**ABSTRAK**

Pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dilakukan oleh dokter atau tim layanan kesehatan di bawah supervisi dan instruksinya, dan semuanya bernaung di bawah satu sistem pelayanan kesehatan dengan tujuan untuk promotif-preventif, mengobati atau memelihara kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepercayaan Pasien di RSUD Dr. Eko Maulana Ali.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif verifikatif. Objek penelitian adalah pasien yang memanfaatkan pelayanan rawat jalan dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Analisis data yang digunakan yaitu menggunakan analisis jalur (*path analysis*).

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan, nilai pelanggan dan kepercayaan pasien masuk dalam kategori baik. Hasil analisis verifikatif dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap nilai pelanggan serta kualitas pelayanan dan nilai pelanggan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepercayaan pasien.

Kata kunci : kualitas pelayanan, nilai pelanggan, kepercayaan pasien

***ABSTRACT***

*Health services is a service that carried out by medical professionals or health care workers under the supervision and the instruction, and everything is under one health care system with the aims to promote and prevent, treat or cure disease, and maintain health. The objective of the study was to determine The Effect of Service Quality and Customer Value Towards Patients’ Trust at Dr. Eko Maulana Ali Regional General Hospital.*

*This study used descriptive and verification method. The objective of the study was patients who took outpatient care with the number of samples as many as 100 respondents. Data analysis used was path analysis.*

*The results of descriptive analysis found that generally the service quality, customer value and patient’s trust is in a good category. The results of analysis of verification showed that service quality have effect on the customer value and that service quality and customer value simultaneously have effect on the patients’ trust.*

***Keywords:*** *Service Quality, Customer Value, Patients’ Trust.*