

***The Effect of Service Quality and Value Perceived on Word of Mouth :  
The Role of Patient Satisfaction as Mediator***

***Abstract***

*The development of health care industry in Indonesia has become very potential market and faces keen competition. One of marketing strategy to win the high competition is to create patient satisfaction. The purpose of this study was to examine the mediating effect patient satisfaction on the relationship between service quality, perceived value and word of mouth. The primary data for the study were collected from a self administered mail survey of 100 questionnaires from the patient of Public health centre resulting in a sample of 98 usable responses being returned. The results showed that service quality and perceived value had a significant effect on patient satisfaction and word of mouth, besides that the patient satisfaction variable was found to have a positive effect on word of mouth. Specifically, patient satisfaction mediates the relationship between service quality, perceived value and word of mouth*

***Keywords:*** *service quality, value perceived, patient satisfaction, word of mouth.*

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Nilai terhadap *Word Of Mouth* dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Mediasi**

### **Abstrak**

Perkembangan industri perawatan kesehatan di Indonesia telah menjadi pasar yang sangat potensial dan menghadapi persaingan yang ketat. Salah satu strategi pemasaran untuk memenangkan persaingan yang tinggi adalah menciptakan kepuasan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji efek mediasi kepuasan pasien terhadap hubungan antara kualitas pelayanan, persepsi nilai dan *word of mouth*. Data primer untuk penelitian ini dikumpulkan dari survey yang dikelola sendiri dari 100 kuisisioner yang disebarkan kepada pasien Puskesmas dan kembali 98 tanggapan yang dapat digunakan sebagai sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan persepsi nilai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan *word of mouth*, selain itu variable kepuasan pasien ditemukan memiliki efek positif terhadap *word of mouth*. Secara kusus kepuasan pasien memediasi hubungan antara kualitas pelayanan, persepsi nilai dan *word of mouth*.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, persepsi nilai, kepuasan pasien, *word of mouth*.