

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DOKTER GIGI MUDA DI RSGM SOELASTRI**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata II pada Jurusan
Magister Manajemen Sekolah Pascasarjana**

Oleh

INDA TRI HANDAYANI

P100190064

**MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DOKTER GIGI MUDADI RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT
SOELASTRI**

PUBLIKASI ILMIAH


Oleh

INDA TRI HANDAYANI

P 100 190 064


Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh :

Dosen Pembimbing I,



M. Farid Wajdi, S.E., MM., Ph.D.

Dosen Pembimbing II,



Dr. dr. Harry Wajoso, MM., Sp.F.

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DOKTER GIGI MUDADI RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT
SOELASTRI**

Oleh

INDA TRI HANDAYANI

P 100 190 064


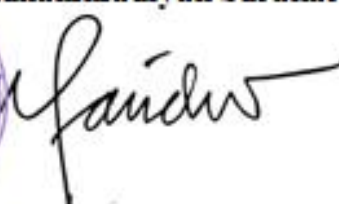
**Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Kamis, 17 Maret 2022
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat**

Dewan Penguji

1. Soepatini, S.E., M.Si., Ph. D.
(Ketua Dewan Penguji)
2. M. Farid Wajdi, S.E., MM., Ph.D.
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Dr.dr. Harry Wujoso, MM., Sp.F.
(Anggota II Dewan Penguji)

()

**Direktur Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Drs. M. Farid Wajdi, M.M.m Ph.D.

NIDN. 0605056501

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam pebulikasi ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Magister di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 9 Mei 2022



INDA TRI HANDAYANI

P 100 190 064

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DOKTER GIGI MUDADI RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT SOELASTRI

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien DOKTER GIGI MUDA di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Soelastrri. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 90 pasien RS Gigi dan mulut dengan menggunakan kuesioner untuk pengumpulan data. Teknik pengambilan sampel dengan metode non probability sampling. Teknik analisa data menggunakan Analisis regresi liner berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa :1). Secara parsial ada pengaruh positif, dan signifikan antara kepercayaan terhadap kepuasan pasien DOKTER GIGI MUDA2). Secara parsial ada pengaruh positif, dan signifikan antara kepercayaan terhadap kepuasan pasien DOKTER GIGI MUDA rawat jalan dan pernah mendapatkan pelayanan kesehatan

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan pasien.

Abstract

The purpose of this study was to analyze the effect of service quality and trust on DOKTER GIGI MUDA patient satisfaction at the Soelastrri Dental and Oral Hospital. The sample in this study amounted to 90 patients at the Dental and Oral Hospital using a questionnaire for data collection. Sampling technique with non-probability sampling method. The data analysis technique used multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that: 1). Partially there is a positive and significant effect between trust on patient satisfaction DOKTER GIGI MUDA 2). Partially there is a positive and significant effect between trust on outpatient DOKTER GIGI MUDA patient satisfaction and having received health services.

Key Word : *service quality, trust, patient satisfaction*

1. PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan salah satu bentuk organisasi yang terdiri dari beberapa tenaga medis professional dan terorganisir dengan baik yang meliputi sarana dan prasarana kedokteran, pelayanan dari dokter - dokter, asuhan keperawatan, adanya diagnosis serta cara pengobatan dari diagnosis penyakit. Rumah Sakit Gigi dan Mulut Soelastrri adalah sebuah rumah sakit yang berada di pusat kota Surakarta yang merupakan rumah sakit khusus kelas C. Rumah Sakit Gigi dan Mulut Soelastrri merupakan rumah sakit pendidikan yang dimiliki oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta yang berfungsi sebagai pusat pelayanan kesehatan masyarakat umum dan sebagai wahana pendidikan mahasiswa profesi Fakultas Kedokteran Gigi UMS. Perusahaan yang memiliki konsen dalam usaha jasa, harus mengetahui bentuk

Kualitas Pelayanan yang akan diberikan ke pasien. Kualitas Pelayanan tentunya berkaitan langsung dengan pasien, pasien merupakan obyek dari suatu Kualitas Pelayanan. Adanya Kualitas Pelayanan yang baik dapat mendorong pelanggan, pasien, serta keluarga untuk tetap menjalani hubungan dalam jangka waktu yang lama.

Menurut Muninjaya (2008), Rumah Sakit harus terus mampu menyesuaikan dengan perkembangan teknologi medis. Jasa pelayanan kesehatan merupakan produk umum dari industri rumah sakit. Pelayanan kesehatan yang cepat dan mudah akan menghasilkan suatu Kepuasan Pasien, maka rumah sakit tersebut perlu melakukan upaya untuk terus meningkatkan pelayanan kesehatan yang diharapkan mampu berkembang dengan baik. Mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai dengan perkembangan rumah sakit harus terus meningkatkan pemasukan dari layanan medis, non medis, maupun hal - hal pelayanan kesehatan lainnya dengan memberikan kepuasan terhadap pasien (Rusandy, 2016).

Aspek Kepercayaan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam memutuskan untuk berobat di suatu fasilitas kesehatan, sebab layanan jasa kesehatan yang bersifat profesional pasien akan bersandar dan percaya sepenuhnya kepada pemberi jasa kesehatan. Kepercayaan menjadi ada ketika satu pihak memiliki keyakinan atas kehandalan, kemampuan dan integritas (Rahman dan Basri, 2018). Adanya aspek Kepercayaan penting untuk Rumah Sakit Gigi dan Mulut Soelastrri yang masih tergolong rumah sakit baru di kota Surakarta, maka harus memberika rasa aman, menciptakan persepsi yang baik terhadap resiko serta memberikan Kualitas Pelayanan yang memuaskan bagi pasien (Fadhilah dan Diansyah, 2018).

Kepuasan psien merupakan ungkapan perasaan senang atau pun kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk atau pun layanan (Rusandy, 2016). Kepuasan Pasien merupakan salah satu elemen yang penting dalam mengevaluasi Kualitas Pelayanan dengan mengukur sudah sejauh mana respon pasien setelah menerima suatu jasa. Kepuasan Pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut yaitu perbandingan antara persepsi dari pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan pelayanan. Pasien yang merasa harapannya terpenuhi berarti pelayanan tersebut sudah memberikan kualitas yang baik dan menimbulkan kepuasan yang baik juga (Sembel dkk., 2014). Kunjungan pasien yang dirawat oleh mahasiswa profesi kedokteran gigi di Rumah Sakit Gigi, dan Mulut (RSGM) Soelastrri pada tahun 2021 berjumlah 8.640 pasien.

Mendapatkan gelar dokter gigi melewati proses pra klinik terlebih dahulu atau disebut DOKTER GIGI MUDA. Dokter DOKTER GIGI MUDA disebut juga dokter gigi muda.

Dalam pra klinik dokter gigi muda diwajibkan untuk menyelesaikan requirement semua kasus yang ada dan mencari pasien yang hendak dirawat oleh dokter gigi muda dengan fasilitas yang disediakan oleh rumah sakit pendidikan yaitu Rumah Sakit Gigi, dan Mulut (RSGM) Soelastrri, maka dari penjelasan diatas saya mengambil judul ini karena untuk melihat seberapa puas pasien - pasien apabila dirawat oleh dokter gigi muda.

2. METODE

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Soelastrri yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh persepsi Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien DOKTER GIGI MUDA di Rumah Sakit Gigi dan Soelastrri. Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek dan subjek yang mempunyai kuantitas dan karekter tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan (Sugiyono 2001). Pada penelitian ini populasi yang digunakan yaitu pasien DOKTER GIGI MUDA rawat jalan dan pernah mendapatkan pelayanan kesehatan minimal satu kali pada tahun 2021. Dari kriteria tersebut dan dari data yang diperoleh dari unit Rekam Medik Rumah Sakit Gigi, dan Mulut (RSGM) Soelastrri, pelanggan yang memenuhi kriteria tersebut sebanyak 1082 orang sehingga populasi dalam penelitian ini sejumlah 1082 orang.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang berasal dari beberapa anggota populasi. Menurut Rumus Slovin, jumlah sampel dipengaruhi sesuai perhitungan dari rumus dengan tingkat kesalahan ditolelir sebanyak 10% menggunakan formula sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

N = Ukuran Populasi

n = Ukuran Sampel

e = margin error, adalah persentase konsesi ketidaktelitian, kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir sebesar 10% .

Berdasarkan data populasi pasien rawat jalan di Rumah Sakit Gigi, dan Mulut (RSGM) Soelastrri pada tahun 2021 (N) = 2082 , dan e = 0,1.

$$n = \frac{1082}{1+1082(0,1)^2}$$

Dari rumus diatas, penelitian ini minimal jumlah sampel yang digunakan sebagai acuan sebanyak 90 responden.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari responden penelitian yaitu pasien DOKTER GIGI MUDA rawat jalan yang pernah berobat minimal satu kali di Rumah Sakit Gigi, dan Mulut (RSGM) Soelastrri terkait Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien DOKTER GIGI MUDA dan data sekunder yang diperoleh dari unit Rekam Medik pada tahun 2021.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Karakteristik Responden.

Kuesioner didistribusikan terhadap responden melalui media online google form yang dikirimkan kepada pasien Rumah Sakit Gigi, dan Mulut (RSGM) Soelastrri, hal tersebut dianggap lebih efisien dan dapat memudahkan peneliti untuk menginput data secara cepat. Setelah penyebaran kuesioner melalui media tersebut di dapatkan responden yang mengisi pernyataan yang telah disebar berjumlah 90 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode random sampling yang dimana sampel tersebut merupakan pasien yang telah menggunakan jasa Rumah Sakit Gigi, dan Mulut (RSGM) Soelastrri.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin.

No.	Jenis kelamin.	Frekuensi (Orang).	Prosentase (%)
1.	Perempuan	57	62,63
2.	Laki - laki	33	37,37
Jumlah :		90	100,00

Sumber : Data Diolah Pada Tahun 2022.

Tabel 2. Usia.

Usia	Prosentase
< 19	10
20 – 30	64
31 – 40	8
41 - 50	7
> 51	1
Total	90

Sumber : Data Diolah Pada Tahun 2022.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasar Pendidikan Terakhir.

No.	Pendidikan.	Frekuensi (Orang).	Prosentase (%)
1.	SD / SMP	4	4,5
2.	SMA	12	13,2
3.	Akademi/Diploma	15	17,6
4.	S1	58	63,7
5.	S2 / S3	1	1,0
Jumlah		90	100

Sumber : Data Diolah Pada Tahun 2022.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasar Pekerjaan.

No	Pekerjaan.	Frekuensi (Orang).	Prosentase (%)
1.	Pelajar / Mahasiswa	30	33%
2.	Karyawan Swasta	17	18,7%
3.	Professional	1	1%
4.	PNS	12	14,3%
5.	Wiraswasta	14	15,4%
6.	Ibu Rumah Tangga	16	17,6%
Jumlah		90	100

Sumber : Data Diolah Pada Tahun 2022.

Tabel 5. Asal Daerah.

Asal.	Prosentase.
Surakarta	39
Luar Surakarta	51
Total	90

Sumber : Data Diolah Pada Tahun 2022.

Tabel 4.6 . Kunjungan Pasien.

Kunjungan Pasien.	Prosentase (%)
Pertama	22
Kedua	34
Lebih dari sama dengan tiga	44
Total :	90

Sumber : Data Diolah Pada Tahun 2022.

Tabel 6. Kriteria dan Skor Jawaban Responden.

Kriteria Jawaban Responden.	Keterangan.	Skor.
STS.	Sangat Tidak Setuju.	1
TS.	Tidak Setuju.	2
N.	Netral.	3
S.	Setuju.	4
SS.	Sangat Setuju.	5

Sumber : Data Diolah Pada Tahun 2022.

3.1.1 Pembahasan

Tabel 7. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.

Coefficients^a

Model.	Unstandardized		Standardized	t.	Sig.
	Coefficients.		Coefficients.		
	B.	Std. Error.	Beta.		
(Constant)	1.735	1.351		1.285	.202
1					
Kualitas Pelayanan	.123	.024	.472	5.088	.000
Kepercayaan	.212	.071	.277	2.982	.004

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber Data : Hasil Output SPSS 26.

Berdasarkan hasil analisa yang telah dilakukan diatas, maka dapat ditarik suatu pembahasan yang memberikan informasi yang penting secara rinci mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, serta mengetahui tentang bagaimana pengaruh dari tiap variabel terhadap variabel lainnya. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu mengenai Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan, lalu variabel dependennya yaitu Kepuasan Pasien. Pengujian hipotesis yang dilakukan yaitu antara variabel independen, dan variabel dependen dilakukan melalui analisis SPSS 26, dan kemudian akan dilakukan proses pembahasan lebih lanjut terhadap tiap hipotesis sebagai berikut :

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. Berdasarkan hasil penelitian diatas, antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien DOKTER GIGI MUDA rawat jalan, dan pernah mendapatkan pelayanan kesehatan. Diperoleh hasil t hitung $5.266 > t$ Tabel sebesar 1.987, dan memiliki angka atau nilai yang

signifikan yaitu sebesar $0,000 < 0,05$ berarti H_0 ditolak, dan H_a diterima yang dalam hal ini menunjukkan bahwa, secara parsial terdapat pengaruh positif, dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien DOKTER GIGI MUDA rawat jalan, dan pernah mendapatkan pelayanan kesehatan. Alasan dalam hal ini dapat terlihat pada hasil angket atau kuesioner yang telah diajukan dan diisi oleh 90 responden dengan mayoritas responden telah menjawab jawaban setuju. Hal ini menjelaskan bahwa, indikator yang ada didalam Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien. Semakin tinggi Kualitas Pelayanan yang dirasakan pasien DOKTER GIGI MUDA rawat jalan, dan pernah mendapatkan pelayanan kesehatan, maka semakin tinggi pula Kepuasan Pasien. Kualitas Pelayanan sangat berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien karena dapat meningkatkan Kepuasan Pasien instansi. Pasien DOKTER GIGI MUDA rawat jalan, dan pernah mendapatkan pelayanan kesehatan dengan tingkat Kualitas Pelayanan yang tinggi akan berakibat baik terhadap Rumah Sakit Gigi, dan Mulut (RSGM) Soelastris karena menguatkan dalam hal sisi melayani pasien, dan saling mengimbangi dengan rasa tanggung jawab serta nilai - nilai pedoman yang baik untuk melaksanakan semua peraturan - peraturan yang ada di Rumah Sakit Gigi, dan Mulut (RSGM) Soelastris tersebut. Pasien DOKTER GIGI MUDA rawat jalan, dan pernah mendapatkan pelayanan kesehatan yang mendapatkan Kualitas Pelayanan dapat mengatur waktu serta adanya waktu yang luang untuk perawatan, tidak adanya tekanan, dan tidak adanya yang berlebihan seperti paksaan dari Rumah Sakit Gigi, dan Mulut (RSGM) Soelastris, sehingga dapat meningkatkan tingkat Kepuasan Pasien.

Kualitas Pelayanan diharapkan dapat membantu secara fungsional, dan juga dapat berperan menjadi salah satu hal untuk membangun atau merusak pada reputasi Rumah Sakit Gigi, dan Mulut (RSGM) Soelastris. Secara sederhana dalam hal ini yang berarti bahwa, Kualitas Pelayanan mempunyai potensi besar untuk mendorong atau mengganggu pelaksanaan Kepuasan Pasien, yang dalam hal ini tergantung dengan seberapa besar tingkat Kualitas Pelayanan yang diberikan tidak terdapat Kualitas Pelayanan yang baik, dan kepercayaan yang buruk, maka Kepuasan Pasien akan mengakibatkan cenderung rendah. Pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Gigi, dan Mulut (RSGM) Soelastris merupakan indikasi faktor yang sangat berperan sebagai pedoman bagi pasien untuk memanfaatkan produk atau jasa pada Rumah Sakit Gigi, dan Mulut (RSGM) Soelastris. Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit Gigi, dan Mulut (RSGM) Soelastris adalah hal yang sangat penting dalam persaingan pasar dalam bidang kesehatan yang sangat kompetitif seperti pada saat ini yaitu seperti penampilan, kehandalan, dan jaminan Rumah Sakit Gigi, dan Mulut (RSGM) Soelastris dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang merupakan faktor utama, dan faktor penting terhadap kesan yang baik yang akan dirasakan oleh pasien selama memanfaatkan pelayanan yang telah diberikan oleh Rumah Sakit Gigi, dan Mulut (RSGM) Soelastris, dengan adanya hal tersebut maka akan muncul persepsi atas pengguna produk atau jasa dalam hal ini adalah pasien terhadap Kualitas Pelayanan yang telah merasakan produk atau jasa yang telah diberikan. Persepsi ini mengenai Kualitas Pelayanan yang baik akan berdampak hal yang positif yaitu akan munculnya kepuasan, retensi, dan bahkan loyalitas, dengan demikian akan menciptakan daya dukung yang berpengaruh besar dan akan terlaksananya strategi yang handal pada Rumah Sakit Gigi, dan Mulut (RSGM) Soelastris, serta tercapainya tujuan Rumah Sakit Gigi, dan Mulut (RSGM) Soelastris yang diharapkan.

Kualitas Pelayanan dapat berarti banyak, Kualitas Pelayanan dapat digambarkan sebagai perasaan nyaman, dan senang yang dapat disimpulkan bahwa, Kualitas Pelayanan dianggap segala sesuatu yang dialami oleh pasien DOKTER GIGI MUDA rawat jalan, dan pernah mendapatkan pelayanan kesehatan yang dimana mereka merasakan adanya keseimbangan diantara kualitas pelayanan dengan kerutinan yang dapat

mempengaruhi proses, dan kondisi pasien DOKTER GIGI MUDA rawat jalan, dan pernah mendapatkan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu dalam proses penanganan dalam hal Kualitas Pelayanan harus benar - benar dilakukan dengan sangat baik, dan berkesinambungan, karena akan berdampak besar pada Kepuasan Pasien DOKTER GIGI MUDA rawat jalan, dan pernah mendapatkan pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rusandy (2018) mengenai faktor - faktor yang mempengaruhi Kepercayaan konsumen terhadap Kepuasan Pasien menunjukkan hasil bahwa,, variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif, dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. dimensi Kualitas Pelayanan yang paling berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien adalah indikator kehandalan dan dalam penelitian Rahman, dan Basri (2018) bahwa, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan. Penelitian ini mengindikasikan bahwa, variabel pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pasien.

Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, antara Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien DOKTER GIGI MUDA rawat jalan, dan pernah mendapatkan pelayanan kesehatan. Diperoleh hasil t hitung sebesar $2.982 > t$ Tabel sebesar 1.987 , dan memiliki nilai, atau angka yang signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti H_0 diterima, dan H_a ditolak yang menunjukkan bahwa,, secara parsial ada pengaruh positif, dan signifikan antara Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien DOKTER GIGI MUDA rawat jalan, dan pernah mendapatkan pelayanan kesehatan. Alasannya dapat dilihat pada hasil angket atau kuesioner yang telah disebarkan kepada responden dalam penelitian ini oleh peneliti yang dominan responden dalam penelitian ini telah menjawab jawaban setuju. Hal ini menunjukkan bahwa. kondisi Kepercayaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien dalam melakukan perawatan.

Kepercayaan dalam Rumah Sakit Gigi, dan Mulut (RSGM) Soelastrri merupakan suatu sarana yang penting dalam menjalankan tugas pekerjaannya dalam bidang kesehatan, lalu kepuasan itu akan terjadi apabila kebutuhan individu sudah terpenuhi, dan terkait dengan rasa suka, dan tidak suka yang dikaitkan dengan pasien DOKTER GIGI MUDA rawat jalan, dan pernah mendapatkan pelayanan kesehatan. Pasien DOKTER GIGI MUDA rawat jalan, dan pernah mendapatkan pelayanan kesehatan yang sangat erat dan penting yang dikaitkannya dengan imbalan yang mereka telah yakini bahwa akan mereka terima setelah melakukan sebuah perjuangan atas yang telah dilakukan. Pasien DOKTER GIGI MUDA rawat jalan, dan pernah mendapatkan pelayanan kesehatan diberikan Kualitas Pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien, Seseorang akan merasakan perasaan puas atau merasakan perasaan tidak puas terhadap apa yang dilakukannya adalah sesuatu yang sifatnya pribadi, yaitu dalam hal ini tergantung dengan bagaimana seseorang mempersiapkan adanya suatu kesesuaian atau suatu pertentangan dengan hasil pengorbanan yang didapatkan. Kepercayaan akan terjadi apabila adanya pengorbanan yang telah dilakukan seseorang seperti yang diharapkan seseorang tersebut. Semakin banyak seseorang menerima akan hasil maka, akan semakin puas orang tersebut, dan sebaliknya, apabila banyak orang tidak menerima hasil, maka akan merasa tidak puas. Kunci dari kepuasan adalah semakin rendah Kualitas Pelayanan, semakin rendah kepuasan seseorang. Membangun Kepercayaan adalah salah satu kesuksesan dalam proses keiaitan pemasaran, karena Kepercayaan yang baik pada prinsipnya dapat dilihat sebagai sebuah pengakuan, dan suatu penghargaan para konsumen atas kegunaan produk atau layanan pelayanan yang ditawarkan, dan memberikan layanan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rusandy (2018), hasil dari penelitian yang diperoleh bahwa, pada variabel Kepercayaan berpengaruh positif, dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien rawat inap. Adapun terbangunnya Kepercayaan tersebut merupakan salah satu kesuksesan dari kegiatan pemasaran. Berdasarkan dari hasil analisis yang didapatkan variabel Kepercayaan yang paling berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien yaitu indikator kebaikan hati, dan pada hasil penelitian Rahman, dan Basri (2018), variabel Kepercayaan berpengaruh positif ,dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien BPJS kesehatan. Kepercayaan merupakan satu variabel kunci untuk memelihara suatu hubungan jangka panjang yang mana akan meningkatkan tingkat Kepercayaan konsumen terhadap harapan yang akan diterima dari perusahaan.

4. PENUTUP

Penelitian ini mengeksplorasi pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi, dan Mulut (RSGM) Soelastrri. Berdasarkan hasil analisa yang telah di jelaskan sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut. 1) Kualitas Pelayanan yang memuat 5 dimensi yaitu (keandalan, daya tanggap, bukti fisik, jaminan, dan empati) yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Dokter gigi mudadi Rumah Sakit Gigi, dan Mulut (RSGM) Soelastrri. 2) Kepercayaan yang memuat 3 dimensi yaitu (kemampuan, integritas, dan kebaikan) yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Dokter gigi mudadi Rumah Sakit Gigi, dan Mulut (RSGM) Soelastrri. 3) Dari hasil diatas menyatakan bahwa Kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Dokter gigi mudadi RSGM Soelastrri.

DAFTAR PUSTAKA

- Alaan, Y. 2016. Pengaruh Service Quality (Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness, dan Assurance) terhadap Customer Satisfaction: Penelitian pada Hotel Serela Bandung. *Jurnal Manajemen*, 15(2): 255-270.
- Aditi, N. 2009. Factors Affecting Patient Satisfaction and Healthcare Quality. *International Journal of Health Care Quality Assurance*.
- Al-Azzam, A. F. M. 2015 .The Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction: A Field Study of Arab Bank in Irbid City, Jordan. *European Journal of Business and Management*.

- Aulia, R., Adhani, R., Taufiqurrahman, I., dan Hatta, I., 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Psien BPJS di Layanan Primer Banjarmasin. *Dentino(Jur.Ked.Gigi)*, 2(1): 95-100.
- Chang, C. S., Chen, S, Y., & Lan, Y. T. 2013. Service quality, trust, and patient satisfaction in interpersonal-based medical service encounters.
- Fadhila, N. A., & Diansyah. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening di Klinik Syifa Medical Center.
- Ghozali& Imam.2016.Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8) Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, F. 2011. Pengaruh Persepsi Merek dan Kepercayaan Konsumen terhadap Brand Switching atas Produk Smartphone (Blackberry) pada Mahasiswa UNP. *Jurnal: Padang*.
- Ishak, A., & Luthfi, Z. 2011. Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas : Studi Tentang Peran Mediasi Switching Cost. *Jurnal Siasat Bisnis*, 15(1): 55–66.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education,Inc Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education,Inc.
- Muninjaya, A, A, G., 2007. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Panda, R.K., & Kondasani, R.K.R. 2015. Customer Perceived Service Quality, Satisfaction and Loyalty in Indian Private Healthcare. *Emerald: International Journal of Health*, 28(5): 452-467.
- Rahman, S., & Basri, H. A. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Moh Ridwan Meuraksa Jakarta. *Jurnal Swot*
- Rusandy, D. S. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *JMK*, 1(3).
- Sari, W. P., Farida,N., & Jati, S, P. 2019. The Influence of Hospital Trust and Service Quality to Patient Satisfaction and Loyalty.
- Sembel, M., Opod, H., dan Hutagalung, B, S, P., 2014. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap perawatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Bahu. *Jurnal e-GiGi (eG)*, 2(2).

- Tanudjaja, P.K. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Klinik Gigi Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Sehingga Meningkatkan Keinginan untuk Berobat Kembali. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 7(1): 39-57.
- Terres, M.S., & Basso, K. 2017. The Art of Building Initial Trust in Medical Services. *International Journal of Healthcare Marketing*, 12(2): 94-112.
- Tjiptono, Fandy., 2008. *Strategi Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia.