jawaban responden, menunjukkan bahwa rata-rata responden menanggapi positif tentang informasi-informasi mengenai RS Advent Bandar Lampung, artinya WOM positif yang lebih beredar di masyarakat. Sedangkan hasil analisis kuantitatif dengan *regresi binary logistic* menunjukkan hasil uji *Nagelkerke R Square* yaitu 0,476 yang berarti bahwa variabel *Word Of Mouth* (WOM) mampu mempengaruhi keputusan menggunakan jasa rawat inap pada Rumah Sakit Advent Bandar Lampung (Y) sebesar 47,6%, sedangkan sisanya sebesar 52,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar WOM, dan berdasarkan hasil analisis dengan melihat nilai signifikansi $<0,05$, terdapat tiga dimensi dari WOM yang berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa rawat inap pada Rumah Sakit Advent Bandar Lampung, yaitu pembicara, topik, dan tindakan. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa secara parsial WOM (variabel X) berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa rawat inap pada RS Advent Bandar Lampung (variabel Y), namun pengaruhnya ada yang tidak signifikan di beberapa dimensi.

Berdasarkan hasil analisis ini, maka RS Advent Bandar Lampung sebaiknya lebih menjaga informasi-informasi yang beredar di masyarakat khususnya pada informasi dalam dimensi tindakan (proses rawat inap, keramahan, ketepatan diagnosa, tenaga medis yang cepat tanggap), melalui peningkatan kualitas pelayanan, karena dimensi ini memiliki pengaruh terbesar.