

## ABSTRAK

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN DAPAT MENINGKATKAN *WORD OF MOUTH* DI RUMAH SAKIT EMC SENTUL, INDONESIA**

**Cahyo Kusumo Wijoyo<sup>1</sup> dan Tantri Yanuar Rahmat Syah<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Esa Unggul

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Esa Unggul

Email : [cahyokusumowijoyo@gmail.com](mailto:cahyokusumowijoyo@gmail.com)

Penelitian ini akan meneliti tentang hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan *word of mouth*. Dimana fokus tujuan penelitian ini adalah melihat apakah kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan berpengaruh pada *word of mouth*. Objek Penelitian ini adalah pasien umum pribadi rawat jalan (poliklinik dan IGD) yang melakukan minimal 2x kunjungan rawat jalan di sebuah rumah sakit di Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dimana akan menggunakan alat ukur kuensioner. Total sampel sebanyak 303 responden dengan teknik *purposif sampling*. Untuk menganalisa data digunakan *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan menggunakan program LISREL versi 8.8. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap *word of mouth* dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan positif terhadap *word of mouth*.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, *word of mouth*.

## ABSTRACT

### THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION TO IMPROVE WORD OF MOUTH AT EMC SENTUL HOSPITAL, INDONESIA

Cahyo Kusumo Wijoyo<sup>1</sup> and Tantri Yanuar Rahmat Syah<sup>2</sup>

<sup>1</sup>College Student of Master of Management, Esa Unggul University, Indonesia

<sup>2</sup>Lecturer of Master of Management, Esa Unggul University, Indonesia

Email : [cahyokusumowijoyo@gmail.com](mailto:cahyokusumowijoyo@gmail.com)

This research will examine the relationship between service quality, customer satisfaction and word of mouth. Where the focus of the purpose of this study is to see whether the quality of service, customer satisfaction affects the word of mouth. The object of this study is private outpatient (polyclinic and emergency department) patients who make at least 2x outpatient visits in a hospital in Indonesia. This research uses a quantitative approach which will use a measurement tool. The total sample of 303 respondents with purposive sampling technique. To analyze the data used Structural Equation Modeling (SEM) using the LISREL version 8.8 program. The result of this study concluded that service quality has a significant positive effect on customer satisfaction, service quality has a significant positive effect on word of mouth and customer satisfaction has a significant positive effect on word of mouth.

**Keywords:** service quality, customer satisfaction, word of mouth.