

ABSTRAK

Tesis ini berjudul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN (Studi Kasus Pada Pasien Unit Pelaksana Teknis Dinas Puskesmas Sadananya), Faridah Siti Luthfiana, NIM. 82302223036.** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Metode pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan uji validitas dan uji realibilitas, uji F, koefisien determinasi, uji t dan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan uji t, pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien secara parsial diperoleh nilai 7,968, sedangkan pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien secara parsial diperoleh nilai 5,350. Secara simultan pengaruh kualitas pelayanan kesehatan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien berdasarkan uji F diperoleh nilai 128,788. Penelitian ini menyimpulkan kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien UPTD Puskesmas Sadananya baik secara parsial maupun simultan. Saran dari penelitian ini antara lain, pihak kepala UPTD Puskesmas Sadananya melakukan evaluasi secara berkala untuk mempertahankan pelayanan yang diberikan kepada pasien, serta mengingatkan kepada petugas kesehatan untuk selalu menunjukkan sikap yang ramah dan berbaik hati dalam melayani pasien demi kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kepercayaan, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

This thesis is entitled **THE INFLUENCE OF HEALTH SERVICE QUALITY AND TRUST ON PATIENT SATISFACTION (Case Study of Patients at the Technical Implementation Unit of the Sadananya Community Health Center Service)**. Faridah Siti Luthfiana, NIM. 82302223036. The aim of this research is to determine the effect of service quality and trust on patient satisfaction. The sample used in this research was 100 respondents. The sampling method uses accidental sampling technique. Data collection uses a questionnaire. The data analysis method used is quantitative analysis using validity and reliability tests, F test, coefficient of determination, t test and multiple linear regression analysis. Based on the t test, the partial influence of health service quality on patient satisfaction obtained a value of 7.968, while the partial influence of trust on patient satisfaction obtained a value of 5.350. Simultaneously, the influence of health service quality and trust on patient satisfaction based on the F test obtained a value of 128.788. This research concludes that service quality and trust have a positive and significant effect on UPTD patient satisfaction at Sadananya Health Center, both partially and simultaneously. Suggestions from this research include that the head of the Sadananya Community Health Center UPTD conducts regular evaluations to maintain the services provided to patients, as well as reminding health workers to always show a friendly and kind attitude in serving patients for the sake of patient satisfaction.

Keywords: Quality of Health Services, Trust, Patients Satisfaction.