## **ABSTRAK**

Industri kesehatan dari tahun ke tahun mengalami perkembangan yang berkelanjutan, hal ini menyebabkan terjadinya persaingan untuk mempertahankan dan meningkatkan kuantitas pasien menjadi semakin sulit. Rumah Sakit Pondok Indah Bintaro Jaya sebagai salah satu industri yang bergerak dibidang jasa pelayanan kesehatan merasakan dampak dari persaingan industri pelayanan kesehatan ini. Mempertahankan pasien merupakan hal utama yang harus dilakukan oleh Rumah Sakit Pondok Indah Bintaro Jaya. Kualitas pelayanan yang prima dan optimal diharapkan mampu memenuhi harapan pasien, sehingga rumah sakit mampu memenangkan persaingan sehingga tujuan kegiatan operasional usaha secara internal dan eksternal dapat dicapai secara maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan (SERVQUAL) dan pengaruhnya terhadap rekomendasi pasien di Rumah Sakit Pondok Indah Bintaro Jaya. Responden penelitian ini adalah para pasien Rumah Sakit Pondok Indah Bintaro Jaya dengan jumlah responden penelitian ditetapkan sebanyak 99 responden. Penelitian ini termasuk dalam penelitian dengan metode survei, dimana instrument pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner lima dimensi kualitas layanan yang diukur berdasarkan persepsi dan harapan pasien menggunakan skala Likert 4 poin tentang kualitas pelayanan secara menyeluruh yang telah dirasakan oleh pasien Rumah Sakit Pondok Indah Bintaro Jaya. Penelitian ini menggunakan analisis Partial Least Square (PLS) dengan bantuan program software PLS 3.2.7 sebagai alat analisisnya dan metode sampling menggunakan stratified purposive sampling. Hasil dari penelitian ini dapat di ketahui bahwa pasien yang merekomendasikan Rumah Sakit merasa puas dengan pelayanan yang diberikan terutama dari segi Assurance dan juga Tangibles. Namun secara keseluruhan bahwa (Y1) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif atau significant secara langsung terhadap (Y2) Rekomendasi pasien dengan nilai sebesar 0.571. Hal ini mengindikasikan bahwa pasien yang berobat dan menggunakan Jasa Rumah Sakit Pondok Indah Bintaro Jaya merasa puas dengan semua pelayanan yang telah di berikan dan akan merekomendasikan pelayanan yang telah dirasakan kepada orang lain. Berdasarkan atas keterbatasan yang ada, agenda untuk penelitian mendatang perlu menambahkan variabel-variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan memperbaiki metode pengambilan sampelnya.

Kata Kunci: SERVQUAL, Kualitas Pelayanan, Rekomendasi Pasien, *Reliability* (keandalan), *Assurance* (jaminan), *Tangibles* (wujud nyata), *Empathy* (empati), *Responsiveness* (daya tanggap).