

ABSTRAK

Sektor jasa terutama jasa kesehatan mengalami perkembangan yang sangat signifikan dan memiliki prospek yang bagus. Kondisi ini membuat persaingan menjadi semakin ketat. Setiap rumah sakit harus mampu menggunakan berbagai cara agar dapat menarik pasien melalui kualitas pelayanannya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap minat mereferensikan. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Ambarawa. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Ambarawa. Jumlah sample yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 99 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner dengan tehnik Purposive Sampling. Alat analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan program windows SPSS versi 16.

Hasil analisis menunjukkan bahwa antara variable kualitas pelayanan dan harga mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap variable Minat mereferensikan, baik secara individu maupun bersama. Besarnya Adjusted RSquare adalah 0,778. Hal ini berarti bahwa 77,8% variasi minat mereferensikan dapat dijelaskan oleh ketiga variable bebas kualitas pelayanan dan harga. Sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar penelitian ini.

Kata kunci :Kualitas pelayanan, harga, minat mereferensikan