

## ABSTRAK

Nama : Mariany Puspita Subrata  
Program Studi : Magister Manajemen  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien di Klinik Sarana Medika Baru Tangerang

Kualitas pelayanan kesehatan yang tidak sesuai dengan harapan pasien menurunkan jumlah kunjungan pasien ke sarana pelayanan kesehatan. Secara teori kualitas pelayanan yang baik meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien tetapi pada kenyataannya, kepuasan tidak dapat meningkatkan kepercayaan pasien. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien, serta diketahui analisis faktor yang mempunyai pengaruh paling signifikan terhadap kepercayaan dan kepuasan pasien. Metode analisa yang digunakan adalah metode SEM (*Structural Equation Modeling*) terhadap sampel pasien lama dan baru di klinik swasta. Pengumpulan data dengan sistem kuesioner dari data sesuai kriteria sehingga pada akhirnya terdapat 295 responden yang digunakan sebagai sampel penelitian. Hasil analisis SEM didapatkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien, kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan pasien, kepuasan tidak mempunyai pengaruh terhadap kepercayaan pasien.

*Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pasien, kepercayaan pasien*

## ABSTRACT

Name : Mariany Puspita Subrata  
Study Program : Magister Manajemen  
Title : Relationship Between Patient Satisfaction and Trust of  
Healthcare Service Quality in Sarana Medika Baru Clinic of  
Tangerang

Healthcare service quality in accordance with patient expectations made decrease the number of patient. The theory said that good healthcare service made increase of satisfaction and trust of patient, but in reality satisfaction could not increase trust of patient. The objectives of research were to find out the effect of health service quality on patient trust and satisfaction, and to find out the factor with most significant effect on patient trust and satisfaction. The method of analysis used was SEM (Structural Equation Modeling) for the sample of old and new patients in private clinics. The data was collected using questionnaire system from the data meeting the criteria so that finally 295 respondents were used as the sample of research. The result of SEM analysis showed that service quality affected significantly the patient satisfaction, service quality affected significantly the patient trust, and satisfaction did not affect the patient trust.

*Keywords : healthcare service quality, patient satisfaction, patient trust*