# ABSTRAK

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNA JASA KLINIK**

**PRATAMA CAHAYA II KEC. LUBUK PAKAM**

**KAB. DELI SERDANG**

**LISA APRIANTI**

**193114047**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Word Of Mouth* terhadap Keputusan Pengguna Jasa Klinik Pratama Cahaya II Kec. Lubuk Pakam Kab. Deli Serdang secara parsial dan simultan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif , dengan jumlah populasi 653 pasien dan sampel berjumlah 87 pasien dengan meggunakan rumus slovin teknik *simple random sampling* dan pengumpulan data melalui observasi dan kuesioner. Data diolah menggunakan SPSS *for windows* 29.0. Hasil penelitian menunjukkan persamaan regresi linear berganda diperoleh persamaan **Y = 5,010 + 0,232X1 + 0,637X2.** Hasil uji T (Parsial) diperoleh nilai thitung =1,747>ttabel 1,663 dan signifikan 0,084<0,05 maka Ha diterima dan H0 ditolak artinya kualitas Pelayanan(X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pengguna Jasa(Y). Nilai thitung 5,409>ttabel 1,663 dan signifikan 0,000<0,05 maka Ha diterima dan H0 ditolak artinya *word of mouth*(X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pengguna Jasa(Y). Hasil uji F (Simultan) diperoleh nilai Fhitung 20,683>Ftabel 3,11 dan signifikan 0,000<0,05. Maka hal ini menunjukkan bahwa Ha diterima dan H0 ditolak artinya Kualitas Pelayanan dan *Word of Mouth* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pengguna Jasa. Nilai R Square menunjukkan koefisien determinasi adalah 0,330 atau 33,0% variabel Keputusan Pengguna Jasa dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan dan *Word Of Mouth* sedangkan sisanya sebesar 67,0% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diikut sertakan dalam penelitian ini.

***Kata Kunci:*** *Kualitas Pelayanan; Word of Mouth; Keputusan Pengguna Jasa;*

**