

## ABSTRAK

Penelitian ini membahas hubungan antara kualitas pelayanan, harga, kepuasan dan word of mouth (WOM) pasien di Rumah Cantik dan Sehat Wanita 'Hauraa'. Responden dalam penelitian ini sebanyak 170 responden wanita. Penelitian ini menggunakan analisis *Structural Equation Modelling* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, harga tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap *word of mouth* (WOM), dan kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap WOM. Hasil penelitian ini memberikan kontribusi praktis bahwa pihak manajemen Rumah Cantik dan Sehat Wanita 'Hauraa' harus lebih menekankan agar *reliability, responsiveness, tangibles, assurance* dan *emphaty* tetap terjaga, karena kelima dimensi tersebut memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pasien sehingga akan tercipta WOM. WOM memegang peranan yang cukup penting dalam hal pemasaran Rumah Cantik & Sehat Wanita 'Hauraa'. Kontribusi dari hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan oleh pihak manajemen untuk meningkatkan kinerja kualitas pelayanannya.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pasien, harga, *word of mouth*, klinik kecantikan.

## ABSTRACT

This study examines the relationship between service quality, pricing, satisfaction and word of mouth (WOM) patients in the Rumah Cantik dan Sehat Wanita 'Hauraa'. The more specific objectives of this study is to determine the effect of service quality on patient satisfaction, to determine the effect of price on patient satisfaction, to determine the effect of patient satisfaction with WOM, to determine the effect of service quality to WOM. Respondents in this study were 170 female respondents. This study uses analysis Structural Equation Modelling (SEM). The results showed that quality of service, significant effect on patient satisfaction, price does not have a significant influence on patient satisfaction, patient satisfaction significant effect on word of mouth (WOM), and quality of service does not have a significant influence on WOM. The results provide a practical contribution that the management of Rumah Cantik & Sehat Wanita 'Hauraa' should be emphasized that reliability, responsiveness, tangibles, assurance and empathy is maintained, because five dimensions have considerable influence on the satisfaction of patients that will create WOM. WOM plays a role important enough in terms of marketing Rumah Cantik & Sehat Wanita 'Hauraa'. Contributions from the results of this study can be used as a reference by the management to improve service quality performance.

*Keywords: service quality, patient satisfaction, price, word of mouth, a beauty clinic.*