**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *HOME CARE SWAB* TERHADAP KEPUASAN SERTA KEPERCAYAAN**

**PASIEN DI INTIBIOS LAB SENTUL BOGOR**

**DRAFT TESIS**

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

Manajemen Rumah Sakit

**OLEH :**

**YUNI SARAH**

**198020136**



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**PASCASARJANA UNIVERSITAS PASUNDAN**

**BANDUNG**

**2022**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *home care swab* terhadap kepuasan serta kepercayaan pasien. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 100 orang pasien yang melakukan pelayanan *home care swab*, menggunakan metode *non probability sampling* dengan pendekatan *conscutive sampling.* Analisis data menggunakan software SPSS statistik 20 dengan analisis deskriptif presentase dan analisis regresi linear berganda dengan Jenis penelitian kuantitatif untuk menjelaskan kualitas pelayanan *home care swab* yang terdiri dari : *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* terhadap kepuasan serta kepercayaan pasien di Intibios Lab Sentul Bogor. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Setelah dilakukan uji statistik didapatkan kualitas pelayanan *home care swab* berpengaruh terhadap kepuasan pasien yaitu sebesar 53,3% nilai signifikansi (0,000 < 0,01) secara parsial dan simultan, kepuasan pasien berpengaruh terhadap kepercayaan pasien adalah sebesar 54,1% nilai signifikansi (0,000 < 0,01), kualitas pelayanan *home care swab* berpengaruh signifikan terhadap variabel kepercayaan sebesar 35,0% nilai signifikansi (0,000<0,01) serta kualitas pelayanan *home care swab* memberikan pengaruh tidak langsung terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien sebesar 53,6%.

**Kata kunci** : Kualitas Pelayanan, Home Care, Kepuasan, Kepercayaan

*ABSTRACT*

*This study aims to determine the effect of the quality of home care swab services on patient satisfaction and trust. Data collection techniques using a questionnaire. The number of samples used in the study were 100 patients who performed home care swab services, using a non-probability sampling method with a conscutive sampling approach. Data analysis using SPSS statistical software 20 with descriptive analysis of percentages and multiple linear regression analysis with quantitative research types to explain the quality of home care swab services consisting of: reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible to patient satisfaction and trust at Intibios Lab Sentul Bogor . The results of this study indicate that: After statistical testing, the quality of home care swab services has an effect on patient satisfaction, which is 53.3% of the significance value (0.000 < 0.01) partially and simultaneously, patient satisfaction has an effect on patient confidence of 54, 1% significance value (0.000 < 0.01), the quality of home care swab services has a significant effect on the confidence variable by 35.0% the significance value (0.000 <0.01) and the quality of home care swab services has an indirect effect on patient confidence through patient satisfaction by 53.6%.*

*Keywords: Service Quality, Home Care, Satisfaction, Trust*