

ABSTRAK

Edmont Hododjojo (01616230033)

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENGALAMAN PASIEN TERHADAP *WORD OF MOUTH* DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSUD TOBELO HALMAHERA UTARA (xviii + 167 halaman; 16 gambar; 35 tabel; 6 lampiran)

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengalaman pasien rawat inap di RSUD Tobelo dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, kualitas layanan, serta dampaknya terhadap loyalitas dan rekomendasi pasien melalui *word of mouth* (WOM). Metode yang digunakan adalah survei analitik kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*, melibatkan 190 responden, dan dianalisis menggunakan PLS-SEM untuk mengevaluasi *outer model* dan *inner model*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia 36-45 tahun (45%), berjenis kelamin perempuan (55%), dan berpendidikan SMA (57,5%). Evaluasi model pengukuran menunjukkan bahwa indikator penelitian reliabel dan valid. Nilai *variance inflation factor* (VIF) < 5 menunjukkan tidak ada masalah *multikolinearitas*. Nilai R^2 untuk *patient satisfaction* adalah 0,445 (kategori prediksi sedang), sementara untuk WOM adalah 0,613 (kategori prediksi kuat), menunjukkan model ini memiliki akurasi prediktif yang baik. Penelitian ini menunjukkan bahwa *Patient Experience* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *Patient Satisfaction*, dengan *p-value* sebesar 0.000. Selain itu, *Patient Experience* juga berkontribusi positif terhadap *Word of Mouth*, yang terindikasi dengan *p-value* 0.013. Selanjutnya, *Patient Satisfaction* terbukti memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap *Word of Mouth*, dengan *p-value* 0.000. *Service Quality* juga menunjukkan pengaruh positif yang signifikan terhadap *Patient Satisfaction* (*p-value* 0.000) dan terhadap *Word of Mouth*, dengan *p-value* 0.036.

Reference : 66 (1967 - 2024)

Key Words : *Service quality, patient experience, patient satisfaction, word of mouth,*

ABSTRACT

Edmont Hododjojo (01616230033)

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PATIENT EXPERIENCE ON WORD OF MOUTH MEDIATED BY PATIENT SATISFACTION IN THE INPATIENT WARD OF RSUD TOBELO HALMAHERA UTARA (xviii + 167 pages; 16 figures; 35 tables; 6 appendices)

This study aims to explore the experiences of inpatients at RSUD Tobelo and identify the factors influencing patient satisfaction, service quality, and their impact on patient loyalty and recommendations through word of mouth (WOM). The method used is a quantitative analytical survey with a cross-sectional approach, involving 190 respondents, analyzed using PLS-SEM to evaluate the outer model and the inner model. The results show that the majority of respondents are aged 36-45 years (45%), female (55%), and have a high school education (57.5%). The evaluation of the measurement model indicates that the research indicators are reliable and valid. The variance inflation factor (VIF) values <5 show no issues with multicollinearity. The R² value for patient satisfaction is 0.445 (moderate predictive category), while for WOM it is 0.613 (strong predictive category), indicating that this model has good predictive accuracy. This study demonstrates that Patient Experience has a significant positive influence on Patient Satisfaction, with a p-value of 0.000. Furthermore, Patient Experience also positively contributes to Word of Mouth, indicated by a p-value of 0.013. Additionally, Patient Satisfaction has a highly significant influence on Word of Mouth, with a p-value of 0.000. Service Quality also shows a significant positive influence on Patient Satisfaction (p-value 0.000) and on Word of Mouth, with a p-value of 0.036.

Reference : 66 (1967 - 2024)

Key Words : Service quality, patient experience, patient satisfaction, word of mouth.