

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran yang mendalam dan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh fasilitas rumah sakit dan harga terhadap kepuasan pasien melalui *word of mouth*. Lokasi penelitian adalah Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi. Jumlah responden yang diteliti sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan fasilitas rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth* pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi. Harga pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth* pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi. Fasilitas rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi. Harga pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth* pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi. Fasilitas rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth* dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi. Harga pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth* dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi.

Keywords: fasilitas rumah sakit, harga pelayanan, kepuasan pasien, *word of mouth*

ABSTRACT

The purpose of this study was to obtain an in-depth picture and provide empirical evidence regarding the effect of hospital facilities and prices on patient satisfaction through word of mouth. The research location is Fatimah Islamic Hospital Banyuwangi. The number of respondents studied were 100 people. Data collection techniques using a questionnaire. The results showed that hospital facilities had a positive and significant effect on word of mouth at the Fatimah Islamic Hospital in Banyuwangi. The price of service has a positive and significant effect on word of mouth at the Fatimah Islamic Hospital in Banyuwangi. Hospital facilities have a positive and significant effect on patient satisfaction at the Fatimah Islamic Hospital in Banyuwangi. The price of service has a positive and significant effect on patient satisfaction at the Fatimah Islamic Hospital in Banyuwangi. Patient satisfaction has a positive and significant effect on word of mouth at the Fatimah Islamic Hospital in Banyuwangi. Hospital facilities have a positive and significant effect on word of mouth with patient satisfaction as an intervening variable at the Fatimah Islamic Hospital in Banyuwangi. The price of service has a positive and significant effect on word of mouth with patient satisfaction as an intervening variable at the Fatimah Islamic Hospital in Banyuwangi.

Keywords: hospital facilities, service prices, patient satisfaction, word of mouth