

## ABSTRAK

**Kurniawati, Ita.** 2020. Pengaruh Kepercayaan Pasien dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RSUD dr. Moh. Saleh Kota Probolinggo. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian bertujuan untuk menguji pengaruh kepercayaan pasien dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RSUD dr. Moh. Saleh Kota Probolinggo, dan untuk menguji pengaruh kepercayaan pasien dan kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RSUD dr. Moh. Saleh Kota Probolinggo.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis kuantitatif dengan pendekatan kausal, dengan variabel yang digunakan terdiri atas kepercayaan pasien, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien. Sampel yang digunakan sebanyak 112 pasien pengguna jasa rawat inap RS dr. Moh. Saleh Kota Probolinggo. Metode analisis data penelitian ini yaitu metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan statistik berupa analisis regresi berganda sebelumnya diuji keabsahan dan kecukupan data dengan uji validitas, reliabilitas dan uji asumsi klasik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan pasien dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, didasarkan pada hasil uji dilihat dari  $F_{hitung} = 98,719$  lebih besar dari nilai  $F_{tabel} = 3,080$  ( $F_{hitung} > F_{tabel}$ ) dengan nilai  $Sig. F = 0,000 < \alpha (0,05)$ . Kepercayaan pasien secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} (9,551) > t_{tabel} (2,273)$  dan nilai  $sig. = 0,000 < \alpha/2 = 0,025$ . Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} (5,041) > t_{tabel} (2,273)$  dengan nilai  $sig. = 0,000 < \alpha/2 = 0,025$ .

**Kata Kunci :** Kepercayaan Pasien, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien