

ABSTRAK

Rumah sakit merupakan salah satu jenis usaha jasa yang saat ini berada dalam iklim persaingan sangat ketat. Perjuangan untuk menciptakan bisnis yang berulang dengan pelanggan menempati titik sentral dalam upaya rumah sakit untuk tetap unggul pada persaingan jangka panjang. Kualitas pelayanan, nilai pelanggan dan keunggulan produk menjadi hal yang penting bagi rumah sakit. Penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk menciptakan minat mereferensikan jasa rumah sakit di RS Paru – paru Sukasari Husada Sukoharjo.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah adanya kesejangan atau perdebatan pada penelitian akan anteseden dan konsekuensi dari kepuasan pelanggan. Permasalahan lain adalah terjadinya penurunan jumlah pasien rawat jalan secara terus menerus pada empat bulan terakhir serta adanya peningkatan jumlah keluhan dari pasien. Responden dalam penelitian ini sebanyak 120 pasien dengan metode pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Penelitian ini menggunakan alat analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) yang dijalankan melalui program AMOS sebagai alat bantu analisisnya.

Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan, nilai pelanggan dan keunggulan produk mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat mereferensikan jasa rumah sakit. Semakin tinggi kualitas pelayanan, nilai pelanggan dan keunggulan produk maka kepuasan pelanggan semakin tinggi dan menyebabkan minat mereferensikan jasa rumah sakit yang semakin tinggi.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan, Keunggulan Produk, Kepuasan Pelanggan dan Minat Mereferensikan Jasa Rumah Sakit