

ABSTRAK

Penelitian ini ditujukan untuk menguji pengaruh kualitas layanan inti dan kualitas layanan peripheri terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya pada minat mereferensikan. Penggunaan variable-variabel tersebut mampu menyelesaikan permasalahan pada pasien RS Islam Sultan Agung Semarang.

Sampel penelitian ini adalah pasien RS Islam Sultan Agung Semarang, sejumlah 100 responden. Analisis Regresi yang dijalankan dengan perangkat lunak *Statistic Package Social Science* (SPSS), digunakan untuk menganalisis hubungan antara core service quality dan peripheral service quality terhadap kepuasan pelanggan dalam meningkatkan minat mereferensikan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan inti dan kualitas layanan peripheri berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan berdampak pada minat mereferensikan. Temuan empiris tersebut mengindikasikan bahwa kualitas layanan inti berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan peripheri berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan positif terhadap minat mereferensikan.

Kata Kunci: kualitas layanan inti, kualitas layanan peripheri, kepuasan pelanggan, dan minat mereferensikan