

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan pada getok tular positif dengan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi di rumah sakit. Variabel independen yang digunakan adalah variabel-variabel dari kualitas pelayanan rumah sakit, yaitu variabel penerimaan pasien, variabel pelayanan medis, variabel pelayanan menyeluruh, variabel pemulangan pasien, dan variabel tanggung jawab sosial rumah sakit. Sampel penelitian ini adalah pasien yang pernah berobat untuk rawat inap / rawat jalan di RS.LNG Badak selama 3 tahun terakhir sebanyak 320 orang. Pemilihan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling*, sedangkan pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner yang disebarakan melalui aplikasi pesan dengan dukungan data pasien dari RS.LNG Badak Bontang. Hipotesis diuji dengan menggunakan regresi *linear* berganda, regresi *linear* sederhana, dan analisis jalur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel penerimaan pasien, variabel pemulangan pasien, dan variabel tanggung jawab sosial berpengaruh positif signifikan pada kepuasan pasien. Sebaliknya, variabel pelayanan medis dan variabel pelayanan menyeluruh dari kualitas pelayanan rumah sakit berpengaruh tidak signifikan pada kepuasan pasien. Selanjutnya, kepuasan pasien mempunyai pengaruh positif signifikan pada getok tular positif. Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa variabel penerimaan pasien variabel pemulangan pasien, variabel tanggung jawab sosial, dan variabel kepuasan pasien, mempunyai pengaruh langsung yang positif signifikan pada getok tular positif, sedangkan variabel pelayanan medis dan variabel pelayanan menyeluruh berpengaruh tidak signifikan pada getok tular positif melalui kepuasan pasien sebagai variabel mediasi.

Kata kunci: kualitas pelayanan rumah sakit, kepuasan pasien, getok tular positif, rumah sakit

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of service quality on positive word-of-mouth with patient satisfaction as a mediating variable in the hospital. The independent variables used are the variables of the quality of hospital services, namely the patient acceptance variable, the medical service variable, the overall service variable, the patient discharge variable, and the hospital social responsibility variable. The sample of this study were 320 patients who had received treatment for inpatient / outpatient treatment at the Badak LNG Hospital for the last 3 years. The sample was selected using a purposive sampling method, while the data was collected using a questionnaire distributed through an application with the support of data obtained from the Badak Bontang LNG Hospital. Hypotheses were tested using multiple linear regression, simple linear regression, and path analysis. The results of this study indicate that the patient acceptance variable, the patient discharge variable, and the social responsibility variable have a significant positive effect on patient satisfaction. On the other hand, the medical service variable and the overall service variable from the quality of hospital services have no significant effect on patient satisfaction. Furthermore, patient satisfaction has a significant positive effect on positive word of mouth. The results of the path analysis show that the patient acceptance variable, the patient discharge variable, the social variable, and the patient satisfaction variable, have a significant positive direct effect on positive word of mouth, while the medical service variable and the overall service variable have no significant effect on positive word of mouth through patient satisfaction. as a mediating variable.

Keywords: *public hospital quality service, patient satisfaction, positive word of mouth, hospital*