

ABSTRAK

Zahro, Fatimatuz. 2018. Skripsi. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien Rawat Inap Pada Puskesmas Kecamatan Krejengan Kabupaten Probolinggo.** Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian dilakukan di Puskesmas Kecamatan Krejengan Kabupaten Probolinggo dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan keluarga pasien rawat inap pada Puskesmas Kecamatan Krejengan Kabupaten Probolinggo baik secara simultan maupun secara parsial dan untuk mengetahui variabel manakah di antara kualitas pelayanan dan kepercayaan yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan keluarga pasien rawat inap pada Puskesmas Kecamatan Krejengan Kabupaten Probolinggo.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, dengan variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan kepercayaan sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan keluarga pasien. Sampel yang digunakan sebanyak 84 responden. Metode analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji koefisien determinasi, uji F, uji t dan uji dominan serta pengolahannya akan dilakukan dengan program SPSS 21.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan keluarga pasien rawat inap pada Puskesmas Kecamatan Krejengan Kabupaten Probolinggo yang ditunjukkan dari hasil analisis regresi berganda yaitu $Y = 3,392 + 0,739 X_1 + 0,319 X_2$ dengan hasil uji hipotesis secara simultan menunjukkan nilai $F_{hitung} = 106,152$ lebih besar dari nilai $F_{tabel} = 3,11$ ($F_{hitung} > F_{tabel}$) yang membuktikan bahwa ada pengaruh yang signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan keluarga pasien rawat inap pada Puskesmas Kecamatan Krejengan Kabupaten Probolinggo. Hasil uji hipotesis secara parsial menunjukkan nilai t_{hitung} untuk kualitas pelayanan = 8,344 dan nilai t_{hitung} untuk kepercayaan = 4,504 lebih besar dari nilai $t_{tabel} = 1,989$ ($t_{hitung} > t_{tabel}$) yang membuktikan bahwa ada pengaruh yang signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan keluarga pasien rawat inap pada Puskesmas Kecamatan Krejengan Kabupaten Probolinggo. Variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan keluarga pasien rawat inap pada Puskesmas Kecamatan Krejengan Kabupaten Probolinggo.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Keluarga Pasien.