

## ABSTRAK

### **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KOMUNIKASI *WORD OF MOUTH*, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA PADA RUMAH SAKIT URIP SUMOHARJO BANDAR LAMPUNG**

Oleh

**Astri Novitarini**

Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari secara empirik pengaruh dari variabel kualitas layanan, komunikasi *word of mouth*, dan harga terhadap keputusan menggunakan jasa pada Rumah Sakit Urip Sumoharjo Bandar Lampung. Tipe penelitian yang digunakan adalah *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dari penelitian ini adalah pasien rawat inap Rumah Sakit Urip Sumoharjo Bandar Lampung. Teknik pengambilan sampling dengan menggunakan *Purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan sampel sebanyak 96 responden. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas layanan, komunikasi *word of mouth*, dan harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa dengan tingkat signifikansi 0,000 dimana  $f$  hitung lebih besar dari  $f$  tabel ( $30,021 > 3,094$ ). Hasil pengujian hipotesis dengan uji  $t$  menunjukkan  $t$  hitung dari masing-masing variabel lebih besar daripada  $t$  tabel sehingga memenuhi asumsi  $H_0$  ditolak. Variabel kualitas layanan ( $3,028 > 1,986$ ), komunikasi *word of mouth* ( $2,224 > 1,986$ ), dan harga ( $2,973 > 1,986$ ). Sehingga dapat disimpulkan secara parsial kualitas layanan, komunikasi *word of mouth*, dan harga berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa pada Rumah Sakit Urip Sumoharjo Bandar Lampung. Variabel yang paling dominan berpengaruh adalah variabel harga dengan pengaruh yang dihasilkan sebesar 0,308.

Kata Kunci : kualitas layanan, komunikasi *word of mouth*, harga, keputusan menggunakan jasa.

## **ABSTRACT**

### **THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, COMMUNICATION WORD OF MOUTH, AND PRICE TOWARD DECISION USE SERVICE ON URIP SUMOHARJO HOSPITAL BANDAR LAMPUNG**

**By**

**Astri Novitarini**

This research is aimed to study empirically the influence of service quality variable, communication word of mouth, and price to decision use service on Urip Sumoharjo Hospital Bandar Lampung. This type of research used is explanatory research with quantitative approach. Population of this research is patient who take overnight treatment at Urip Sumoharjo Hospital Bandar Lampung. The technical sampling was used Purposive sampling. The data collecting used a questioners with 96 respondents. Analysis tool that is used was multiple linear regression analysis.

Result of this research shows that simultaneous service quality variable, communication word of mouth, and price have significant influence to decision of consumer use service with 0,000 significant rate which is f count bigger than f table ( $30,021 > 3,094$ ). Result of hypothesis test with t test shows t count from each variable bigger than t table so fulfilling  $H_0$  rejected assumption. Service quality variable ( $3,028 > 1,986$ ), communication word of mouth ( $2,224 > 1,986$ ), and price ( $2,973 > 1,986$ ). So can be concluded partially, service quality, communication word of mouth, and price have an influence to decision use service on Urip Sumoharjo Hospital Bandar Lampung. The most influence dominant variable is price variable with yielded influence equal to 0,308.

**Keywords:** service quality, communication word of mouth, price, decision use service