# ARTIKEL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN SERTA IMPLIKASINYA PADA KEPERCAYAAN**

# (SURVEY PADA PASIEN DI INSTALASI RAWAT INAP RS SANTO YUSUP BANDUNG )

**SRIYANI INDAH SIMANJUNTAK NRP : 188020119**

# PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN FAKULTAS PASCASARJANA UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG

**2021**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien serta Implikasinya pada Kepercayaan (Suatu Survei Pada Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Santo Yusup Bandung). Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan kepercayaan khususnya di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Santo Yusup Bandung pada umumnya.

Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dan verifikatif. Pengumpulan data yang digunakan dengan menggunakan kuesioner disertai dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling*. Pengumpulan data di lapangan dilaksanakan pada tahun 2021.Teknik analisis data menggunakan Analisis Jalur.

Hasil penelitian menunjukan bahwa secara umum persepsi pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Santo Yusup Bandung tentang kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan kepercayaan sudah mencapai kriteria sangat baik. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien baik secara parsial maupun simultan. Kepuasan pasien berpengaruh terhadap kepercayaan, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan melalui kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Santo Yusup Bandung.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Kepercayaan

***ABSTRACT***

*This study aims to determine "The Effect of Service Quality on Patient Satisfaction and Its Implications for Trust (A Survey of Patients in the Inpatient Installation of Santo Yusup Hospital, Bandung)". The results of this study are expected to improve the quality of service, patient satisfaction and trust, especially in the Inpatient Installation of Santo Yusup Hospital Bandung in general.*

*The research method used is descriptive and verification analysis. Data collection used was interviews using a questionnaire accompanied by a sampling techniques using probalibity sampling. Data collection in the field was carried out in 2021. Data analysis techniques used Path Analysis.*

*The results showed that in general the perception of patients in the Inpatient Installation of Santo Yusup Hospital Bandung about service quality, patient satisfaction and trust had reached very good criteria. Quality of service has an effects on patient satisfaction both partially and simultaneously. Patient satisfaction affect trust and service quality affects trust through patient satisfaction the Inpatient Installation of Santo Yusup Hospital Bandung.*

*Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Trust*

# DAFTAR PUSTAKA

Agency for Healthcare Research and Quality, Rockville, MD, (2020), Understanding Quality Measurement, https[:www.ahrq.](http://www.ahrq.gov/patient-safety/quality-)g[ov/patient-safety/quality-](http://www.ahrq.gov/patient-safety/quality-) resources/tools/chtoolbx/understand/index.html, 26/10/2020

Griffin, Ricky.W, (2002), Manajemen, Jilid 1, Edisi 7, Erlangga, Jakarta

Gurviez, Patricia dan Korchia, Michael, (2003), Proposal for a Multidimensional Brand Trust Scale, 32nd Emac-Conference-Glasgow, Marketing: Responsible and Relevant

Juanim, (2020), Analisis Jalur dalam Riset Pemasaran Teknik Pengolahan Data SPSS & LISREL, Universitas Pasundan, Bandung

Kotler, P., & Keller, K.L, (2016), *Marketing Management* (Global edition),15th edition, Pearson Education, Penerbit Erlangga, Jakarta

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane, (2009), Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas, Jilid 1, Edisi Bahasa Indonesia, Terjemahan oleh Bob Sabran MM, 2009, Penerbit Erlangga, Jakarta

Kotler, Philip dan Gary Armstrong, (2008), Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi Kedua Belas, Jilid 1, Edisi Bahasa Indonesia, Terjemahan oleh Bob Sabran,M.M. 2006, Penerbit Erlangga, Jakarta

LaVeist, T. A., Isaac, L. A., & Williams, K. P, (2009), Mistrust of health care organizations is associated with underutilization of health services, Health Services Research, 44(6), 2093–2105

Lovelock, C.H., & John Wirtz, (2011), Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia, Jilid 1, Edisi 7, Penerbit Erlangga, Jakarta

Lovelock, C.H., & John Wirtz, (2011), Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia, Jilid 2, Edisi 7, Penerbit Erlangga, Jakarta

Lovelock, C. H., & Wright, L. K, (2007), Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Bahasa Indonesia, PT Indeks, Jakarta

Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml., and Leonard L. Berry, (1988), *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing, Volume 64, 12-40

Parasuraman A, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry, (1985), A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research.vol.49 No.4. Journal of Marketing. pp. 41-50

Rambat Lupiyoadi, (2013), Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi Edisi 3, Penerbit Salemba Empat, Jakarta

Robbins, Stephen P., dan Judge, Timothy A, (2007), Organizational Behaviour.New Jersey: Pearson Education, Inc., Upper River

Tjiptono Fandy, (2015), Strategi Pemasaran, Edisi 4, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta Tjiptono Fandy, G. Chandra, (2019), “Service, Quality, & Satisfaction”, Edisi 5, Penerbit

Andi, Yogyakarta

Tjiptono Fandy, (2019), Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, Penelitian, Edisi II, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta

Tjiptono Fandy dan Anastasia Diana, (2019), Kepuasan Pelanggan Konsep Pengukuran & Strategi, Edisi I, Penerbit Andi Offset, Yogyakart

Zeithaml, Valarie A, Mary Jo Bitner and Dwayne Gremler, (2000), Service Marketing Edition Integrating Customer Focus Across the Firm, 1st Edition, McGraw Hill, New York.

Zeithaml, Valarie A, Bitner, M.J., & Gremler, D.D, (2006). Services Marketing : Integrating Customer focus across the firm, 4th Edition, MC-Graw Hill, Singapore