

ABSTRAK

Kualitas pelayanan serta inovasi produk layanan ini memberikan peran penting bagi RSUD Genteng di Kabupaten Banyuwangi. Dengan memiliki pelayanan yang berkualitas maka dapat di sinyalir terutama konsumen dalam hal ini adalah pasien dapat membuat puas dalam menggunakan jasa layanan yang diberikan RSUD Genteng, apa lagi rumah sakit melakukan inovasi-inovasi dalam pelayanan ini akan membuat masyarakat terutama pasien akan puas pada layanan yang diberikan rumah sakit dan pada akhirnya masyarakat percaya atas layanan yang diberikannya. Penelitian ini dimaksudkan untuk menguji variabel kualitas pelayanan dan inovasi produk layanan terhadap kepuasan pasien serta kepercayaan pasien sebagai variabel tidak bebas. Populasi penelitian ini adalah pasien rumah sakit Genteng dengan sampel 150 orang, penetapan sampel dengan metode accidental sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pasien secara langsung. Variabel inovasi produk layanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pasien secara langsung. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepercayaan pasien secara langsung. Variabel inovasi produk layanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien secara langsung. Variabel kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien secara langsung. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien. Variabel inovasi produk layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien.

Keywords: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Kepercayaan Pasien

ABSTRACT

The quality of service and innovation of these service products play an important role for RSUD Genteng in Banyuwangi Regency. By having quality service, it can be indicated, especially consumers, in this case, the patient can take satisfaction in using the services provided by the Genteng Hospital. What else is the hospital doing innovations in this service will make the community, especially patients, will be satisfied with the services provided hospitals and ultimately the community believes in the services it provides. This study is intended to examine the variables of service quality and service product innovation on patient satisfaction and patient trust as dependent variables. The population of this study was the granting hospital patients with a sample of 150 people, the sample was determined by the accidental sampling method. The results of this study indicate that the variable service quality has a positive, but not significant effect on patient satisfaction directly. Service product innovation variables have a positive but not significant effect directly on patient satisfaction. The service quality variable has a positive and insignificant effect directly on patient confidence. Service product innovation variables have a direct negative and significant effect on patient trust. The patient satisfaction variable has a positive and significant effect directly on patient confidence. Service quality variables have a positive and significant effect on patient confidence through patient satisfaction. Service product innovation variables have a positive and significant effect on patient trust through patient satisfaction.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Trust Patients