**ANALISIS PENGARUH PENYAMPAIAN JASA TERHADAP KEPUASAN SERTA IMPLIKASINYA PADA KEPERCAYAAN PASIEN PUSKESMAS DTP CIKALONGWETAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 TAHUN 2021**

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Mengikuti

Ujian Seminar Tesis Pada

Program Studi Magister Manajemen

Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit

****

**OLEH :**

**ARIEN RIANTI MANDASARI RACHMAN**

**NPM : 178020123**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**PASCASARJANA UNIVERSITAS PASUNDAN**

**BANDUNG**

**2021**

**ANALISIS PENGARUH PENYAMPAIAN JASA TERHADAP KEPUASAN SERTA IMPLIKASINYA PADA KEPERCAYAAN PASIEN PUSKESMAS DTP CIKALONGWETAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 TAHUN 2021**

Arien Rianti Mandasari Rachman

Program Studi Magister Manajemen, Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit,

Universitas Pasundan, Bandung

Email: [rachmanarien@gmail.com](mailto:rachmanarien@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris mengenai “Analisis Pengaruh Penyampaian Jasa Terhadap Kepuasan serta Implikasinya pada Kepercayaan Pasien Puskesmas DTP Cikalongwetan pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021”. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan penyampaian jasa, kepuasan pasien, dan kepercayaan pasien khususnya pada Puskesmas DTP Cikalongwetan dan fasilitas pelayanan kesehatan di Kabupaten Bandung Barat pada umumnya.

Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dan verifikatif. Pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dengan menggunakan kuesioner disertai teknik observasi dan kepustakaan. Tehnik sampling menggunakan *consecutive sampling*. Pengumpulan data di lapangan dilaksanakan pada tahun 2021. Teknik analisis data menggunakan analisis jalur (*Path Analysis*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyampaian jasa yang terdiri dari dimensi dukungan fasilitas fisik dan dukungan sumber daya manusia para medis dan non medis pada pasien di Puskesmas DTP Cikalongwetan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan sebesar 25,7% dan terhadap kepercayaan sebesar 19,9%. Sedangkan pengaruh kepuasan pasien yang terdiri dari dimensi kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan sebesar 13,2%. Kemudian besarnya pengaruh penyampaian jasa terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan di Puskesmas DTP Cikalongwetan adalah sebesar 28,66%.

Kata kunci: Penyampaian Jasa, Kepuasan Pasien, Kepercayaan Pasien

***ANALYSIS OF THE EFFECT OF SERVICE DELIVERY ON SATISFACTION AND THEIR IMPLICATIONS ON THE CONFIDENCE OF PATIENTS OF CIKALONGWETAN DTP HEALTH CENTER DURING THE COVID-19 PANDEMIC IN 2021***

Arien Rianti Mandasari Rachman

Program Studi Magister Manajemen, Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit,

Universitas Pasundan, Bandung

Email: [rachmanarien@gmail.com](mailto:rachmanarien@gmail.com)

***ABSTRACT***

*This study aims to obtain empirical evidence regarding "Analysis of the Effect of Service Delivery on Satisfaction and Its Implications on Patient Trust in DTP Cikalongwetan Health Center during the Covid-19 Pandemic Period in 2021". The results of this study are expected to improve service delivery, patient satisfaction, and patient trust, especially at the DTP Cikalongwetan Health Center and health service facilities in West Bandung Regency in general.*

*The research method used is descriptive analysis and verification. The data collection used is an interview using a questionnaire accompanied by observation and library techniques. The sampling technique used consecutive sampling. Data collection in the field will be carried out in 2021. The data analysis technique uses path analysis.*

*The results showed that service delivery which consisted of dimensions of physical facility support and medical and non-medical human resource support for patients at the Cikalongwetan DTP Public Health Center had a significant effect on satisfaction by 25.7% and on trust by 19.9%. While the effect of patient satisfaction which consists of the dimensions of speed, accuracy, friendliness and comfort partially has a significant effect on trust by 13.2%. Then the magnitude of the effect of service delivery on patient trust through satisfaction at the Cikalongwetan DTP Health Center is 28.66%.*

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

1. **PENDAHULUAN**
   1. **Latar Belakang**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh beberapa hal di bawah ini:

Kesehatan merupakan sebuah investasi masa depan bagi masyarakat sebab kesehatan merupakan modal dasar yang diperlukan segenap masyarakat untuk tetap beraktifitas sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya sehingga mampu menghasilkan suatu hal yang bermanfaat bagi dirinya dan lingkungan. Tapi bila kondisi kesehatan seseorang bermasalah maka bukan tidak mungkin jika ia akan kesulitan beraktifitas, termasuk dalam mencari penghidupan untuk keluarganya.

Pada tanggal 31 Desember 2019, Tiongkok telah melaporkan kasus pneumonia misterius yang tidak diketahui penyebabnya. Dalam waktu 3 hari, pasien dengan kasus tersebut terus bertambah hingga saat ini berjumlah jutaan kasus. Pada tanggal 11 Maret 2020, WHO mengumumkan bahwa COVID-19 menjadi pandemi di dunia. Sampai tanggal 6 September 2021, COVID-19 sudah ditemukan di 223 negara, dengan total kasus konfirmasi sebesar 221.561.152 kasus. Amerika Serikat merupakan negara dengan kasus COVID-19 terbanyak dengan total kasus 40.805.259, diikuti dengan India 33.027.621 kasus, dan Brazil 20.890.779 kasus. Di Indonesia sampai 6 September 2021, kasus COVID-19 sudah mencapai 4.129.020 kasus konfirmasi yang menempati peringkat ke 13 total kumulatif kasus COVID-19 di dunia.

Dengan adanya pandemi COVID-19 ini terjadi penurunan kunjungan di Fasilitas Kesehatan tingkat pertama yaitu Puskesmas. Puskesmas DTP Cikalongwetan merupakan salah satu fasilitas Kesehatan yang berada di Kabupaten Bandung Barat. Berdasarkan data dari Puskesmas DTP Cikalongwetan, jumlah pasien selama bulan Januari – Juni 2021 telah mengalami penurunan. Pada bulan Januari jumlah pasien yang berobat sebanyak 1350 orang, bulan Februari sebanyak 1400, bulan Maret sebanyak 1228 orang, bulan April sebanyak 1115 orang, bulan Mei sebanyak 878 orang, kemudian bulan Juni sebanyak 820 orang dan bulan Juli jumlah kunjungan menurun tajam yaitu sebanyak 458 orang. Penurunan jumlah pasien yang berobat ke Puskesmas DTP Cikalongwetan merupakan indikasi adanya permasalahan yang perlu mendapat perhatian karena dimungkinkan kualitas pelayanan yang belum optimal.

* 1. **Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah**
     1. **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang penelitian di atas, maka dapat diidentifikasikan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Untuk mendapatkan fasilitas pelayanan kesehatan menurut beberapa pasien rumit.
2. Pasien menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.
3. Ruang tunggu yang kurang nyaman menyebabkan sering kali pasien merasa ditelantarkan.
4. Hasil Penilaian Kinerja Puskesmas DTP Cikalongwetan Tahun 2019 adalah 76.33% yang berarti termasuk kelompok III yaitu kurang.
5. Rata-rata mutu pelayanan di puskesmas Rusunawa Kota Bandung adalah sebesar 72.43%, bernilai 6 dan masuk kategori sedang.
6. Kurang percaya terhadap kemampuan dokter dalam memanfaatkan alat-alat kedokteran yang canggih.
7. Kurang percaya terhadap kejujuran dokter dalam menyampaikan informasi ke pasien.
8. Pasien harus menunggu lama untuk mendapat pelayanan, belum menyediakan ruang tunggu yang nyaman, belum ada kontinuitas pelayanan, belum bisa menjamin waktu penyerahan obat serta belum mampu membuat sistem peresepan on line lewat komputer.
9. Puskesmas yang belum consumer oriented, belum memberikan kemudahan akses pelayanan bagi pasien.
10. Kurangnya keramahan petugas, waktu tunggu terlalu lama, jarang ada kesempatan berkomunikasi lama dengan dokter.
11. Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Puskesmas membutuhkan fasilitas yang lebih modern, diperlukan biaya yang lebih besar untuk melengkapi fasilitas yang ada saat ini.
12. Menungggu lama untuk dilayani.
    * 1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas yang telah diuraikan, maka penulis merumusan masalah dalam penelitian ini yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana penyampaian jasa menurut pasien di Puskesmas DTP Cikalongwetan
2. Bagaimana kepuasan pasien di Puskesmas DTP Cikalongwetan.
3. Bagaimana kepercayaan pasien terhadap Puskesmas DTP Cikalongwetan.
4. Seberapa besar pengaruh penyampaian jasa terhadap kepuasan pasien di Puskesmas DTP Cikalongwetan.
5. Seberapa besar pengaruh penyampaian jasa terhadap kepercayaan pasien di Puskesmas DTP Cikalongwetan.
6. Seberapa besar pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan pasien di Puskesmas DTP Cikalongwetan.
7. Seberapa besar pengaruh penyampaian jasa terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan di Puskesmas DTP Cikalongwetan
   1. **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah penelitian diatas maka disusunlah tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Penyampaian jasa menurut pasien di Puskesmas DTP Cikalongwetan.
2. Kepuasan pasien di Puskesmas DTP Cikalongwetan.
3. Kepercayaan pasien terhadap Puskesmas DTP Cikalongwetan.
4. Besarnya pengaruh penyampaian jasa terhadap kepuasan pasien di Puskesmas DTP Cikalongwetan.
5. Besarnya pengaruh penyampaian jasa terhadap kepercayaan pasien di Puskesmas DTP Cikalongwetan.
6. Besarnya pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan pasien di Puskesmas DTP Cikalongwetan.
7. Besarnya pengaruh penyampaian jasa terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan di Puskesmas DTP Cikalongwetan
   1. **Manfaat Penelitian**

Berdasarkan hasil analisis diharapkan dapat diperoleh manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis.

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan berguna untuk pengembangan ilmu manajemen utamanya manajemen rumah sakit tentang penyampaian jasa, kepuasan dan kepercayaan pasien. Selain itu, diharapkan juga dapat menambah wawasan tentang ilmu manajemen khususnya manajemen rumah sakit serta lebih memahami masalah secara objektif, ilmiah dan rasional tentang pelayanan kesehatan.

1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Puskesmas DTP Cikalongwetan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat meningkatkan pelayanan, kepuasan dan kepercayaan pasien khususnya Puskesmas DTP Cikalongwetan dan Puskesmas di Kab. Bandung Barat pada umumnya.

1. **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS**
   1. **Kajian Pustaka**
      1. **Jasa**

Perbedaan secara tegas antara barang dan jasa seringkali sukar dilakukan. Hal ini dikarenakan pembelian suatu barang seringkali disertai dengan jasa-jasa tertentu, dan sebaliknya pembelian suatu jasa seringkali melibatkan barang-barang yang melengkapinya. Berikut ini akan diuraikan tentang pengertian jasa yang dikemukakan oleh beberapa ahli.

Menurut Kotler dan Keller (2012: 428): *“A Service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in ownership of anything. It’s production may or may not be tied to a physical product”.* Maksudnya adalah bahwa jasa merupakan tindakan / *performance* yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang secara prinsip *intangible* dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksinya bisa terkait dan juga tidak terkait pada suatu produk fisik.

Sementara itu Lovelock dan Wright (2012: 6) mendefinisikan jasa yaitu: *“An act or performance that creates benefits for customers by bringing about a desired change in or on be half of the recipient.”* Payne (2010:6) mendefinisikan jasa sebagai berikut: *“An activity which some elements of intangibility associated with it, which involves some interaction with customers or with property in their possession, and does not result in a transfer of ownership.”*

Selanjutnya Zeithaml dan Bitner dalam Tjiptono (2012: 3) lebih meluaskan definisi jasa sebagai berikut jasa pada dasarnya adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat yang bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (*intangible*) bagi pembeli pertamanya. Jika barang merupakan objek, alat, atau benda, maka jasa adalah suatu perbuatan, kinerja (*performance*), atau usaha.

Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa jasa pada dasarnya merupakan suatu yang tidak berwujud, yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Untuk memproduksi suatu jasa dapat menggunakan bantuan suatu produk fisik tetapi bisa juga tidak. Di samping itu juga, jasa tidak mengakibatkan peralihan hak suatu barang secara fisik atau nyata. Jadi jika seseorang pemberi jasa memberikan jasanya pada orang lain, maka tidak ada perpindahan hak milik secara fisik.

* + 1. **Kepuasan**

Tujuan pemasaran adalah untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen. Hal tersebut membuat perusahaan harus dapat memahami dan mempelajari kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen sehingga perusahaan dapat memuaskan konsumen. Setelah mengkonsumsi suatu produk atau jasa, konsumen akan memiliki perasaan puas atau tidak puas terhadap suatu produk atau jasa yang dikonsumsinya. Kepuasan konsumen lah yang menjadi tujuan perusahaan agar tujuan-tujuan lain perusahaan dapat tercapai. Berikut ini merupakan pengertian kepuasan konsumen menurut beberapa para ahli.

Menurut Lovelock dan Wirtz yang dikutip oleh Sumartini dan Tias (2019) kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Sangat dibutuhkan penelitian untuk membuktikan ada atau tidaknya harapan sebelumnya yang merupakan bagian terpenting dalam kepuasan.

Sedangkan menurut Kotler dan Keller (dalam Gaol, 2016), “Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.”

* + 1. **Kepercayaan**
    2. **Kepercayaan Pasien**

Kepercayaan (*trust*) merupakan pondasi dari bisnis (Yousafzai, et. Al, 2003, dalam Ignatius Heruwasto dan Ratna Nur Fatimah, 2011; 31). Kepercayaan memiliki peran yang penting dalam pemasaran industri. Dinamika lingkungan bisnis yang cepat memaksa pemasaran perusahaan untuk mencari cara yang lebih kreatif dan fleksibel untuk beradaptasi. Untuk tetap bertahan dalam situasi tersebut, perusahaan akan mencari cara yang kreatif melalui pembentukan hubungan yang kolaboratif dengan pelanggan (Lau and Lee, dalam Wardhana, 2016).Kepercayaan dianggap sebagai cara yang paling penting dalam membangun dan memelihara hubungan dengan pelanggan dalam jangka panjang. *Trust is essential for building and maintaining long-term relationships* (Rousseau, Sitkin, Burt, and Camcrer, 2008; Singh and Sirdeshmukh, dalam Santika, 2016).

Tanpa kepercayaan suatu hubungan tidak akan bertahan dalam jangka waktu panjang. Kepercayaan didefinisikan sebagai kesediaan untuk bersandar pada mitra bisnis yang dipercayai. Menurut Garbarino dan Johnson (dalam Subardi, 2016), pengertian kepercayaan dalam pemasaran jasa lebih Menekankan pada sikap individu yang mengacu kepada keyakinan konsumen atas kualitas dan keterandalan jasa yang diterimanya.

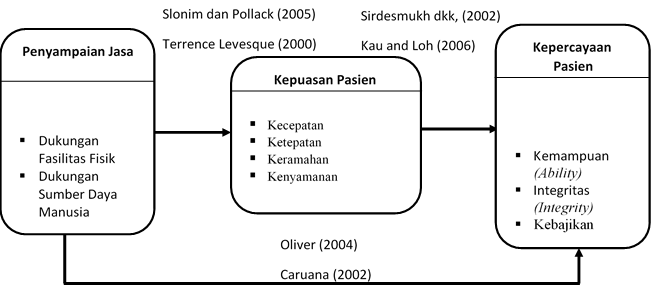
Menurut Speakman (dalam Nugroho dan Pamungkas, 2015), kepercayaan merupakan *cornerstone of the strategic partnership* karena karakteristik hubungan melalui kepercayaan sangat bernilai yang mana suatu kelompok berkeinginan untuk menjalankan komitmen terhadap dirinya atas hubungan tersebut. Kepercayaan merupakan harapan dari pihak-pihak dalam sebuah transaksi, dan risiko yang terkait dengan perkiraan dan perilaku terhadap harapan tersebut. Secara umum, baik bagi industri jasa maupun manufaktur mendasarkan hubungan jangka panjang dengan konsumennya atas dasar kepercayaan pihak konsumen terhadap perusahaan yang bersangkutan (Bitner, dalam Wardhana, 2016).

Definisi kepercayaan sedikit berbeda sesuai dengan daerah penelitian. Dalam pemasaran, meskipun kesulitan tertentu mengukur kepercayaan dan suatu perbedaan pendapat, consensus telah muncul dalam literature mendefinisikan kepercayaan sebagai harapan pada bagian dari individu bahwa tertulis atau lisan kata-kata, janji, atau pernyataan dari individu lain yang dapat diandalkan (Chow and Holden, dalam Wardhana, 2016), atau harapan konsumen bahwa penyedia layanan mereka akan menepati janji (Sirdeshmukh et al., dalam Wardhana, 2016). Kepercayaan dianggap sebagai suatu aksi, perilaku atau orientasi, suatu hubungan. Sementara yang lain tetap menganggap bahwa kepercayaan adalah perasaan alami atau keyakinan, suatu kepercayaan dimana seseorang bersedia bertindak, atau suatu pilihan.

Sementara itu, menurut Rofiq (dalam Mawey, dkk., 2018) menyatakan bahwa “Kepercayaan (*trust*) adalah kepercayaan pihak tertentu terhadap yang lain dalam melakukan hubungan transaksi berdasarkan suatu keyakinan bahwa orang yang dipercayainya tersebut memiliki segala kewajibannya secara baik sesuai yang diharapkan”. Sedangkan Farida Jasfar (dalam Mariani, 2018) mengemukakan kepercayaan adalah perekat yang memungkinkan perusahaan untuk mempercayai orang lain dalam mengorganisir dan menggunakan sumber daya secara efektif dalam menciptakan nilai tambah untuk stakeholder.

Berdasarkan pada beberapa definisi di atas, peneliti sampai pada satu pemahaman bahwa *trust* (kepercayaan) adalah kepercayaan pihak tertentu terhadap yang lain dalam melakukan hubungan transaksi berdasarkan suatu keyakinan bahwa orang yang dipercayainya tersebut akan memenuhi segala kewajibannya secarabaik sesuai yang diharapkan. Kepercayaan konsumen didefinisikan sebagai sebuah jaringan asosiatif dari arti yang saling dihubungkan dan tersimpan dalam ingatan. Kapasitas kognitif seseorang terbatas, maka hanya sebagian kecil dari kepercayaan konsumen itu yang dapat diaktifkan dan dikendalikan dengan baik pada suatu saat. Kepercayaan yang diaktifkan ini disebut dengan kepercayaan utama.

* 1. **Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran pengaruh penyampaian jasa terhadap kepuasan pasien serta implikasinya terhadap kepercayaan pasien, maka dapat digambarkan sebagai berikut:

**Gambar 1**

**Kerangka Pemikiran**

* 1. **Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang paling memungkinkan yang masih harus dicari kebenarannya. Berdasarkan kerangka pemikiran di halaman sebelumnya, dapat diajukan hipotesis yang akan di uji dalam penelitian sebagai berikut:

1. Penyampaian jasa berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
2. Penyampaian jasa berpengaruh terhadap kepercayaan pasien.
3. Kepuasan pasien berpengaruh terhadap kepercayaan pasien.
4. Penyampaian jasa berpengaruh terhadap kepuasan pasien melalui kepercayaan pasien.
5. **METODOLOGI PENELITIAN**
   1. **Tipe Penelitian**

Tipe atau metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis statistik deksriptif dan verifikatif. Teknik analisis deskriptif adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono 2014:147).Statistik deskriptif untuk mengetahui bagaimana penyampaian jasa, kepuasan dan kepercayaan pasien di Puskesmas Cikalongwetan, Kabupaten Bandung Barat.Sedangkan metode verifikatif menurut Sugiyono (2014;36) adalah suatu metode penelitian yang bertujuan mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, atau metode yang digunakan untuk menguji kebenaran dari suatu hipotesis. Sifat verifikatif adalah ingin menguji kebenaran pada suatu hipotesis, penelitian dengan menggunakan uji statistik yang relevan yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh penyampaian kualitas terhadap kepuasan serta implikasinya terhadap kepercayaan pasien berdasarkan data kuantitatif yang dikumpulkan melalui kuisioner yang disebarkan kepada pasien di Puskesmas DTP Cikalongwetan, Kab. Bandung Barat, kemudian data ini akan dilakukan analisis statistik.

* 1. **Unit Observasi dan Lokasi**

Unit observasi dalam penelitian ini adalah para pasien di Puskesmas DTP Cikalongwetan, Kab.Bandung Barat.Penelitian dilakukan di Puskesmas DTP Cikalongwetan yang terletak di jalan Raya Purwakarta no.302 Desa Mandalamukti Kecamatan Cikalongwetan, Kab. Bandung Barat.

* 1. **Variabel Penelitian**

Definisi operasional merupakan penjabaran akan definisi variabel dan indikator pada penelitian ini. Selanjutnya definisi operasional menggambarkan pula pengukuran atas variabel dan indikator yang dikembangkan pada penelitian ini. Dalam penelitian ini ada tiga pokok variabel yang akan diteliti, yaitu variabel X, variabel Y dan variabel Z. Adapun penjelasan dari variabel-variabel tersebut adalah sebagai berikut :

1. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat. Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel bebas adalah penyampaian jasa yang terdiri dari dua dimensi, yaitu dukungan fasilitas fisik dan dukungan sumber daya manusia.
2. Variabel antara adalah variabel yang dapat mempengaruhi (memperlemah atau memperkuat) hubungan variabel independen dan dependen. Dalam penelitian ini, yang menjadi variable antara adalah kepuasan pasien yang terdiri dari empat dimensi, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.
3. Variabel terikat adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi akibat dari adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel terikat adalah kepercayaan pasien yang terdiri dari tiga dimensi, yaitu kemampuan (ability), integritas (integrity), dan kebajikan (*benevolence*).
   1. **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien di Puskesmas DTP Cikalongwetan, Kab. Bandung Barat selama periode bulan April. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *consecutive sampling*. Pada *consecutive sampling*, semua subjek yang datang dan memenuhi kriteria pemilihan dimasukkan dalam penelitian sampai jumlah subjek yang diperlukan terpenuhi. Sampel di dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang pasien di Puskesmas DTP Cikalongwetan berusia di atas 18 tahun, pasien Puskesmas DTP Cikalongwetan, dan bersedia dilibatkan dalam penelitian.

* 1. **Prosedur Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan empat macam teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Studi kepustakaan, pengumpulan data dengan cara mengumpulkan data, memperlajari dan mencatat bagian-bagian yang dianggap penting dari literatur dan data sekunder yang berkenaan dengan masalah penelitian.
2. Studi lapangan, terdiri dari:
3. Observasi, melakukan pengamatan langsung mengenai fenomena-fenomena di lapangan yang mempunyai keterkaitan dengan variabel penelitian di Puskesmas DTP Cikalongwetan.
4. Wawancara, dilakukan dengan cara menanyakan beberapa pertanyaan yang sudah berstruktur kepada responden untuk selanjutnya diperdalam dengan mengorek keterangan yang lebih lengkap dari responden, dalam hal ini yang diwawancara adalah Pasien.
5. Angket, yaitu dengan cara membagikan daftar pertanyaan yang bersifat tertutup kepada responden yang telah ditentukan, dalam hal ini adalah para Pasien di Puskesmas DTP Cikalongwetan. Dalam daftar pertanyaan tersebut responden tinggal memilih salah satu jawaban yang sesuai dengan apa kata hatinya.
   1. **Teknik Pengolahan Data**

Teknik pengolahan data di dalam penelitian ini terdiri dari analisis instrumen penelitian, analisis deskriptif, dan analisis verifikatif. Analisis instrumen terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas yang mana dilakukan untuk mengetahui kelayakan instrumen penelitian. Kemudian analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui bagaimana penyampaian jasa, kepuasan pasien, dan kepercayaan pasien di Puskesmas Cikalongwetan, Kabupaten Bandung Barat. Selanjutnya analisis verifikatif terdiri dari uji normalitas data untuk mengetahui sebaran data yang digunakan memiliki distribusi normal atau tidak dan analisis jalur untuk mengetahui pengaruh variable-variabel penelitian serta menguji hipotesis penelitian.

1. **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**
   1. **Hasil Penelitian**
      1. **Hasil Analisis Instrumen**

Hasil pengujian validitas dan reliabilitas instrumen penelitian disajikan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.1**

**Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian**

| **Variabel** | **Nomor Item** | **R-Hitung** | **R-Tabel** | **Keterangan** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Penyampaian Jasa (X) | X-01 | 0,300 | 0,197 | Valid |
| X-02 | 0,353 | 0,197 | Valid |
| X-03 | 0,544 | 0,197 | Valid |
| X-04 | 0,590 | 0,197 | Valid |
| X-05 | 0,445 | 0,197 | Valid |
| X-06 | 0,614 | 0,197 | Valid |
| X-07 | 0,633 | 0,197 | Valid |
| X-08 | 0,681 | 0,197 | Valid |
| X-09 | 0,666 | 0,197 | Valid |
| X-10 | 0,694 | 0,197 | Valid |
| X-11 | 0,690 | 0,197 | Valid |
| X-12 | 0,679 | 0,197 | Valid |
| X-13 | 0,711 | 0,197 | Valid |
| X-14 | 0,689 | 0,197 | Valid |
| X-15 | 0,793 | 0,197 | Valid |
| X-16 | 0,669 | 0,197 | Valid |
| X-17 | 0,547 | 0,197 | Valid |
| X-18 | 0,445 | 0,197 | Valid |
| X-19 | 0,478 | 0,197 | Valid |
| X-20 | 0,419 | 0,197 | Valid |
| X-21 | 0,584 | 0,197 | Valid |
| X-22 | 0,395 | 0,197 | Valid |
| X-23 | 0,334 | 0,197 | Valid |
| X-24 | 0,374 | 0,197 | Valid |
| X-25 | 0,469 | 0,197 | Valid |
| X-26 | 0,689 | 0,197 | Valid |
| X-27 | 0,478 | 0,197 | Valid |
| X-28 | 0,557 | 0,197 | Valid |
| X-29 | 0,584 | 0,197 | Valid |
| X-30 | 0,372 | 0,197 | Valid |
| X-31 | 0,465 | 0,197 | Valid |
| X-32 | 0,409 | 0,197 | Valid |
| X-33 | 0,414 | 0,197 | Valid |
| X-34 | 0,322 | 0,197 | Valid |
| X-35 | 0,495 | 0,197 | Valid |
| Kepuasan Pasien (Y) | Y-01 | 0,600 | 0,197 | Valid |
| Y-02 | 0,480 | 0,197 | Valid |
| Y-03 | 0,638 | 0,197 | Valid |
| Y-04 | 0,762 | 0,197 | Valid |
| Y-05 | 0,739 | 0,197 | Valid |
| Y-06 | 0,790 | 0,197 | Valid |
| Y-07 | 0,774 | 0,197 | Valid |
| Y-08 | 0,628 | 0,197 | Valid |
| Y-09 | 0,652 | 0,197 | Valid |
| Y-10 | 0,774 | 0,197 | Valid |
| Y-11 | 0,738 | 0,197 | Valid |
| Kepercayaan Pasien (Z) | Z-01 | 0,442 | 0,197 | Valid |
| Z-02 | 0,241 | 0,197 | Valid |
| Z-03 | 0,390 | 0,197 | Valid |
| Z-04 | 0,601 | 0,197 | Valid |
| Z-05 | 0,687 | 0,197 | Valid |
| Z-06 | 0,450 | 0,197 | Valid |
| Z-07 | 0,695 | 0,197 | Valid |
| Z-08 | 0,596 | 0,197 | Valid |
| Z-09 | 0,624 | 0,197 | Valid |
| Z-10 | 0,783 | 0,197 | Valid |
| Z-11 | 0,745 | 0,197 | Valid |
| Z-12 | 0,602 | 0,197 | Valid |
| Z-13 | 0,587 | 0,197 | Valid |
| Z-14 | 0,315 | 0,197 | Valid |

Sumber: Kuesioner yang diolah dengan SPSS 22.0

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa semua nilai r-hitung untuk setiap pernyataan pada variabel penyampaian jasa (X), kepuasan pasien (Y), maupun kepercayaan pasien (Z) menunjukkan nilai yang lebih besar dari nilai r-tabel **(r-hitung > r-tabel**), sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa semua item pertanyaan pada variabel penyampaian jasa (X), kepuasan pasien (Y), maupun kepercayaan pasien (Z) dinyatakan valid. Hal ini berarti bahwa keseluruhan pertanyaan yang diberikan kepada respoden sudah tepat untuk mengukur penyampaian jasa, kepuasan pasien, dan kepercayaan pasien.

**Tabel 4.2**

**Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian**

| **Variabel Penelitian** | **Nilai *Cronbach’s Alpha*** | **R-Kritis** | **Keterangan** |
| --- | --- | --- | --- |
| Penyampaian Jasa (X) | 0,928 | 0,700 | Reliabel |
| Kepuasan Pasien (Y) | 0,888 | 0,700 | Reliabel |
| Kepercayaan Pasien (Z) | 0,831 | 0,700 | Reliabel |

Sumber: Kuesioner yang diolah dengan SPSS 22.0

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji reliabilitas yang diperoleh pada setiap variabel menghasilkan nilai *Cronbach’s Alpha* lebih besar dari 0,70. Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa semua variabel dalam penelitian ini yaitu penyampaian jasa (X), kepuasan pasien (Y), dan kepercayaan pasien (Y) yang sebelumnya valid dinyatakan reliabel. Hal ini berarti bahwa keseluruhan pertanyaan yang diberikan kepada respoden sudah tepat untuk mengukur penyampaian jasa, kepuasan pasien, dan kepercayaan pasien.

* + 1. **Hasil Analisis Deskriptif**

Hasil analisis deskriptif untuk setiap variabel dalam penelitian ini disajikan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.3**

**Nilai Rata-rata, Standar Deviasi, Rentang Nilai dan Kriteria Jawaban Responden**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Variabel** | **Rata-rata** | **Standar deviasi** | **Rentang Nilai** | **Kriteria** |
| 1 | Penyampaian Jasa | 3,98 | 0,886 | 3,092 s/d 4,865 | Cukup Baik s/d Sangat Baik |
| 2 | Kepuasan Pasirn | 3,74 | 1,148 | 2,592 s/d 4,888 | Tidak Baik s/d Sangat Baik |
| 3 | Kepercayaan Pasien | 4,28 | 0,886 | 3,394 s/d 5,116 | Cukup Baik s/d Sangat Baik |

Sumber: Data diolah 2021

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas, dimana nilai rata-rata setiap masing-masing variabel berada pada interval nilai rata-rata 3,74 sampai dengan 4,28 dan standar deviasi berada pada interval 0,886 sampai dengan 1,148. Dimana kepercayaan pasien merupakan variabel yang mempunyai nilai rata-rata tertinggi dan kepuasan pasien merupakan variabel yang mempunyai nilai rata-rata terrendah.

* + 1. **Hasil Analisis Varifikatif**
       1. **Hasil Uji Normalitas**

Hasil uji normalitas data dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.4**

**Hasil Uji Normalitas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test** | | |
|  | | Unstandardized Residual |
| N | | 100 |
| Normal Parametersa,b | Mean | .0000000 |
| Std. Deviation | .97776001 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .063 |
| Positive | .042 |
| Negative | -.063 |
| Test Statistic | | .063 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .200c,d |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| b. Calculated from data. | | |
| c. Lilliefors Significance Correction. | | |
| d. This is a lower bound of the true significance. | | |

Sumber: Kuesioner yang diolah dengan SPSS 22.0

Berdasarkan hasil pengujian dengan taraf signifikansi 0.05, dimana *Asymp. Sig*. yang diperoleh dari hasil pengolahan adalah sebesar 0,200 lebih besar dari α=0,05, maka data untuk mengukur variabel penelitian berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

* + - 1. **Hasil Analisis Jalur dan Uji Hipotesis**

Hipotesis yang diajukan oleh penulis dalam penelitian ini adalah : 1). Penyampaian jasa berpengaruh terhadap kepuasan pasien, 2). Penyampaian jasa berpengaruh terhadap kepercayaan pasien, 3). Kepuasan pasien berpengaruh terhadap kepercayaan pasien dan 4). Penyampaian jasa berpengaruh terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien.

Hasil pengujian hipotesis yang disajikan memuat hal berikut: (1) hasil perhitungan koefisien jalur berupa diagram jalur koefisien regresi, (2) harga t hitung berupa diagram jalur *t-values*, (3) keputusan penerimaan atau penolakan H0, dan (4) hasil perhitungan koefisien pengaruh. Hasil pengujian hipotesis ini kemudian dibahas.

Berdasarkan hasil pengujian data pada variabel penyampaian jasa, kepuasan pasien dan kepercayaan pasien dengan menggunakan program SPSS 22.0 diketahui bahwa model yang digunakan pada penelitian ini adalah baik atau sesuai dengan data yang diperoleh. Adapun hubungan variabel X, Y dan Z dalam model struktural dapat digambarkan sebagai berikut:

0,818

0,862

**X**

**Z**

**Y**

0,507

0,381

0,279

**Gambar 4.2**

**Koefisien Jalur X terhadap Y dan Z**

**Keterangan:**

X : Penyampaian Jasa

Y : Kepuasan Pasien

Z : Kepercayaan Pasien

Adapun persamaan struktural penyampaian jasa terhadap kepuasan pasien dan dampaknya pada kepercayaan pasien sebagai berikut :

Struktur 1 Y = 0,507\*X, Errorvar = 0,861 dan R² = 0,257

Struktur 2 Z = 0,279\*Y + 0,381\*X, Errorvar = 0.818 dan R² = 0,331

Arti dari persamaan di atas adalah:

b0 = 0,507 : Penyampaian jasa bernilai positif sebesar 0,507, artinya jika penyampaian jasa dipersepsikan bertambah baik, maka penyampaian jasa akan memberikan kontribusi yang positif terhadap kepuasan pasien sebesar 0,507.

b1 = 0,381: Penyampaian jasa bernilai positif sebesar 0,381, artinya jika penyampaian jasa dipersepsikan bertambah baik, maka penyampaian jasa akan memberikan kontribusi yang positif terhadap kepercayaan pasien sebesar 0,381.

b3 = 0,279: Kepuasan pasien bernilai positif sebesar 0,279 artinya jika kepuasan pasien dipersepsikan bertambah baik, maka kepuasan pasien akan memberikan kontribusi yang positif terhadap kepercayaan pasien sebesar 0,279.

* + - * 1. **Pengaruh Penyampaian Jasa Terhadap Kepuasan Pasien**

Dengan menggunakan SPSS 22.0 diperoleh output pengaruh penyampaian jasa terhadap kepuasan pasien sebagai berikut:

**Tabel 4.5**

**Pengaruh Penyampaian Jasa Terhadap Kepuasan Pasien**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Model Summary** | | | | |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .507a | .257 | .249 | 7.86036 |
| a. Predictors: (Constant), Penyampaian Jasa | | | | |

**Tabel 4.6**

**Hasil Uji t Pengaruh Penyampaian Jasa Terhadap Kepuasan Pasien**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 2.483 | 6.547 |  | .379 | .705 |
| Penyampaian Jasa | .271 | .047 | .507 | 5.823 | .000 |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien | | | | | | |

Dari output pada Tabel 4.5, diperoleh nilai koefisien jalur ρYX sebesar 0.785 dan nilai R2YX sebesar 0,257 atau 25,7%. Dengan nilai R2YX tersebut dapat diperoleh pengaruh dari faktor lain (error) sebesar 100% – 25,7% = 74,3%. Dengan demikian diperoleh persamaan sub struktur 1 sebagai berikut:

Y = 0,507 X + 0,743

Jika digambarkan akan tampak sebagai berikut:

0,743

**X**

**Y**

0,507

**Gambar 4.3**

**Pengaruh Penyampaian Jasa Terhadap Kepuasan Pasien**

Untuk menguji signifikansi pengaruh dari variabel penyampaian jasa (X) terhadap kepuasan pasien (Y) yang direpresentasikan oleh persamaan pada sub struktur 1 di atas, akan digunakan pengujian dengan uji t.

H0 : ρYX = 0 ; penyampaian jasa (X) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y)

Ha : ρYX ≠ 0 ; penyampaian jasa (X) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y)

Berdasarkan output pada Tabel 4.6, diperoleh nilai signifikansi untuk variabel X sebesar 0.000. Nilai ini < 0.05 sehingga kesimpulannya adalah tolak H0 dan terima Ha, artinya adalah terbukti bahwa penyampaian jasa (X) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) dengan pengaruh sebesar 25,7%.

* + - * 1. **Pengaruh Penyampaian Jasa dan Kepuasan Pasien Terhadap Kepercayaan Pasien**

Dengan menggunakan SPSS 22.0 diperoleh output pengaruh penyampaian jasa dan kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien sebagai berikut:

**Tabel 4.7**

**Pengaruh Penyampaian Jasa dan Kepuasan Pasien Terhadap Kepercayaan Pasien**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Model Summary** | | | | |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .575a | .331 | .317 | 5.78909 |
| a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pasien, Penyampaian Jasa | | | | |

**Tabel 4.8**

**Hasil Uji t Pengaruh Penyampaian Jasa dan Kepuasan Pasien Terhadap Kepercayaan Pasien**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 29.276 | 4.825 |  | 6.067 | .000 |
| Penyampaian Jasa | .157 | .040 | .381 | 3.956 | .000 |
| Kepuasan Pasien | .215 | .074 | .279 | 2.895 | .005 |
| a. Dependent Variable: Kepercayaan Pasien | | | | | | |

Dari output di atas diperoleh nilai koefisien jalur ρzx = 0,381 dan ρzy = 0,279, dan nilai R2ZXY sebesar 0,331 atau 33,1%. Dengan nilai R2ZXY tersebut dapat diperoleh pengaruh dari faktor lain (error) sebesar 100% – 33,1% = 66,9%. Dengan demikian diperoleh persamaan sub struktur 2 sebagai berikut:

Y = 0,381 X + 0,279 Y + 0,669

Jika digambarkan akan tampak sebagai berikut:

0,279

0,381

**Y**

**Z**

**X**

0,669

**Gambar 4.4**

**Pengaruh Penyampaian Jasa dan Kepuasan Pasien Terhadap Kepercayaan Pasien**

Kemudian untuk menguji signifikansi pengaruh dari variabel penyampaian jasa (X) dan kepuasan pasien (Y) terhadap kepercayaan pasien (Z) yang direpresentasikan oleh persamaan pada sub struktur 2 di atas, akan digunakan pengujian dengan uji t.

H0 : ρYX = 0 ; penyampaian jasa (X) dan kepuasan pasien (Y) tidak berpengaruh terhadap kepercayaan pasien (Z)

Ha : ρYX ≠ 0 ; penyampaian jasa (X) dan kepuasan pasien (Y) berpengaruh terhadap kepercayaan pasien (Z)

Berdasarkan output pada Tabel 4.73, diperoleh nilai signifikansi untuk variabel X sebesar 0.000 dan variabel Y sebesar 0,005. Kedua nilai signifikansi tersebut < 0.05 sehingga kesimpulannya adalah tolak H0 dan terima Ha, artinya adalah terbukti bahwa penyampaian jasa (X) dan kepuasan pasien (Y) berpengaruh terhadap kepercayaan pasien (Y) dengan pengaruh sebesar 33,1%.

* + - * 1. **Pengaruh Penyampaian Jasa Terhadap Kepercayaan Pasien Melalui Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil perhitungan nilai korelasi dan koefisien jalur yang dilakukan dengan menggunkan program SPSS 22.0 dapat diketahui besarnya pengaruh langsung dan tidak langsung penyampaian jasa terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien. Adapun hasil perhitungan adalah sebagai berikut:

Pengaruh langsung:

(ρzx)2 = 0,3812 = 14,52%

Pengaruh tidak langsung:

(ρyx × ρzy) = 0,507 × 0,279 = 14,14%

Total pengaruh:

14,52% + 14,14% = 28,66%

Hasil perhitungan tersebut menunjukan bahwa pengaruh langsung antara penyampaian jasa terhadap kepercayaan pasien adalah sebesar 14,52% sedangkan pengaruh tidak langsung antara penyampaian jasa terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien adalah sebesar 14,14%. Hal ini menunjukan bahwa pengaruh langsung penyampaian jasa terhadap kepercayaan pasien lebih besar dibandingkan dengan pengaruh tidak langsungnya.

**Tabel 4.9**

**Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung**

**Penyampaian Jasa Terhadap Kepercayaan Pasien**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Interpretasi Analisis Jalur** | | | |
| **Variabel** | **Pengaruh** | **Pengaruh** | **%** |
| X | Pengaruh langsung ke Z | 0,1452 | 14,52 |
| Pengaruh tidak langsung melalui Y ke Z | 0,1414 | 14,14 |
| **Total Pengaruh** | | **0,2866** | **28,66** |

Sumber: Hasil Pengolahan Statistik Program SPSS 22.0

* 1. **Pembahasan**
     1. **Pembahasan Analisis Deskriptif**

Berikut ini akan diuraikan hasil analisis deskriptif variabel penyampaian jasa, kepuasan pasien, dan kepercayaan pasien, yaitu sebagai berikut:

* + - 1. **Penyampaian Jasa di Puskesmas DTP Cikalongwetan**

Berdasarkan pembahasan dari setiap item pernyataan yang diajukan untuk variabel penyampaian jasa yang diukur oleh tiga puluh lima item pernyataan dengan dua dimensi yaitu : dukungan fasilitas fisik dan dukungan sumber daya manusia. Nilai rata-rata jawaban responden adalah 3,98 dengan standar deviasi 0,886, sehingga nilai jawaban responden berada di antara 3,092 sampai dengan 4,865. Dengan demikian kriteria variabel penyampaian jasa di Puskesmas DTP Cikalongwetan berada pada kriteria berada pada kriteria cukup baik sampai dengan kriteria sangat baik.

* + - 1. **Kepuasan Pasien di Puskesmas DTP Cikalongwetan**

Berdasarkan pembahasan dari setiap item pernyataan yang diajukan untuk variabel kepuasan pasien yang diukur oleh sebelas item pernyataan dengan empat dimensi yaitu: kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Nilai rata-rata jawaban responden adalah 3,74 dengan standar deviasi 1,148, sehingga nilai jawaban responden berada di antara 2,592 sampai dengan 4,888. Dengan demikian kriteria variabel kepuasan pasien di Puskesmas DTP Cikalongwetan berada pada kriteria tidak baik sampai dengan kriteria sangat baik.

* + - 1. **Kepercayaan Pasien Terhadap Puskesmas DTP Cikalongwetan**

Berdasarkan pembahasan dari setiap item pernyataan yang diajukan untuk variabel kepercayaan pasien yang diukur oleh empat belas item pernyataan dengan tiga dimensi yaitu : kemampuan (*ability*), integritas (*integrity*) dan kebijakan (*benevolence*). Nilai rata-rata jawaban responden adalah 4,28 dengan standar deviasi 0,886, sehingga nilai jawaban responden berada di antara 3,394 sampai dengan 5,116. Dengan demikian kriteria variabel kepercayaan pasien di Puskesmas DTP Cikalongwetan berada pada kriteria cukup baik sampai dengan kriteria sangat baik.

* + 1. **Pembahasan Analisis Verifikatif**

Berikut ini akan diuraikan pembahasan analisis verifikatif sesuai dengan hipotesis yang diajukan.

* + - 1. **Pengaruh Penyampaian Jasa Terhadap Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil uji empiris, diketahui bahwa hasil t-hitung (5,823) > daripada t-tabel (1,984). atau dapat dilihat dari hasil pengolahan menggunakan hasil pengolahan data menggunakan SPSS 22..0 yang menunjukan nilai signifikansi uji t yang sebesar 0.000 yang lebih kecil dari α=0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa signifikan. Hal ini berarti bahwa H0 ditolak atau dengan kata lain menerima H1. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa penyampaian jasa berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Hasil perhitungan menunjukan bahwa pengaruh penyampaian jasa terhadap kepuasan pasien di Puskesmas DTP Cikalongwetan yaitu sebesar 2,57%. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi penyampaian jasa yang diberikan pihak puskesmas, maka semakin tinggi pula kepuasan yang diterima pasien. Demikian pula sebaliknya bahwa semakin rendah penyampaian jasa yang dirasakan pasien, maka semakin rendah pula kepuasan yang diterima pasien.

Keterkaitan antara penyampaian jasa dengan nilai yang dirasakan adalah bahwa penyampaian jasa yang berkualitas akan meningkatkan nilai bagi pelanggan sehingga akan dapat menciptakan kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Sejalan dengan pendapat Anthony D. Slonim, Murray M. Pollack (2005) mengungkapkan bahwa hasil penelitian selama 30 tahun menujukan bahwa ada enam elemen kualitas jasa yang penting dalam sebuah rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien, yaitu: keamanan, efektivitas, ekuitas, ketepatan waktu, memusatkan kepada pasien, dan efisiensi pada sebuah rumah sakit. selanjutnya Gould dan William (2009), selanjutnya Mc. Dougall, Gordon H.G dan Terrence Levesque (2000) menyatakan tiga variabel yaitu sistem penyampaian jasa, kualitas relasional jasa dan nilai yang dirasakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan serta minat penggunaan kembali di masa yang akan datang.

* + - 1. **Pengaruh Penyampaian Jasa Terhadap Kepercayaan Pasien**

Berdasarkan hasil uji empiris, diketahui bahwa hasil t-hitung (3,956) > daripada t-tabel (1,984) atau dapat dilihat dari hasil pengolahan menggunakan hasil pengolahan data menggunakan SPSS 22.0 yang menunjukan nilai signifikanai uji t yang sebesar 0.000 yang lebih kecil dari α=0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa signifikan. Hal ini berartri bahwa H0 ditolak atau dengan kata lain menerima H1. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa penyampaian jasa berpengaruh terhadap kepercayaan pasien.

Hasil perhitungan menunjukan bahwa pengaruh penyampaian jasa terhadap kepercayaan pasien di Puskesmas DTP Cikalongwetan yaitu sebesar 19,9%. Nilai positif ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi penyampaian jasa yang dirasakan pasien dalam mengkonsumsi pelayanan, maka kepercayaan pasien terhadap puskesmas juga semakin meningkat. Demikian pula sebaliknya bahwa semakin rendah penyampaian jasa yang dirasakan pasien dalam mengkonsumsi pelayanan, maka kepercayaan pasien terhadap puskesmas juga semakin rendah.

Kepercayaan pelanggan merupakan konstruk yang berdiri sendiri dan dipengaruhi oleh kualitas layanan (Oliver, 2004). Kualitas layanan juga dapat mempengaruhi kepercayaan pelanggan secara langsung (Zeithaml dkk., 2002) dan mempengaruhi loyalitas pelanggan secara tidak langsung melalui kepuasan (Caruana, 2002). Kualitas layanan mendorong pelanggan untuk komitmen kepada produk dan layanan suatu perusahaan sehingga berdampak kepada peningkatan market share suatu produk. Kualitas layanan sangat krusial dalam mempertahankan kepercayaan pelanggan dalam waktu yang lama. Perusahaan yang memiliki layanan yang superior akan dapat memaksimalkan performa keuangan perusahaan. Semakin tingginya tingkat persaingan, akan menyebabkan pelanggan menghadapi lebih banyak alternatif produk, harga dan kualitas yang bervariasi, sehingga pelanggan akan selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi dari beberapa produk (Kotler dan Keller, 2012). Kualitas yang rendah akan menimbulkan ketidakpuasan pada pelanggan, tidak hanya pelanggan yang makan di restoran tersebut tapi juga berdampak pada orang lain. Karena pelanggan yang kecewa akan bercerita paling sedikit kepada 15 orang lainnya. Dampaknya, calon pelanggan akan menjatuhkan pilihannya kepada pesaing (Lupiyoadi dan Hamdani,2006). Upaya perbaikan sistem kualitas pelayanan, akan jauh lebih efektif bagi keberlangsungan bisnis.

* + - 1. **Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kepercayaan Pasien**

Berdasarkan hasil uji empiris, diketahui bahwa hasil t-hitung (2,895) > daripada t-tabel (1,984) atau dapat dilihat dari hasil pengolahan menggunakan hasil pengolahan data menggunakan SPSS 22.0 yang menunjukan nilai signifikansi uji t yang sebesar 0.000 yang lebih kecil dari α=0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa signifikan. Hal ini berarti bahwa H0 ditolak atau dengan kata lain menerima H1. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kepuasan pasien berpengaruh terhadap kepercayaan pasien.

Hasil perhitungan menunjukan bahwa pengaruh kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien di Puskesmas DTP Cikalongwetan yaitu sebesar 13,2%. Nilai positif ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kepuasan pasien yang dirasakan pelanggan dalam mengkonsumsi pelayanan, maka kepercayaan pasien terhadap Puskesmas juga semakin meningkat. Demikian pula sebaliknya bahwa semakin rendah kepuasan pasien yang dirasakan pasien dalam mengkonsumsi pelayanan jasa, maka kepercayaan pasien terhadap Puskesmas juga semakin rendah.

Kepercayaan merupakan keyakinan satu pihak mengenai maksud dan perilaku pihak yang lainnya. Dengan demikian kepercayaan konsumen didefinisikan sebagai harapan konsumen bahwa penyedia jasa dapat dipercaya atau diandalkan dalam memenuhi janjinya (Sirdesmukh dkk, 2002).

Kau and Loh (2006) menyatakan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan dan kepercayaan. Penelitian ini memberikan dasar pemikiran analisis masalah dan penentuan konsep penelitian serta variabel-variabel dalam penelitian, yaitu kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan kepercayaan pelanggan terhadap layanan.

* + - 1. **Pengaruh Penyampaian Jasa Terhadap Kepercayaan Pasien Melalui Kepuasan Pasien**

Hasil perhitungan menunjukan bahwa total pengaruh penyampaian jasa terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien adalah sebesar 28,66% dimana besar pengaruh langsung antara penyampaian jasa terhadap kepercayaan pasien adalah sebesar 14,52% sedangkan pengaruh tidak langsung antara penyampaian jasa terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien adalah sebesar 14,14%. Hal ini menunjukan bahwa pengaruh langsung penyampaian jasa terhadap kepercayaan pasien lebih besar dibandingkan dengan pengaruh tidak langsungnya. Menurut Lewis&Booms dalam Tjiptono (2012 : 180) kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Jadi kualitas jasa dapat diwujudkan melalui pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dari definisi tadi bahwa ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan. Bila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan jasa yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan baik. Sebaliknya bila jasa yang diharapkan tidak sesuai dengan jasa yang diterima maka persepsi kualitas jasa dipersepsikan buruk. Oleh karena itu baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

1. **SIMPULAN DAN REKOMENDASI**
   1. **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui “Pengaruh Penyampaian Jasa Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya pada Kepercayaan Pasien di Puskesmas DTP Cikalongwetan”, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penyampaian jasa menurut pasien di Puskesmas DTP Cikalongwetan yang diukur dengan dua dimensi yaitu: dukungan fasilitas fisik dan dukungan sumber daya manusia berada pada kriteria cukup baik sampai dengan kriteria sangat baik.
2. Kepuasan pasien di Puskesmas DTP Cikalongwetan yang diukur dengan empat dimensi yaitu: kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan berada pada kriteria tidak baik sampai dengan kriteria sangat baik.
3. Kepercayaan pasien terhadap Puskesmas DTP Cikalongwetan yang diukur dengan tiga dimensi yaitu: kemampuan (*ability*), integritas (*integrity*) dan kebijakan (*benevolence*) berada pada kriteria cukup baik sampai dengan kriteria sangat baik.
4. Besarnya pengaruh penyampaian jasa terhadap kepuasan pasien di Puskesmas DTP Cikalongwetan sebesar 25,7%.
5. Besarnya pengaruh penyampaian jasa terhadap kepercayaan pasien di Puskesmas DTP Cikalongwetan yaitu sebesar 19,9%.
6. Besarnya pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan pasien di Puskesmas DTP Cikalongwetan yaitu sebesar 13,2%.
7. Besarnya pengaruh penyampaian jasa terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan di Puskesmas DTP Cikalongwetan adalah sebesar 28,66%
   1. **Rekomendasi**

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan yang telah dilakukan di Puskesmas DTP Cikalongwetan, maka penulis ingin mengajukan beberapa saran yang kiranya dapat menjadi pertimbangan bagi puskesmas dalam pembinaan sumber daya manusia di masa yang akan datang. Saran-saran tersebut antara lain:

1. Puskesmas DTP Cikalongwetan harus lebih jelas dalam penyampaian informasi tentang jenis jasa/pelayanan puskesmas serta menambah peralatan kesehatan untuk merawat pasien di puskesmas.
2. Petugas puskesmas harus lebih meningkatkan ketepatan waktu pelayanan di Puskesmas DTP Cikalongwetan serta memaksimalkan peran petugas pendaftaran supaya pasien tidak menunggu terlalu lama saat mendaftar.
3. Pihak puskesmas harus melakukan *service recovery* terhadap keluhan atau komplain pasien dengan cepat, sehingga tidak menimbulkan kemarahan dari pasien, untuk menangani keluhan pasien dengan cepat perusahaan bisa membentuk program *customer care*.
4. Membuat standar operasional prosedur (SOP) mengenai pelayanan dalam memperkenalkan diri perawat sebelum memberikan pelayanan keperawatan di awal pergantian regu jaga.
5. Perawat harus lebih jelas dalam memberikan informasi kepada pasien dan keluarga pasien.
6. Perawat harus lebih memperhatikan ketepatan waktu dengan datang cepat merespon kebutuhan untuk memberikan pelayanan/tindakan bilamana diperlukan/pasien.
7. **DAFTAR PUSTAKA**

Caruana, A. (2002). *Service Loyalty The Effects of Service Quality and The Mediating Role of Customer Satisfaction*. European Journal of Marketing, 36

Ignatius Heruwasto, dan Ratna Nur Fatimah. (2011). *Customer Relationship (Hubungan Konsumen) Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan IM3, Three, Esia dan Flexi Manajemen Usahawan Indonesia*. Jurnal Bisnis dan Ekonomi. Vol 41 No. 1 Hal: 21-47

Kau, Ah-Keng dan Elizabeth Wan-Yiun Loh. (2006). *The Effects of Service Recovery on Consumer Satisfaction: a comparison between complainants and non complainants*. Vol. 20, hlm. 101-111.

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2012). *Marketing Management, Edisi 14*. New Jersey: Prentice-Hall Published.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, (2012). *Manajemen Pemasaran ed.Ketiga Belas. Jilid 2 Terjemahan oleh BOB Sabran MM*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Lovelock, Christoper, Lauren Wright (2012), *Service Marketing and Management, Edisi ke 1*. Jakarta: PT Indeks.

Lupiyoadi dan Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Santika, Fransiska N.M. (2020). *Pengaruh Bonus Pack, Daya Beli, Dan Kepercayaan Institusi Terhadap Loyalitas Pengguna E-Money Campuspay*. Jurnal of Value Added Vol 16, No 2 (2020): 48-61.

Sirdeshmukh, D., J. Singh, et al. (2002). *Consumer Trust, Value and Loyalty in. Relational Exchanges*. Journal of Marketing. 66(1): 15-37.

Slonim, Murray, Pollack. (2005). *Integrating the Institute of Medicine’s Six Quality Aims Into Pediatric Critical Care: Relevance and Applications*. Pediatr Crit Care Med 2005 Vol. 6 No. 3.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sumartini, Lilis C. dan Dini Fajriany A. T. (2019). *Analisis Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja*. JURNAL E-BIS VOL.3 NO.2, TAHUN 2019: 111-118.

Tjiptono, Fandy. (2012). *Strategi Pemasaran. Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Andi Ofset.

Wardhana, R. Kusuma. (2016). *Pengaruh Penyampaian Jasa Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya Pada Kepercayaan Pasien Di Puskesmas Rusunawa Kota Bandung*. Bandung: Universitas Pasundan. (Tesis).