

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS SABRANG
(Studi Kasus Pada Puskesmas Sabrang)**

Oleh :
Muhammad Ikhwanurrosyidin

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Sabrang. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap Puskesmas Sabrang. Metode penentuan sample adalah *non probability sampling*. Sample yang digunakan sebesar 55 responden, yang merupakan pasien acak dari keseluruhan pasien, sedangkan jenis data ada dua yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu menggunakan kuisioner dan wawancara. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini, yaitu tahap statistik deskriptif responden, uji instrumen data yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas, tahap analisis regresi berganda, tahap asumsi klasik, sedangkan tahap terakhir uji hipotesis dengan melakukan uji parsial dan koefisien determinasi. Hasil penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien, sedangkan Kualitas Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Kepercayaan, Kepuasan

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND TRUST ON PATIENT
SATISFACTION AT SABRANG COMMUNITY HEALTH CENTER
(Case Study On Sabrang Health Center)**

By :
Muhammad Ikhwanurrosyidin

ABSTRACT

The is research was done to know the influence of the quality of service and trust towards the satisfaction of patient on Puskesmas Sabrang . Type of reseaching this is quantitative, deskriptif. The populaton in this reseach this whole Puskesmas Sabrang in patient. Metode of the determination of the sample are non probability sampling. Sample used amounted to fiftyfive responden, with is random from patient over all patient, while there are to types of directory namely, primary directory and secondary directory. The technique of directory correlation there is using a detailed questioner and interview. As for the directory analysis technique in the study, namely the stake of teste responden, descriptive statistic instrument directory, consistant of these validity and reliability, multiple regression analysis stake, stake classical assumption, while stake and finished teste hipotesis by doing partial teste and coefficient determination .The result of this research in the quality of service of the influence is significant again, the satisfaction of patient, while the quality of the influence trust is significant too again to the patient satisfaction.

Keyword : *Quality of service, the quality of trust, patient satisfaction*