

ABSTRAK

Fatmawati, Yullyta Widyastuti. 2019. **“Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien pada RSUD Tongas Kabupaten Probolinggo.”** Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk menganalisis pengaruh secara simultan antara dimensi kualitas pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti langsung, empati), dan kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien pada RSUD. Tongas Kabupaten Probolinggo. 2) Untuk menganalisis pengaruh secara parsial antara dimensi kualitas pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti langsung, empati), dan kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien pada RSUD. Tongas Kabupaten Probolinggo. 3) Untuk menganalisis variabel yang berpengaruh dominan antara dimensi kualitas pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti langsung, empati), dan kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien pada RSUD. Tongas Kabupaten Probolinggo.

Peneliti menggunakan deskriptif dengan pendekatan asosiatif kausal dan mengambil sampel sebanyak 60 responden, metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik pengambilan sampel menggunakan *random sampling*.

Hasil penelitian uji validitas menunjukkan seluruh item pertanyaan valid yaitu diatas 0.254 dan hasil penelitian uji reliabilitas menunjukkan hasil reliabel yaitu diatas 0.60. Uji Normalitas menunjukkan data terdistribusi normal. Uji Multikolinieritas menunjukkan variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) tidak terdapat kolerasi antar variabel independen atau model regresi bebas dari multikolinieritas. Uji Heteroskedastisitas menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji Autokorelasi menunjukkan tidak terjadi autokorelasi. Uji F menunjukkan bahwa variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan (Y) dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($361.659 > 3.259$) (sig. $0.000 < 0,05$). Uji t menunjukkan bahwa variabel keandalan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan (Y) yaitu dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.822 \geq 2.005$) (sig. $0.014 \leq 0.025$). Dan variabel daya tanggap berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan (Y) dengan Nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ($2.622 \geq 2.005$) (sig. $0.024 \leq 0.025$). Variabel jaminan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan (Y) dengan Nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ($2.945 \geq 2.005$) (sig. $0.006 \leq 0.025$). Variabel bukti langsung berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan (Y) dengan Nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ($3.749 \geq 2.005$) (sig. $0.008 \leq 0.025$). Variabel empati berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan (Y) dengan Nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ($2.598 \geq 2.005$) (sig. $0.016 \leq 0.025$). Variabel kepercayaan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan (Y) dengan Nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ($2.412 \geq 2.005$) (sig. $0.008 \leq 0.025$).

Kata kunci: Dimensi Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan.

ABSTRACT

Fatmawati, Yullyta Widyastuti. 2019. "The Influence of Dimensions of Service Quality and Trust in Patient Satisfaction in RSUD Tongas, Probolinggo Regency." Management Study Program, Faculty of Economics, Panca Marga University Probolinggo.

The purpose of this study is 1) To analyze the effect simultaneously between dimensions of service quality (reliability, responsiveness, assurance, direct evidence, empathy), and trust in Patient Satisfaction in the RSUD. Tongas Probolinggo Regency. 2) To analyze the influence partially between the dimensions of service quality (reliability, responsiveness, assurance, direct evidence, empathy), and trust in Patient Satisfaction in RSUD. Tongas Probolinggo Regency. 3) To analyze variables that have dominant influence between dimensions of service quality (reliability, responsiveness, assurance, direct evidence, empathy), and trust in Patient Satisfaction in RSUD. Tongas Probolinggo Regency.

The researcher used descriptive causal associative approach and took a sample of 60 respondents, data collection methods using questionnaires and sampling techniques using random sampling.

The results of the validity test show that all valid question items are above 0.254 and the reliability test results show reliable results which are above 0.60. The Normality Test shows that data is normally distributed. Multicollinearity test shows the independent variables (X) and dependent variables (Y) there is no correlation between independent variables or regression models free from multicollinearity. The Heteroscedasticity test showed no heteroscedasticity. Autocorrelation test showed no autocorrelation. The F test shows that the independent variables have a simultaneous effect on satisfaction (Y) with a value of $F_{count} > F_{table}$ (361,659 > 3,259) (sig. 0,000 < 0.05). The t test shows that the reliability variable has a partial effect on satisfaction (Y), namely the value of $t_{count} > t_{table}$ (2,822 00 2,005) (sig. 0.014 ≤ 0.025). And responsiveness variable has partial effect on satisfaction (Y) with $t_{count} \geq t_{table}$ (2,622 ≥ 2,005) (sig. 0.024 ≤ 0.025). The guarantee variable has a partial effect on satisfaction (Y) with $t_{count} \geq t_{table}$ (2,945 00 2,005) (sig. 0.006 ≤ 0.025). Evidence variables directly influence partially on satisfaction (Y) with $t_{count} \geq t_{table}$ (3.749 00 2,005) (sig. 0.008 ≤ 0.025). Empathy variable has a partial effect on satisfaction (Y) with $t_{count} \geq t_{table}$ (2,598 00 2,005) (sig. 0.016 ≤ 0.025). The trust variable has a partial effect on satisfaction (Y) with a $t_{count} \geq t_{table}$ (2.412 00 2,005) (sig. 0.008 ≤ 0.025).

Keywords: Dimensions of Service Quality, Trust and Satisfaction.