**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN SERTA IMPLIKASINYA PADA KEPERCAYAAN PASIEN DIKLINIK ISTRA HEALTH CARE CILEUNYI**

**ARTIKEL TESIS**

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Guna Memperoleh Gelar Magister Manajemen Pada Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi

Manajemen Rumah Sakit

**OLEH :**

**MAYANG KOMALA PRARINDA SARI**

**178020119**



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**PASCA SARJANA UNIVERSITAS PASUNDAN**

**BANDUNG**

**2020**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN SERTA IMPLIKASINYA PADA KEPERCAYAAN PASIEN DI KLINIK ISTRA HEALTH CARE CILEUNYI**

**Oleh :**

**MAYANG KOMALA PRARINDA SARI**

**178020119**



**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien serta implikasinya pada kepercayaan pasien di klinik Istra Health Care Cileunyi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat masukan yang berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan jumlah kunjungan dan kapitasi pasien Klinik Istra Health Care.

Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dan verifikatif. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *consecutive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, wawancara dan observasi. Analisis verifikatif yang digunakan yaitu analisis jalur (*Path Analysis*). Pengumpulan data dilakukan bulan Oktober-November 2019.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan kepercayaan pasien diinterpretasikan dalam kriteria baik. Terdapat pengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan pengaruh sebesar 87,40%. Terdapat pengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien dengan pengaruh sebesar 88,20%.Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien adalah sebesar 84,49%.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Kepercayaan Pasien

**THE IMPACT OF SERVICE QUALITY ON PATIENT SATISFACTION AND ITS IMPLICATIONS FOR PATIENT TRUST IN ISTRA HEALTH CARE CILEUNYI CLINIC**

***ABSTRACT***

*This research aims to idenitify the impact of service quality on patient satisfaction and its implications for patient trust in Istra Health Care Cileunyi Clinic. The results of this study are expected to be useful suggestion to improve service quality so as to increase the number of visits and capitation of patients at Istra Health Care Clinic.*

*The research method used in this study is descriptive and verification analysis. The samplin technique used in this study is consecutive sampling. Data collection was done by questionnaire, interview and observation. Verification analysis used is path analysis. Data collection was done in October-November 2019.*

*The results showed that respondents responses regarding service quality, patient satisfaction and patient trust were interpreted in good criteria. There is a signifiant impact if service quality variables on patient satisfaction with an influence of 87,40%. Thre is a significant impact on the variable of service quality ad patient satisfaction on patient trust with an impact of 88,20%. The impact of service quality on patient trust through patient satisfaction amounted to 88,49%.*

*Keywords : Service Quality, Patient Satisfaction, Patient Trust*

**DAFTAR PUSTAKA**

Adji, Jennifer dan Hatane Semuel, (2014), “Pengaruh Satisfaction Dan Trust Terhadap Minat Beli Konsumen (Purchase Intention) Di Starbucks The Square Surabaya”, **Jurnal Manajemen Pemasaran Petra**, Vol. 2 (1), 1-10.

Allen-Duck, et al, (2017), *“Healthcare Quality: A Concept Analysis”*, **PMC US National Library of Medicine National Institute of Health**, April 2017.

Alma, Buchari, (2014), **“Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa”**, Cetakan 11, Alfabeta, Bandung.

Daft, Richard L, (2010), **“Era Baru Manajemen”**, Edisi 9, Buku 2, Salemba Empat, Jakarta.

Darmawan, Ede Surya, (2018) **“Pelayanan Kesehatan: Berkualitas Dan Atau Ditinggalkan”,** JUKEMA Vol. 4(2), Oktober 2018:302-304.

Hasibuan, Malayu S. P, (2006), **“Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah”**, Edisi Revisi, Bumi Aksara, Jakarta.

Indrawan, Rully dan Poppy Yaniawati, (2017), **“Metodologi Penelitian”**, Edisi Revisi, Refika Aditama, Bandung.

Kasmir dan Jakfar, (2015), **“Studi Kelayakan Bisnis”**, Edisi Revisi, Kencana, Jakarta.

Kotler, Philip dan Kevin L Keller, (2009), **“Manajemen Pemasaran**”, Edisi Ketigabelas, Erlangga, Jakarta.

Kotler, Philip dan Kevin L Keller, (2016), ***“Marketing Management”***, 15 Global Edition, Pearson.

Alrubaiee, Laith (2011). *“The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Patients' Perceptions of Healthcare Quality – Patient Trust Relationship”*. **International Journal of Marketing Studies Vol. 3, No.1.**

Lovelock, Christopher and Lauran K. Wright, (2011), “**Manajemen Pemasaran Jasa (Terjemahan)”**, PT. Indeks (Gramedia Group), Jakarta.

Lupiyoadi, Rambat, (2016), **“Manajemen Pemasaran Jasa”**, Edisi 3, Salemba Empat, Jakarta.

Mahaputra, M. Rizky, (2017), “*The Influence of Trust and Customer Value to Customer Satisfaction on Bank BRI Branch Soetomo Jambi”.* **Saudi J. Bus. Manag. Stud, Vol-2, Iss-8**.

Payne, Adrian, (2000), ***“The Essence of Service Marketing”***, Edisi 2, Andi, Yogyakarta.

Robbins, Stephen P. and Mary Coulter, (2012), ***“Management”***, 11th Edition, Pearson Education Limited, United States of America.

Setiawan, Heri, (2017), “*Effects Of Service Quality, Customer Trust And Corporate Image On Customer Satisfaction And Loyalty: An Assessment Of Travel Agencies Customer In South Sumatra Indonesia”,* **Iosr Journal Of Business And Management, Volume 19, Issue 5***.*

Sugiyono, (2019), **“Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D”**, Edisi 2, Bandung, Alfabeta.

Tjiptono, Fandy, (2011), ***“Service, Quality and Satisfaction”***, Edisi 3, Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, (2012), ***“Service Management* Mewujudkan Layanan Prima*”***, Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, (2014), **“Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)”,** Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, (2015), **“Strategi Pemasaran”**, Edisi 4, Andi, Yogyakarta.

Wong, David, (2017), “Pengaruh Ability, Benevolence Dan Integrity Terhadap Trust, Serta Implikasinya Terhadap Partisipasi Pelanggan E-Commerce : Studi Kasus Pada Pelanggan Ecommerce Di UBM”. **Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT**, Vol.2(2), Juni 2017.