

**Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Sarana Fisik Rumah Sakit Terhadap *Word Of Mouth* Dengan *Patient Experience* Sebagai Variabel *Intervening* Di Rumah Sakit Mekar Sari**

Dani Sagitha

**Abstrak**

Masalah yang ada pada RS Mekar Sari saat ini kualitas mutu pelayanan yang masih kurang, bangunan yang sudah tua dan tidak layak, kebersihan di lingkungan rumah sakit yang masih kurang dan sedikit pasien yang mau merekomendasikan RS Mekar Sari kepada keluarga ataupun temannya. Penelitian ini ditujukan menganalisis pengaruh mutu pelayanan dan sarana fisik terhadap WOM (*Word Of Mouth*) dengan *Patient Experience* sebagai variabel *intervening* di RS Mekar Sari. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif korelasional dengan pendekatan desain penelitian *cross-sectional* dengan melihat pengaruh mutu pelayanan dan sarana fisik terhadap WOM dengan kepuasan sebagai variabel *intervening*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan menggunakan kriteria pasien rawat inap penyakit dalam di RS Mekar Sari. Sampel penelitian melibatkan 110 responden. *Path analysis* digunakan sebagai alat analisis model WOM dengan *patient experience* sebagai variabel *intervening*. Hasil penelitian ini menemukan pengaruh positif secara bersama-sama mutu pelayanan dan sarana fisik terhadap WOM dengan *patient experience* sebagai variabel *intervening*. Kualitas pelayanan dan sarana fisik memiliki pengaruh positif baik pada *patient experience* dan WOM.

Kata kunci: kualitas pelayanan, sarana fisik, *patient experience*, WOM

**The Influence of Service Quality and Hospital Physical Facilities on Word of Mouth with Patient Experience as an Intervening Variable at Mekar Sari Hospital**

Dani Sagitha

**Abstract**

*The problems that exist at Mekar Sari Hospital currently are that the quality of service is still lacking, the building is old and inadequate, cleanliness in the hospital environment is still lacking and few patients are willing to recommend Mekar Sari Hospital to their family or friends. This research is aimed at analyzing the influence of service quality and physical facilities on WOM (Word of Mouth) with Patient Experience as an intervening variable at Mekar Sari Hospital. The research method used in this research is quantitative correlational research with a cross-sectional research design approach by looking at the influence of service quality and physical facilities on WOM with satisfaction as an intervening variable. The sampling technique used purposive sampling, namely a sampling technique using the criteria of internal medicine inpatients at Mekar Sari Hospital. The research sample involved 110 respondents. Path analysis is used as a WoM model analysis tool with patient experience as an intervening variable. The results of this study found a joint positive influence of service quality and physical facilities on WOM with patient experience as an intervening variable. The quality of service and physical facilities have a positive influence on both patient experience and WoM.*

*Key words: service quality, physical facilities, patient experience, WoM*