

**PENGARUH KOMUNIKASI TERAPEUTIK OLEH DOKTER
TERHADAP KEPUASAN PASIEN
(Studi Pada Pengguna Aplikasi HaloDoc di Kota Bandar Lampung)**

Oleh

ROSA BALQIS

Komunikasi terapeutik dokter merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan pasien dalam layanan kesehatan berbasis digital. Seiring berkembangnya aplikasi telemedicine seperti HaloDoc, interaksi antara dokter dan pasien tidak lagi dilakukan secara tatap muka, melainkan melalui media digital, sehingga kualitas komunikasi menjadi aspek yang sangat menentukan pengalaman pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh komunikasi terapeutik oleh dokter terhadap kepuasan pasien pengguna aplikasi HaloDoc di Kota Bandar Lampung. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori komunikasi interpersonal termediasi dan Computer Mediated Communication (CMC). Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik survei. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang merupakan pengguna aplikasi HaloDoc di Kota Bandar Lampung. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampling yang disesuaikan dengan karakteristik responden penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik oleh dokter memiliki pengaruh positif

terhadap kepuasan pasien pengguna aplikasi HaloDoc. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi terapeutik yang dilakukan dokter melalui media digital, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima. Dengan demikian, komunikasi terapeutik oleh dokter berperan penting dalam mendukung terciptanya kepuasan pasien pada layanan kesehatan berbasis aplikasi HaloDoc.

Kata kunci: komunikasi terapeutik, kepuasan pasien, HaloDoc, komunikasi interpersonal termediasi, Computer Mediated Communication.

ABSTRACT

THE EFFECT OF THERAPEUTIC COMMUNICATION BY DOCTORS ON PATIENT SATISFACTION (A Study on HaloDoc App Users in Bandar Lampung City)

**By
ROSA BALQIS**

Therapeutic communication by doctors is one of the important factors that influence patient satisfaction in digital-based healthcare services. With the development of telemedicine applications such as HaloDoc, interactions between doctors and patients are no longer conducted face-to-face, but through digital media, making the quality of communication a crucial aspect of the patient experience. This study aims to determine and analyze the extent of the influence of therapeutic communication by doctors on the satisfaction of HaloDoc application users in Bandar Lampung City. The theories used in this study are mediated interpersonal communication theory and Computer Mediated Communication (CMC). The research method used is a quantitative approach with a survey technique. Data were obtained through the distribution of questionnaires to respondents who are users of the HaloDoc application in Bandar Lampung City. The sampling technique was carried out using a sampling method adjusted to the characteristics of the research respondents. The results of the study indicate that therapeutic communication by doctors has a positive effect on the satisfaction of patients who use the HaloDoc application. This shows that the better the therapeutic communication conducted by doctors through digital media, the higher the level of patient satisfaction with the services received. Thus, therapeutic communication by doctors plays an important role in supporting the achievement of patient satisfaction with HaloDoc-based healthcare services.

Keywords: *therapeutic communication, patient satisfaction, HaloDoc, mediated interpersonal communication, Computer Mediated Communication.*