

**KAJIAN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS ANDALAS
Tesis, Desember 2016**

Resa Ferdina

**HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG MUTU PELAYANAN
DENGAN *WORD OF MOUTH* PADA PELAYANAN
DI RSGM BAITURRAHMAH TAHUN 2016
ABSTRAK**

Persepsi terhadap sebuah rumah sakit dapat mempengaruhi keinginan seseorang untuk menggunakan layanan kesehatan. Mutu pelayanan yang sesuai harapan akan mendorong rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) sebagai salah satu bentuk loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan dengan *word of mouth* pada pelayanan di RSGM Baiturrahmah.

Penelitian ini menggunakan metode survey analitik secara kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Sampel penelitian adalah pasien yang sudah melakukan perawatan sebanyak 106 orang. Pengambilan sampel menggunakan teknik *consecutive sampling*. Analisis data dilakukan dengan uji regresi logistik berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari ketujuh variabel persepsi pasien tentang mutu pelayanan, *attitudes and behaviour* dan *servicescape* berhubungan dengan *word of mouth*, namun *professionalism and skills, reliability and truthworthness, accessibility and flexibility, service and recovery, dan reputation and credibility* tidak terdapat hubungan yang bermakna. Nilai *Cox & Snell Rsquare* menunjukkan bahwa 18,4 % variabel *word of mouth* dapat dijelaskan oleh variabel *attitudes and behaviour* dan *servicescape*, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain. Persepsi pasien tentang mutu pelayanan yang paling dominan adalah *attitudes dan behaviour* dengan nilai OR 1,585, $p=0,012$, yang berarti berpeluang 1,585 kali untuk meningkatkan *word of mouth* pada pelayanan di RSGM Baiturrahmah setelah dikontrol dengan *servicescape*.

Kata kunci : Persepsi Mutu Pelayanan, *Word of Mouth*, RSGM
Kepustakaan : 59 (1985-2015)