

ABSTRAK

**PENGARUH *E-WOM* DAN CITRA RUMAH SAKIT
TERHADAP, KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN
PADA RUMAH SAKIT BALI ROYAL HOSPITAL**

I Kadek, Winny Setyonugroho, Susanto

Seiring dengan perkembangan teknologi khususnya internet, *electronic word of mouth* telah menjadi fenomena yang penting. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *electronic word of mouth* terhadap citra rumah sakit, kepuasan dan loyalitas rumah sakit Bali Royal Hospital. Metode pengumpulan data primer melalui kuesioner yang disebarakan langsung maupun melalui online sosial media..

Hasil penelitian ini *E-wom* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klien, hal tersebut dapat dilihat dari hasil analisis yang menunjukkan nilai signifikansi lebih dari 0,05, *e-wom* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas klien, terdapat pengaruh yang signifikan *e-wom* terhadap citra klien, terdapat pengaruh yang signifikan citra terhadap kepuasan klien, terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan terhadap loyalitas klien, kepuasan mampu memediasi pengaruh *e-wom* terhadap loyalitas klien dan kepuasan mampu memediasi pengaruh citra Rumah Sakit terhadap loyalitas klien.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan guna pengembangan manajemen pemasaran, khususnya untuk bagian Humas dalam mengambil kebijakan, tindakan tentang strategi untuk memperkenalkan rumah sakit serta menciptakan hubungan yang baik dengan klien.

Kata Kunci : *e wom*, citra, kepuasan, loyalitas

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF *E-WOM* AND HOSPITAL IMAGE AGAINST, CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY IN A BALI HOSPITAL ROYAL HOSPITAL

I Kadek, Winny Setyonugroho, Susanto

Along with the development of technology especially the internet, *electronic word of mouth* has become an important phenomenon. The purpose of this research is to know the influence of *the electronic word of mouth* against the hospital's image, satisfaction and loyalty of the Bali Royal Hospital hospital. The method of primary data collection through a questionnaire that was distributed directly or through online social media.

The results of this research *E-wom* has no effect significantly to client satisfaction, it can be seen from the results of the analysis show the value the significance of more than 0.05, *e-wom* effect significantly to client loyalty, there is influence significant *e-wom* against client's image, there is influence significant image towards client satisfaction, there is influence significant client loyalty against fulfillment, satisfaction was able to mediate the influence of *e-wom* against client loyalty and satisfaction was able to mediate the influence the image of the hospital against the loyalty of clients.

The results of this research are expected to give input to the development of marketing management, especially for the public relations policy, in taking action about the strategy for introducing the hospital as well as create a good relationship with client.

Keywords: *e wom*, image, satisfaction, loyalty