

**PENGARUH PENGALAMAN PASIEN, KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN VARIABEL  
INTERVENING eWOM PADA PASIEN RAWAT JALAN  
DI RS SENTRA MEDIKA CIBINONG**

Reny Sari Marlina

Program Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Esa Unggul Jakarta

Email : [renysari.marlina@student.esaunggul.ac.id](mailto:renysari.marlina@student.esaunggul.ac.id)

**ABSTRAK**

Pengalaman pasien saat berkontak dengan seluruh petugas di rumah sakit, yang menimbulkan rasa kepuasan di pasien akan meningkatkan loyalitas pasien untuk kembali berkunjung atau menikmati jasa tersebut, dan juga akan memotivasi pasien untuk menceritakan pengalamannya ke media sosial. Riset ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengalaman pasien, kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dengan eWOM sebagai mediasi pada pasien rawat jalan tenaga di rumah sakit umum X

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang melibatkan 156 responden dengan desain penelitian *Path Analysis* menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan *software Smart Partial Least Square* (PLS). Hasil dari penelitian didapatkan tidak ada pengaruh signifikan pengalaman pasien terhadap eWOM, terdapat pengaruh signifikan kepuasan pelanggan terhadap eWOM, terdapat pengaruh signifikan eWOM terhadap loyalitas pelanggan, terdapat pengaruh signifikan pengalaman pasien terhadap loyalitas pelanggan, terdapat pengaruh signifikan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Saran di variabel pengalaman pasien dalam kecepatan respon dokter, perawat dan tenaga medis yang lambat memerlukan penerapan EMR. Dalam segi kepuasan pasien manajemen rumah sakit melakukan maintenance semua fasilitas utama dan pendukung di rumah sakit sehingga pasien dapat safety dan nyaman menggunakan fasilitas rumah sakit, Dalam segi tarif biaya pelayanan dan obat yang tidak terjangkau manajemen rumah sakit melakukan branchmarking ke rumah sakit terdekat, dalam segi loyalitas pelanggan untuk meningkatkan retensi dari pasien loyal yaitu melakukan event-event dengan mengikutsertakan para komunitas, pasien-pasien setia rumah sakit dan juga memberikan promosi atau diskon. Variabel eWOM secara rutin melakukan upload informasi kesehatan yang bervariasi dan mengupdate informasi penambahan dokter baru maupun dokter resign dan juga penambahan fasilitas penunjang maupun mengadakan health talk live di media sosial dengan melibatkan pasien maupun para komunitas,

**Kata Kunci : Pengalaman pasien, Kepuasan pelanggan, eWOM, Loyalitas pelanggan**

**INFLUENCE PATIENT EXPERIENCE, CUSTOMER SATISFACTION  
TOCUSTOMER LOYALTY WITH eWOM AS  
MEDIATION ON OUTPATIENT PATIENTS  
AT X HOSPITAL WEST JAWA**

Reny Sari Marlina

Esa Unggul University Hospital Administration Masters Program, Jakarta

Email: [renysari.marlina@student.esaunggul.ac.id](mailto:renysari.marlina@student.esaunggul.ac.id)

**ABSTRACT**

*The patient's experience when contacting all staff at the hospital, which creates a sense of satisfaction in the patient, will increase patient loyalty to return to visit or enjoy the service, and will also motivate patients to share their experiences on social media. This research aims to analyze the influence of patient experience, customer satisfaction on customer loyalty with eWOM as mediation in outpatient staff at X general hospital*

*This research used a questionnaire involving 156 respondents with a Path Analysis research design using Structural Equation Modeling (SEM) with Smart Partial Least Square (PLS) software. The results of the research showed that there was no significant influence of patient experience on eWOM, there was a significant influence of customer satisfaction on eWOM, there is a significant influence of eWOM on customer loyalty, there is a significant influence of patient experience on customer loyalty, there is a significant influence of customer satisfaction on customer loyalty.*

*Suggestions regarding patient experience variables in the slow response speed of doctors, nurses and medical personnel require the implementation of EMR. In terms of patient satisfaction, hospital management carries out maintenance of all main and supporting facilities in the hospital so that patients can be safe and comfortable using hospital facilities. In terms of service and drug costs that are unaffordable hospital management carries out branch marking to the nearest hospital, in terms of customer loyalty to increase retention of loyal patients, namely holding events involving the community, loyal hospital patients and also providing promotions or discounts. Variable eWOM routinely uploads various health information and updates information on adding new doctors and resident doctors as well as adding supporting facilities and holding live health talks on social media involving patients and the*

**Keywords: Patient experience, customer satisfaction, eWOM, customer loyalty**