

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPERCAYAAN
PASIEN DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN
DI RUMAH SAKIT PREMIER SURABAYA: PERAN
MODERASI PENYAKIT BERKONSEKUENSI TINGGI
VS RENDAH
Ayu Nathasya**

Jurusan Manajemen Pemasaran / Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Ayunathasya95@yahoo.co.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan pasien dalam pengambilan keputusan di Rumah Sakit Premier Surabaya.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kausal dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan *purposive sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan atau penilaian pribadi peneliti terkait dengan karakteristik populasi yang sesuai untuk dijadikan sampel penelitian. Adapun karakteristiknya adalah responden yang pernah mendapat layanan rawat jalan di RS Premier Surabaya dalam sebulan terakhir

Responden dalam penelitian ini berjumlah 255 orang. Analisis dalam penelitian ini menggunakan SEM (*Structural Equation Modeling*) dan diolah menggunakan *software* SPSS versi 18.0 *for Windows* serta AMOS versi 22.0 *for Windows* untuk pengujian Model *Measurement, Structural, dan Multigroup SEM Analysis*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis pengaruh hubungan antara *affection* dengan *patient trust*, *cognition* dengan *patient trust*, dan *patient trust* dengan *WOM intention* terbukti terdukung dan signifikan. Hipotesis pengaruh hubungan *patient trust* dengan *search for second opinion* dan peran

moderasi *exchange consequence* ke seluruh variabel tidak terdukung dan tidak signifikan.

Kata kunci : *exchange consequence, affection, cognition, trust, and WOM intention*

Abstract

Purpose of this research is to know that factors affecting patient trust when making decisions at Premier Hospital Surabaya.

This type of research is causal research with quantitative approach. This study using purposive sampling approach, which is a sampling technique based on the consideration or personal judgment of researchers associated with the characteristics of the population according to the research sample. The characteristics is respondents who have been hospitalized in Premier Hospital Surabaya in a month.

Respondents in this study amounted to 255 people. The analysis in this study using a model of SEM (Structural Equation Modeling) and processed using SPSS software version 18.0 for Windows and Amos version 22.0 for Windows for testing Measurement, Structural Model, and Multigroup SEM Analysis. The result of this study indicate that effect between affection with patient trust, cognition with patient trust, and patient with WOM intention have supported and have positive significant. But effect between patient trust with search for second opinion and the role of high-low consequences in the relationship between trust and the antecedents (affection and cognition) and behavioral intention (positive WOM and search for second opinion) have not supported.

Keywords: exchange consequence, affection, cognition, trust, and WOM intention