

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP
WORD OF MOUTH PASIEN
(SURVEI PADA KLINIK KESEHATAN MASYARAKAT TRILOKA,
BAUCAU- TIMOR LESTE)**

Oleh :

Lino Pereira

Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan
Nasional “Veteran” Yogyakarta

Email : rosalinasarmiento2017@gmail.com

ABSTRAKSI

Dalam menghadapi perkembangan teknologi yang berkembang cukup pesat, serta kondisi perkembangan pasar dalam dunia klinik kesehatan baik yang berorientasi pada profit maupun sosial, maka kualitas pelayanan memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pasien dan loyalitas sehingga menuju pada *Word Of Mouth Pasien*. Kualitas pelayanan merupakan kegiatan yang paling depan berhubungan langsung dengan pasien, sehingga penilaian akan pelayanan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang diberikan kepada pasien akan dinilai langsung dan membentuk persepsi baik positif maupun negatif.

Pada penelitian kali ini, dilakukan studi tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap *Word Of Mouth Pasien* dengan kepuasan sebagai variabel mediasi. Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan, menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap *Word Of Mouth Pasien*, pengaruh kepuasan terhadap *Word Of Mouth Pasien* dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap *Word Of Mouth* pasien melalui kepuasan sebagai variabel mediasi di Klinik Kesehatan Masyarakat Triloka.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang pernah berkunjung dan menggunakan jasa kesehatan di Klinik Kesehatan Masyarakat Triloka. Sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel dengan kriteria tertentu yaitu pasien yang berkunjung di klinik ini lebih dari 1 kali dengan jumlah sampel sebanyak 120 pasien. Metoda pengumpulan data pada penelitian ini dengan menggunakan kuesioner. Hipotesis yang diajukan, diuji secara statistik dengan menggunakan teknik *Structural Equation Modelling* dengan program SMARTPLS 3.2.7 untuk menguji hubungan ketiga variabel.

Hasil penelitian menemukan bahwa 1) terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap *Word Of Mouth* pasien, 2) terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas pelayanan terhadap kepuasan, 3) terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan terhadap *Word Of Mouth* pasien dan 4) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap *Word Of Mouth* pasien Klinik Kesehatan Masyarakat Triloka dengan kepuasan sebagai variabel mediasi.

Kata kunci :Kualitas pelayanan, kepuasan, Word Of Mouth Pasien

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND SATISFACTION AGAINST PATIENT'S WORD OF MOUTH IN TRILOKA COMMUNITY HEALTH CLINIC, BAUCAU-TIMOR LESTE

By:

Lino Pereira

Postgraduate Program of Economics and Business Faculty, University of
Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta

Email : rosalinasarmento2017@gmail.com

ABSTRACT

In facing the development of technologies that develop rapidly, as well as market development conditions in the health clinic sector both profit and social oriented, thus service quality has a very important role in creating patient's satisfaction and loyalty that it leads to patient's Word of Mouth. Service quality is the frontline activity deal directly with patients that the assessment of physical services, reliability, responsiveness, assurance and empathy given to patients will be assessed directly and form perceptions both positive and negative.

In this research, a study was conducted on the effect of service quality against patient's Word of Mouth with satisfaction as a mediating variable. The research aimed to determine the effect of service quality and satisfaction, explained the effect of service quality against patient's Word of Mouth, the effect of satisfaction against patient's Word of Mouth and explained the effect of service quality against patient's Word of Mouth through satisfaction as a mediating variable in the Triloka Community Health Clinic.

The population in this research were all patients who had visited and used health services at Triloka Community Health Clinic. While the sampling technique used purposive sampling or sampling techniques with certain criteria, namely patients who visited the clinic more than once with a sample of 120 patients. The method of collecting data in this research using a questionnaire. The hypothesis proposed was tested statistically using Structural Equation Modeling technique with SMARTPLS 3.2.7 program to test the relation of the three variables.

The research results found that 1) there was a positive and significant effect of the service quality against patient's Word of Mouth, 2) there was a positive and significant effect of service quality against satisfaction, 3) there was a positive and significant effect of satisfaction against patients' Word of Mouth and 4) there was a positive and significant effect of service quality against patients' Word of Mouth in Triloka Community Health Clinic with satisfaction as a mediating variable.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Patients' Word of Mouth