

Analisis Pengaruh Online Word-of-Mouth terhadap Destination Trust dan Intention to Travel dalam Perspektif Medical Tourism; Studi Kasus Rumah Sakit di Singapura

Metta Marchela Taslim, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920541885&lokasi=lokal>

Abstrak

Seiring dengan adanya globalisasi, banyak aspek kehidupan yang dipengaruhi, salah satunya adalah munculnya diversifikasi jasa pariwisata yaitu medical tourism. Banyak negara yang menetapkan medical tourism sebagai industri nasional, salah satu yang terbaik adalah Singapura. Penyedia layanan medis di Singapura ahli dalam merancang strategi pemasaran untuk membentuk paradigma positif di benak calon pasien, salah satu strateginya adalah dengan memanfaatkan online word-of-mouth. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh online word-of-mouth terhadap destination trust dan intention to travel ke sebuah destinasi medical tourism. Responden dari penelitian ini adalah pasien di salah satu rumah sakit di labodetabek, pernah mem-posting atau membaca online review tentang rumah sakit di Singapura minimal 6 kali dalam 2 bulan terakhir, dan memiliki pengetahuan yang cukup tentang rumah sakit di Singapura. Metode pengelolaan data yang digunakan adalah Structural Equation Modeling (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa online word-of-mouth memiliki pengaruh yang signifikan terhadap destination trust dan intention to travel ke sebuah destinasi medical tourism, serta destination trust memiliki pengaruh yang positif terhadap intention to travel ke sebuah destinasi medical tourism.

.....Along with the rise of globalization, there are many aspects of life which are affected, one of which is the emergence of diversified tourism service called medical tourism. Many countries have set medical tourism as the national industry, Singapore is one of the greatest. Singapore Hospitals marketers are experts in designing marketing strategy to build positive paradigm in patients' point of view, using online word-of-mouth is one of the most popular strategy. This study aims to analyze the impacts of online word-of-mouth on destination trust and intention to travel to a medical tourism destination. Respondents of this research are those who have posted or browsed about Singapore medical services reviews at least six times within the last 2 months and those who have a good knowledge about hospitals in Singapore. Structural Equation Modeling (SEM) is used to process the data. The result of this research shows that online word-of-mouth has a significant impact on destination trust and intention to travel to a medical tourism destination and also destination trust has a significant impact on intention to travel to a medical tourism destination which is Singapore.