

## ABSTRAK

Ellen (01661210048)

### **ANTESENDEN KEPUASAN PASIEN DAN DAMPAKNYA TERHADAP WORD OF MOUTH DI SILOAM HOSPITALS MAKASSAR**

(xv + 86 halaman; 5 gambar; 14 tabel; 8 lampiran)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh antesenden kepuasan pasien di pelayanan rawat jalan terhadap *word of mouth*. Antesenden kepuasan pasien akan dinilai dari faktor *people*, *process*, dan *physical evidence* yang merupakan faktor *marketing mix*. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dimana metode pengambilan data menggunakan kuesioner yang dikirimkan secara acak kepada responden dalam populasi penelitian. Terdapat empat jalur hipotesa yang dianalisa menggunakan PLS-SEM dengan data yang dikumpulkan dari pasien rawat jalan di rumah sakit swasta XYZ di kota Makassar pada bulan April 2023 sebanyak 208 responden. Hasil penelitian menunjukkan faktor *people*, *process*, dan *physical evidence* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, dan juga berdampak positif terhadap *word of mouth*. Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi bagi rumah sakit swasta dalam meningkatkan pelayanan rawat jalan, meningkatkan *word of mouth* dan juga citra rumah sakit.

Referensi : 55 (2010- 2012)

Kata Kunci : rumah sakit swasta, rawat jalan , *patient satisfaction*, *marketing mix*, *word of mouth*.