

# **Kepercayaan Melalui Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus RSIA Buah Hati Pamulang-Tangsel)**

**Oleh**

**Letva Lusyana**

**Abstrak**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap kepercayaan. RSIA Buah Hati Pamulang sebagai objek dari penelitian ini. Teknik penentuan sampel menggunakan metode purposive sampling (*purposive sampling method*). Sampel dalam penelitian ini sebanyak 75 responden pasien rawat inap dan pasien yang pernah dirawat inap. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan Analisis Jalur (*Path Analysis*) dengan program SPSS 23 dan tingkat signifikansi 95% ( $\alpha = 5\%$ ). Hasil dari pengujian diperoleh (1) hubungan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan signifikan (2) hubungan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan melalui kepuasan pasien signifikan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan kepercayaan.

***Trust Through Patient Satisfaction As Intervening Variable (Case Study RSIA Buah Hati Pamulang-Tangsel)***

***By***

**Letva Lusyana**

***Abstract***

*This research is a quantitative research that aims to examine the effect of service quality and patient satisfaction on trust. RSIA Buah Hati Pamulang as the object of this research. The technique of determining the sample using purposive sampling method. The sample in this study were 75 respondents of inpatients and patients who had been hospitalized. Hypothesis testing in this study used Path Analysis with SPSS 23 program and 95% significance level ( $\alpha = 5\%$ ). The result of the test is (1) the relation of service quality to the trust is significant (2) the relation of service quality to the trust through the patient satisfaction is significant.*

*Keywords : service quality, patient satisfaction, and trust.*