

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan Pasien pada puskesmas wuluhan. Populasi dalam penelitian adalah semua pasien yang datang dimana jumlah pasien yang sangat banyak maka dilakukan pengambilan sampel, jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 110 orang. tehnik pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling. Dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien. 2) kepercayaan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Pasien

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine how much influence the quality of service and trust to patient satisfaction at puskesmas wuluhan. The population in the study were all patients who came where the number of patients is very much then do the sampling. The number of sampling in this study as many as 110 people. The sampling technique uses accidental sampling. By using multiple linear regression analysis method. The results showed that 1) the quality of service partially affect the patient satisfaction. 2) trust partially influence on patient satisfaction.

Keyword : the quality of service, trust and patients satisfaction.