

ABSTRAKSI

Kualitas pelayanan diduga berpengaruh kepuasan dan berdampak pada aktifitas *word of mouth*. Penelitian ini ditujukan untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam meningkatkan *words of mouth*.

Data dikumpulkan melalui wawancara kepada 100 pasien Rawat Jalan RS. Bhakti Wira Tamtama Semarang. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis dengan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM).

Hasil pengujian dengan SEM menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *words of mouth*, dan kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap *words of mouth*.

Hasil pengujian SEM juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang paling besar dalam *words of mouth*. Oleh karena itu implikasi manajerial yang diterapkan harus diprioritaskan pada perbaikan kualitas pelayanan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pasien, *words of mouth*