

## ABSTRAKSI

Meskipun BKPM sudah menjalankan kegiatan yang terkait dengan usaha peningkatan minat mereferensikan bagi pasien melalui program bakti sosial kepada masyarakat, melakukan sosialisasi mengenai ruangan khusus merokok untuk mall dan ruang-ruang publik, penanaman pohon dan lain sebagainya. Usaha ini belum maksimal dalam meningkatkan kecenderungan pasien untuk mereferensikan, ditandai dengan rendahnya persentase responden yang mau memberikan rekomendasi. Guna meningkatkan kecenderungan bagi pasien untuk mereferensikan BKPM diperlukan riset mengenai faktor apa yang efektif meningkatkan pasien dalam mereferensikan BKPM. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan dan nilai pelanggan terhadap minat mereferensikan pasien di BKPM Semarang.

Populasi penelitian untuk pasien rawat jalan yang pernah berobat minimal 3 kali di BKPM Semarang, hal ini didasarkan pada asumsi bahwa pasien yang pernah berobat jalan minimal tiga kali telah mengetahui kualitas layanan dan yang diberikan oleh BKPM serta telah merasakan nilai pelanggan yang didapatkan. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *accidental sampling*. Alasan digunakannya *accidental sampling* dikarenakan jumlah populasi yang sangat besar dengan aktivitas responden yang tinggi yaitu pasien rawat jalan BKPM Semarang, maka sangat tepat untuk menggunakan *accidental sampling*. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda.

Simpulan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat mereferensikan artinya semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan pasien, maka semakin tinggi kesediaan mereka untuk memberikan rekomendasi bagi konsumen lain untuk menggunakan jasa yang diberikan oleh Balai Kesehatan Paru Masyarakat Wilayah Semarang. (2) Nilai pelanggan berpengaruh positif terhadap minat mereferensikan artinya semakin tinggi nilai pelanggan yang dirasakan pasien, maka semakin tinggi kesediaan mereka untuk memberikan rekomendasi bagi konsumen lain untuk menggunakan jasa yang diberikan oleh Balai Kesehatan Paru Masyarakat Wilayah Semarang.

Kata kunci: kualitas layanan, nilai pelanggan dan minat mereferensikan.