

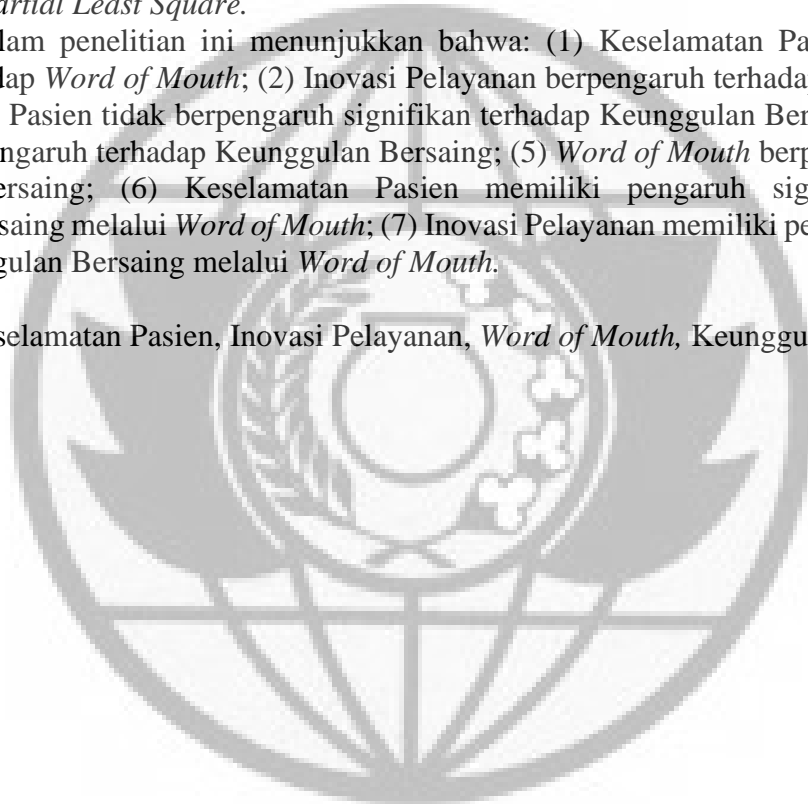
ABSTRAK

Semakin ketatnya persaingan, maka perusahaan harus memahami cara yang tepat untuk mengelola sumber daya yang dimiliki salah satu cara memenangkan persaingan terletak pada kemampuan perusahaan dalam menciptakan keunggulan bersaing. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keselamatan pasien dan inovasi pelayanan terhadap *word of mouth* dan keunggulan bersaing pada total life di Surabaya.

Jenis penelitian terpilih pada penelitian ini yaitu menggunakan penelitian kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang telah menjadi member Total Life Clinic Surabaya, sedangkan sampel yang diambil sebanyak 90 responden. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif dan *Partial Least Square*.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Keselamatan Pasien berpengaruh signifikan terhadap *Word of Mouth*; (2) Inovasi Pelayanan berpengaruh terhadap *Word of Mouth*; (3) Keselamatan Pasien tidak berpengaruh signifikan terhadap Keunggulan Bersaing; (4) Inovasi Pelayanan berpengaruh terhadap Keunggulan Bersaing; (5) *Word of Mouth* berpengaruh terhadap Keunggulan Bersaing; (6) Keselamatan Pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap Keunggulan Bersaing melalui *Word of Mouth*; (7) Inovasi Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Keunggulan Bersaing melalui *Word of Mouth*.

Kata kunci: Keselamatan Pasien, Inovasi Pelayanan, *Word of Mouth*, Keunggulan Bersaing



ABSTRACT

As a more intense competition, a company must understand the right way to manage its resources. One way of winning the competition lies in the company's ability to create a competitive advantage. This study aimed to influence patient safety and service innovation in the word of mouth and competitive advantage in Surabaya's total life. Therefore, this study applied causal research. Its population was members of Total Life Clinic Surabaya, while the samples taken were 90 respondents. Data was collected by distributing questionnaires. The data analysis was descriptive statistics and Partial Least Square.

As the results, this study indicated that: (1) the patient safety had a significant effect on word of mouth, (2) service innovation affected word of mouth, (3) patient safety had no significant effect on competitive advantage, (4) service innovation affects competitive advantage, (5) word of mouth affected competitive advantage, (6) patient safety had a significant effect on competitive advantage through word of mouth, and (7) service innovation had a significant influence on competitive advantage through word of mouth.

Keywords: Patient Safety, Service Innovation, Word of Mouth, Competitive Advantage

