ABSTRAK

Penelitian ini ditujukan untuk menguji pengaruh keunggulan reliabilitas layanan dan customer value terhadap word of mouth (WoM). Penggunaan variabel-variabel tersebut dapat memecahkan permasalahan yang terjadi pada RSUD Ungaran.

Sampel penelitian ini adalah pengguna jasa RSUD Ungaran, sejumlah 100 orang. Analisis Regressi yang dijalankan dengan perangkat lunak SPSS, digunakan untuk menganalisis data. Hasil analisis menunjukkan bahwa keunggulan reliabilitas layanan dan customer value berpengaruh positif dan signifikan terhadap WoM.

Temuan empiris tersebut mengindikasikan bahwa untuk meningkatkan WoM RSUD Ungaran, manajemen perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor seperti keunggulan reliabilitas layanan dan customer value, karena faktor-faktor tersebut terbukti mempengaruhi tinggi rendahnya WoM. Dari hasil perhitungan variabel keunggulan reliabilitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap WoM. Variabel customer value juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap WoM.

Kata Kunci : keunggulan reliabilitas layanan, customer value, dan WoM

SEMARANG
FEB UNDIP