

ABSTRAK

Arifin, Sanol Nur. 2021. **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Suko Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo”** Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk menguji pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien pada Suko Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo. 2) Untuk menguji pengaruh secara parsial antara kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien pada Suko Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo. 3) Untuk menguji variabel yang berpengaruh dominan antara variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien pada Suko Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo.

Peneliti menggunakan deskriptif dengan pendekatan asosiatif kausal dan mengambil sampel sebanyak 88 responden, metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik pengambilan sampel menggunakan *inidental sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah uji kuesioner yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi berganda, uji determinasi, uji hipotesis yang terdiri dari uji t, uji F dan uji dominan.

Hasil penelitian uji validitas menunjukkan seluruh item pertanyaan valid yaitu diatas 0.210 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 $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($27.426 > 3.10$) (sig. $0.000 < 0.05$). Uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan (Y) yaitu dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.658 \geq 1.663$) (sig. $0.000 \leq 0.05$). Dan variabel kepercayaan (X_2) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan (Y) dengan Nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ($4.515 > 1.663$) (sig. $0.000 \leq 0.05$). Penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Susanti (2017), Umayya (2017) dan Wulandari (2017).

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan.

ABSTRACT

Arifin, Sanol Nur. 2021. "The Effect of Service Quality and Trust on Patient Satisfaction at Puskesmas Suko, Maron District, Probolinggo Regency" Management Study Program, Faculty of Economics, Panca Marga University, Probolinggo.

The objectives of this study were 1) To test the effect simultaneously between service quality and trust on patient satisfaction in Suko, Maron District, Probolinggo Regency. 2) To partially test the effect of service quality and trust on patient satisfaction in Suko, Maron District, Probolinggo Regency. 3) To test the variables that have dominant influence between the variables of service quality and trust in patient satisfaction in Suko, Maron District, Probolinggo Regency.

Researchers used a descriptive causal associative approach and took a sample of 88 respondents, the data collection method used a questionnaire and the sampling technique used incidental sampling. The analytical tool used is a questionnaire test consisting of validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple regression tests, determination tests, hypothesis testing consisting of t test, F test and dominant test.

The results of the research on the validity test showed all valid question items were above 0.210 and the results of the reliability test showed reliable results that were above 0.60. Normality test shows the data is normally distributed. Multicollinearity test shows the independent variable (X) and the dependent variable (Y) there is no correlation between the independent variables or the regression model is free of multicollinearity. Heteroscedasticity test showed no heteroscedasticity. Autocorrelation test shows no autocorrelation. The F test shows that the independent variables simultaneously influence satisfaction (Y) with the value of $F_{count} > F_{table}$ ($27,426 > 3.10$) (sig. $0.000 < 0.05$). The t test shows that the variable service quality (X1) has a partial effect on satisfaction (Y), namely the $t_{count} > t_{table}$ ($3.658 \geq 1.663$) (sig. $0.000 \leq 0.05$). And the trust variable (X2) has a partial effect on satisfaction (Y) with $t_{count} \geq t_{table}$ ($4.515 > 1.663$) (sig. $0.000 \leq 0.05$). This study supports the results of research conducted by Susanti (2017), Umayya (2017) and Wulandari (2017).

Keywords: Service Quality, Trust and Satisfaction.