

**ANALISA PENGARUH *SERVICE INNOVATION* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* : *WORD OF MOUTH* DAN KEPUASAN PASIEN  
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

**Abstrak**

Persaingan global yang semakin tinggi menuntut organisasi untuk mampu meningkatkan inovasi layanan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisa pengaruh inovasi layanan terhadap niat berperilaku dengan kepuasan pasien dan *word of mouth* sebagai variabel mediasi. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Puskesmas Seberang Padang yang berjumlah 210 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa inovasi layanan berpengaruh negatif terhadap niat berperilaku. Sedangkan inovasi layanan berpengaruh positif terhadap *word of mouth* dan kepuasan pasien. *Word of mouth* berpengaruh positif terhadap niat berperilaku. Terakhir kepuasan pasien dan *word of mouth* memediasi hubungan antara inovasi layanan dan niat berperilaku.

Kata kunci : Inovasi Layanan, Niat Berperilaku, Mulut ke Mulut, dan Kepuasan Pasien.

**ANALYSIS OF THE EFFECT OF SERVICE INNOVATION ON BEHAVIORAL  
INTENTION: WORD OF MOUTH AND PATIENT SATISFACTION  
AS A MEDIATION VARIABLES**

**Abstrack**

Increasingly high global competition requires organizations to be able to increase service innovation. The purpose of this study was to analyze the effect of service innovation on behavioral intention with patient satisfaction and word of mouth as the mediating variable. Respondents used in this study were 210 outpatients at the Puskesmas Seberang Padang. The sampling technique used was purposive sampling. The results of this study state that service innovation has a negative effect on behavioral intention. Meanwhile, service innovation has a positive effect on word of mouth and patient satisfaction. Word of mouth has a positive effect on behavioral intention. Finally, patient satisfaction and word of mouth mediate the relationship between service innovation and behavioral intention.

Keyword : *Service Innovation, Behavioral Intention, Word Of Mouth, and Patient Satisfaction*