

ABSTRAKSI

Kualitas pelayanan dan harga diduga berpengaruh terhadap kepuasan dan berdampak pada aktifitas *word of mouth*. Penelitian ini ditujukan untuk menguji pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pasien dan meningkatkan *words of mouth*. Penentuan sampel menggunakan metode *Purposive Sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada 110 pasien JKN di RS Bhayangkara Polda DIY. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis dengan menggunakan *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan AMOS versi 19.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien JKN di RS Bhayangkara Polda DIY, harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien JKN di RS Bhayangkara Polda DIY, dan kepuasan berpengaruh positif terhadap *words of mouth* pasien JKN di RS Bhayangkara Polda DIY.

Hasil pengujian juga menunjukkan bahwa kualitas layanan dan harga memiliki pengaruh yang besar pada kepuasan dan *words of mouth* pasien JKN di RS Bhayangkara Polda DIY oleh karena itu implikasi manajerial yang diterapkan harus diprioritaskan pada perbaikan kualitas pelayanan dan harga.

Kata kunci : kualitas pelayanan, harga, kepuasan pasien, *words of mouth*.