

ABSTRAK

Kurniawan, Diki Candra. 2020. **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Kesehatan dan Kepercayaan, terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Kedopok Kota Probolinggo.”** Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk menguji pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan, fasilitas kesehatan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Kedopok Kota Probolinggo. 2) Untuk menguji pengaruh secara parsial antara kualitas pelayanan, fasilitas kesehatan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Kedopok Kota Probolinggo. 3) Untuk menguji variabel yang berpengaruh dominan antara variabel kualitas pelayanan, fasilitas kesehatan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Kedopok Kota Probolinggo.

Peneliti menggunakan kuantitatif dan mengambil sampel sebanyak 52 responden, metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random 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 0.273 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 $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($25.781 > 3.19$) (sig. $0.000 < 0.05$),). Uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan (Y) yaitu dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.579 \geq 2.010$) (sig. $0.013 \leq 0.025$). Variabel fasilitas (X_2) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan (Y) dengan Nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ($3.628 \geq 2.010$) (sig. $0.001 \leq 0.025$). Dan Variabel kepercayaan (X_3) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan (Y) dengan Nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ($2.126 \geq 2.010$) (sig. $0.003 \leq 0.025$). Penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Susanti (2017), Umayya (2017) dan Wulandari (2017).

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepercayaan, dan Kepuasan.

ABSTRACT

Kurniawan, Diki Candra. 2020. **"The Effect of Service Quality, Health Facilities and Trust, on Patient Satisfaction at the Kedopok Health Center in Probolinggo City."** Management Study Program, Faculty of Economics, Panca Marga University, Probolinggo.

The purpose of this study is 1) To examine the simultaneous effect between service quality, health facilities and trust in patient satisfaction at the Kedopok Health Center in Probolinggo City. 2) To partially test the effect between service quality, health facilities and trust on patient satisfaction at the Kedopok Health Center in Probolinggo City. 3) To test the variables that influence dominantly among the variables of service quality, health facilities and confidence in patient satisfaction at the Kedopok Health Center in Probolinggo City.

Researchers used quantitative and took a sample of 52 respondents, data collection methods using questionnaires and sampling techniques using simple random sampling. The analytical tool used was a questionnaire test consisting of validity and reliability tests, classic assumption tests, multiple regression tests, determination tests, hypothesis tests consisting of t tests, F tests and dominant tests.

The results of the validity test show that all items of valid questions are above 0.273 and the results of the reliability test show that the results are reliable, which is above 0.60. Normality Test shows normally distributed data. Multicollinearity Test shows the independent variable (X) and the dependent variable (Y) there is no correlation between the independent variables or the regression model free from multicollinearity. Heteroscedasticity test showed there was no heteroscedasticity. Autocorrelation test showed no autocorrelation. The F test shows that the independent variables simultaneously influence satisfaction (Y) with the value of $F_{count} > F_{table}$ ($25.781 > 3.19$) (sig. $0.000 < 0.05$),). The t test shows that the service quality variable (X1) partially influences satisfaction (Y) with $t_{count} > t_{table}$ ($2.579 \geq 2.010$) (sig. $0.013 \leq 0.025$). Facility variable (X2) partially influences satisfaction (Y) with $t_{count} \geq t_{table}$ ($3.628 \geq 2.010$) (sig. $0.001 \leq 0.025$). And the trust variable (X3) partially influences satisfaction (Y) with the value of $t \geq t_{table}$ ($2.126 \geq 2.010$) (sig. $0.003 \leq 0.025$). This study supports the results of research conducted by Susanti (2017), Umayya (2017) and Wulandari (2017).

Keywords: Service Quality, Facilities, Trust, and Satisfaction.