

RINGKASAN EKSEKUTIF

Rumah Sakit Umum Pusat H. Adam Malik Medan adalah Rumah Sakit milik Pemerintah Pusat yang secara teknis berada di bawah Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI. Berdasarkan data yang didapatkan dari Rumah Sakit Umum Pusat Haji Adam Malik Medan, terlihat bahwa kepuasan pelanggan atas pelayanan rawat jalan di RSUP Haji Adam Malik mengalami penurunan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUP Haji Adam Malik Medan, untuk mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap WOM (*Word of Mouth*) pasien rawat jalan di RSUP Haji Adam Malik Medan, dan untuk mengevaluasi pengaruh kepuasan pasien terhadap WOM (*Word of Mouth*) pasien rawat jalan di RSUP Haji Adam Malik Medan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kualitas layanan jasa (SERVQUAL) yang terdiri dari 5 (lima) dimensi kualitas layanan, yaitu : *Tangible*, *Assurance*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Empathy*.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Kuesioner dibagikan kepada 100 orang pasien yang sedang menjalani rawat jalan di instalasi poli lantai 3 (tiga) RSUP H. Adam Malik Medan dengan metode pengambilan sampel secara aksidental. Analisis data menggunakan model analisis jalur dengan uji F (simultan) dan uji t (parsial) dengan tingkat kepercayaan 95%.

Dari hasil analisis, diperoleh bahwa pengaruh *Tangible*, *Assurance*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Empathy* terhadap Kepuasan Pasien secara simultan adalah 66%. Sedangkan sisanya 34% dipengaruhi oleh faktor lain. Dan pengaruh *Tangible*, *Assurance*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Empathy* dan Kepuasan terhadap *Word Of Mouth* (WOM) secara simultan adalah 66,9%. Sedangkan sisanya 33,1% dipengaruhi oleh faktor lain. Dari uji F, diperoleh bahwa ada pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan yang terdiri dari *Tangible* (X_1), *Assurance* (X_2), *Reliability* (X_3), *Responsiveness* (X_4), dan *Empathy* (X_5) secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan. Dan ada pengaruh yang signifikan dari Kepuasan Pasien dan kualitas layanan yang terdiri dari *Tangible* (X_1), *Assurance* (X_2), *Reliability* (X_3), *Responsiveness* (X_4), dan *Empathy* (X_5) secara bersama-sama terhadap *Word of Mouth* (WOM) pasien rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan. Dari uji t diperoleh bahwa variabel *Tangible* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan variabel *Assurance*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Empathy* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dan variabel *Assurance*, *Responsiveness*, *Empathy*, dan Kepuasan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *Word Of Mouth* (WOM) pasien.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, *Word Of Mouth* (WOM)