

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN
(Studi pada Klinik Gigi K-24 Pagerwojo Lamongan)**

Cindy Aisyah Syafrudin

Program Studi S1 Manajemen Fakultas Teknik Dan Bisnis Institut Teknologi Dan Bisnis Ahmad
Dahlan Lamongan

Email: cinascas@gmail.com

Abstrak

Cindy Aisyah Syafrudin, 2021. *Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Klinik Gigi K-24 Pagerwojo Lamongan)*. Skripsi, Program Studi S1 Manajemen. Program Sarjana Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Lamongan. Pembimbing : (1) Darianto, SE., M.M (2) Arian Yusuf Wicaksono, S.M, M.M

Di kabupaten Lamongan sendiri Klinik Gigi K-24 Pagerwojo Lamongan memiliki banyak pesaing klinik swasta dan dalam 3 tahun terakhir banyak juga bermunculan klinik swasta yang baru lainnya. Kondisi ini menuntut klinik untuk menciptakan keunggulan kompetitif bisnisnya agar mampu bersaing secara berkesinambungan. Klinik yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan kualitas pelayanan dan kepercayaan yang baik kepada para pelanggan dari pesaingnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Klinik Gigi K-24 Pagerwojo Lamongan) secara parsial dan simultan. Penelitian ini adalah penelitian yang menggunakan metode kuantitatif. Populasi dan sampel dalam penelitian ini selama rentan waktu satu setengah bulan dengan melakukan \geq dua kali kunjungan, sebanyak 35 pasien, menggunakan teknik sampling *Nonprobability Sampling*. data dianalisis menggunakan SPSS dengan *software* SPSS 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh signifikan variabel kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Gigi K-24 Pagerwojo Lamongan.

kata kunci : Kepercayaan, Kualitas Layanan, Kepuasan

Abstract

Cindy Aisyah Syafrudin, 2021. *Effect of Trust and Quality of Service on Patient Satisfaction (Study at K-24 Pagerwojo Lamongan Dental Clinic)*. Thesis, S1 Management Study Program. Ahmad Dahlan Lamongan Institute of Technology and Business Undergraduate Program. Advisors : (1) Darianto, SE., M.M (2) Arian Yusuf Wicaksono, S.M, M.M

In Lamongan district itself K-24 Pagerwojo Lamongan Dental Clinic has many competitors private clinics and in the last 3 years also sprung many other new private clinics. This condition requires the clinic to create a competitive advantage in its business in order to be able to compete continuously. Clinics that want to develop and gain a competitive advantage must be able to provide good quality service and trust to customers of their competitors..

This study aims to determine the effect of trust and service quality on patient satisfaction (Study at K-24 Dental Clinic Pagerwojo Lamongan) partially and simultaneously. This research is a research that uses quantitative methods. The population and sample in this study were for a period of one and a half months by conducting two visits, as many as 35 patients, using the Nonprobability Sampling sampling technique. Data were analyzed using SPSS with SPSS 26 software.

The results showed that partially there was a significant effect of trust and service quality variables on patient satisfaction at the K-24 Dental Clinic Pagerwojo Lamongan.

keywords: Trust, Service Quality, Satisfaction

PENDAHULUAN

Definisi kesehatan menurut UU No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan, yaitu kesehatan merupakan keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual, maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Setiap orang juga berhak untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Mutu pelayanan kesehatan harus diperhatikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan seiring dengan pesatnya perkembangan berbagai aspek kehidupan seperti sosial, ekonomi, pendidikan, dan teknologi yang meningkatkan tingginya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas atau bermutu. Klinik dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan optimal. Klinik dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan. Dalam memenuhi kebutuhan

pasien, pelayanan prima menjadi utama dalam pelayanan di Klinik.

Klinik gigi merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang melayani kesehatan gigi dan mulut kepada masyarakat. Pelayanan kesehatan yang baik tidak hanya sebatas infrastruktur, tetapi terdapat juga pelayanan pemeriksaan yang diberikan oleh dokter. (Kementerian Kesehatan RI, 2011). Klinik Gigi K24 Pagerwojo Lamongan merupakan salah satu klinik gigi yang berada di Pagerwojo, Lamongan. Klinik yang beroperasi setiap hari ini melayani pelayanan kesehatan gigi untuk masyarakat dapat dilakukan di fasilitas kesehatan tingkat pertama sesuai Panduan Praktik Klinik (PPK) Dokter Gigi. (Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.02.02/ Menkes/ 62/ 2015).

Berdasarkan hasil riset kesehatan dasar (Riskesdas) tahun 2018 menyatakan bahwa, proporsi terbesar masalah gigi di Indonesia adalah 57,6%. Mayoritas 42,2% memilih untuk melakukan pengobatan sendiri. Sebanyak 13,9% berobat ke dokter

gigi, sedangkan sisanya memilih untuk berobat ke dokter umum/paramedik lain 5,2%, perawat gigi 2,9%, dokter gigi spesialis 2,4% dan tukang gigi 1,3%. Hal ini menggambarkan masih banyak masyarakat yang belum tersentuh perawatan dan pengobatan terhadap keluhan pada sakit gigi dan mulutnya.

Di kabupaten Lamongan sendiri Klinik Gigi K-24 Pagerwojo Lamongan memiliki banyak pesaing klinik swasta dan dalam 3 tahun terakhir banyak juga bermunculan klinik swasta yang baru lainnya. Kondisi ini menuntut klinik untuk menciptakan keunggulan kompetitif bisnisnya agar mampu bersaing secara berkesinambungan. Klinik yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan kualitas pelayanan dan kepercayaan yang baik kepada para pelanggan dari pesaingnya. Di Lamongan sendiri reputasi kelas klinik rata rata masih di kelas C dan pasti kelengkapan alat dan SDM nya tidak selengkap yang ada di kelas atasnya padahal kelengkapan alat medis dan spesialisasi SDM baik dokter ataupun perawat adalah hal yang utama dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga menghasilkan kepuasan pelanggan yang berdampak pada minat kunjungan ulang para pasien ketika

membutuhkan pelayanan kesehatan. Dalam hal ini penulis ingin membuktikan berhasil tidaknya Klinik Gigi K-24 Pagerwojo memberikan kualitas pelayanan kepada pasien sehingga menghasilkan minat kunjungan ulang pasien.

Berdasarkan pemaparan serta permasalahan tersebut maka penulis tertarik untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan klinik gigi K-24 Pagerwojo Lamongan.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepercayaan

Kepercayaan merupakan kondisi mental yang didasarkan oleh situasi seseorang dan konteks sosialnya. Ketika seseorang mengambil suatu keputusan, ia akan lebih memilih keputusan berdasarkan pilihan dari orang-orang yang lebih dapat ia percaya dari pada yang kurang dipercayai. (Nur Laely, 2016). Kepercayaan pelanggan berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan terhadap suatu produk, jasa dan layanan. Kepercayaan pelanggan muncul karena adanya kepuasan yang diperoleh pelanggan dari hasil produk, jasa dan layanan yang dirasakan.

Indikator Kepercayaan Pelanggan

Menurut Mayer et al, 1995 dalam Kurniawan Arif, 2017 faktor yang

membentuk kepercayaan seorang terhadap yang lain ada tiga, yaitu: (1) Kemampuan (*Ability*), (2) Kebaikan Hati (*Benevolence*), dan (3) Integritas (*Integrity*).

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan aspek penting bagi perkembangan perusahaan. Saat ini, sebagian besar konsumen mulai menjadikan kualitas sebagai parameter utama dalam menjatuhkan pilihan terhadap suatu produk/ layanan. Lebih dari itu, kualitas seringkali menjadi saran promosi yang secara otomatis mampu menaikkan/ menurunkan nilai jual produk perusahaan. (Hana Catur Wahyuni, Wiwik Sulistiowati, dan Muhammad khamim, 2015:3).

Indikator Kualitas Layanan

Terdapat 5 variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut (Parasuraman, et al, 1994 dalam Kurniawan Arif, 2017) yaitu: (1) *Tangible*, (2) *Reliability*, (3) *Responsiveness*, (4) *Assurance*, dan (5) *Empathy*.

Kepuasan

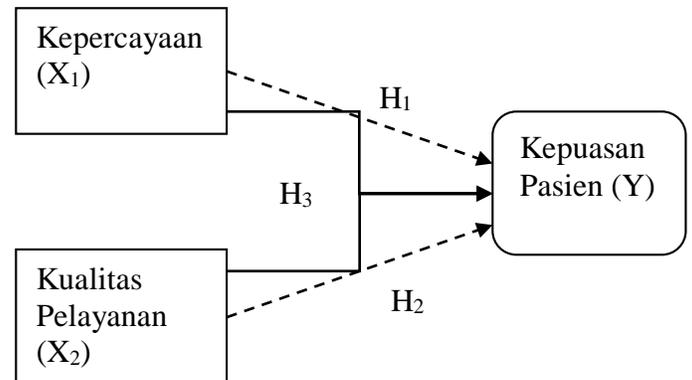
Kepuasan pelanggan merupakan respons yang ditunjukkan oleh konsumen terhadap pelayanan atau kinerja (hasil) yang diterima, kemudian konsumen akan membandingkan kinerja (hasil) dengan harapan yang diinginkannya. Apabila kinerja

(hasil) yang diterima lebih dari harapan maka konsumen tersebut merasa puas, begitu pula sebaliknya apabila kinerja (hasil) yang diterimanya tidak memenuhi atau sama dengan harapannya maka dapat dikatakan konsumen merasa tidak puas akan kinerja (hasil) yang diterima (Rosnaini, 2017).

Indikator Kepuasan

Zeithmal dan Bitner (2003:87) dalam Kurniawan Arif (2017) mengemukakan bahwa aspek-aspek produk dan pelayanan yang menentukan kepuasan pelanggan adalah: 1) Fitur produk dan jasa, 2) Atribut untuk kesuksesan atau kegagalan jasa, dan 3) Persepsi tentang *equity* atau *fairness*.

Kerangka Konsep



Gambar 1: 2.3 Kerangka Konsep Penelitian

Hipotesis

- H1 : Ada pengaruh kepercayaan secara parsial terhadap kepuasan pasien di Klinik K-24 Pagerwojo Lamongan
- H2 : Ada pengaruh kualitas layanan secara parsial terhadap kepuasan pasien di Klinik K-24 Pagerwojo

Lamongan

H3 : Ada pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan pasien di Klinik K-24 Pagerwojo Lamongan

METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2016), Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif merupakan pengaruh atau hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini mengetahui pengaruh hubungan antara variabel kepercayaan (X_1) dan kualitas layanan (X_2) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien (Y). Hasil penelitian asosiatif berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala permasalahan. Lokasi Penelitian dilakukan pada Klinik K-24 Pagerwojo Lamongan merupakan klinik yang berlokasi di Ruko Griya Pagerwojo Indah No. 2 Jalan Pahlawan Selatan, Lamongan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menerima tindakan pelayanan gigi di Klinik K-24 Pagerwojo Lamongan dalam rentan waktu satu setengah bulan dengan melakukan \geq dua kali kunjungan, sebanyak 35 pasien. Teknik pengambilan sample yang digunakan adalah *sampling jenuh*, merupakan teknik penentuan sampel bila anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relative kecil, atau penelitian yang

ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain *sampling jenuh* adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel (Sugiyono, 2018:84). Jadi dari penjelasan teknik sampel diatas penulis tidak menentukan sampel, karena seluruh anggota populasi yang akan diteliti.

Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variable bebas (independent variable)

Variable bebas (X) ini sering disebut sebagai variable stimulus, predictor, abtecedent. Dalam bahasa Indonesia sering disebut variable bebas. Variable bebas adalah variable yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variable dependen (terikat). (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini variabel independen yang diteliti adalah (X_1) Kepercayaan dan (X_2) Kualitas layanan.

Variable Terikat (Dependent variable)

Variable terikat (Y) yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variable bebas (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini variabel independen yang diteliti adalah Kepuasan Pasien (Y).

VARIABEL	INDIKATOR/ KATEGORI	ITEM
----------	------------------------	------

Variabel Bebas :

Kepercayaan (X ₁)	1. Kemampuan	1. Kompetensi 2. Pengetahuan
	2. Integritas	3. Keandalan 4. Pemenuhan kebutuhan
	3. Kebaikan hati	5. Perhatian 6. Ketersediaan berbagai
Kualitas Pelayanan (X ₂)	1. <i>Tangible</i> (bukti fisik)	7. Fasilitas yang berdaya tarik visual 8. Karyawan yang berpakaian rapi dan profesional
	2. <i>Reliability</i> (reliabilitas)	9. Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan 10. Menyimpan catatan/dokumen dengan baik
	3. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	11. Menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu 12. Kesigapan untuk merespon permintaan pelanggan
	4. <i>Assurance</i> (jaminan)	13. Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan 14. Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan
	5. <i>Empathy</i> (empati)	15. Memberikan perhatian individual kepada para pelanggan 16. Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan
Variabel Terikat :		
Kepuasan Pasien (Y)	1. Fitur produk dan jasa	17. Memiliki pelayanan jasa lebih baik dengan yang

		lain 18. Produk/ jasa yang berkualitas
	2. Atribut untuk keberhasilan/kegagalan jasa	19. Pelayanan profesional 20. Kepuasan atas pelayanan
	3. Persepsi tentang <i>equity</i> atau <i>fairness</i>	21. Harga yang ditawarkan sebanding dengan kualitas 22. Biaya dapat ditolerir

Teknik Analisis Data

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Uji Validitas Menurut Imam Ghozali (2018: 52) mengatakan bahwa suatu kuesioner atau hasil penelitian dapat dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner dan mampu untuk mengungkapkan sesuatu sehingga hasil penelitian tersebut dapat mengukur apa yang hendak diukur oleh peneliti. Untuk mengukur uji validitas ini, penulis menggunakan *Pearson Correlation* dimana penulis melakukan korelasi antar skor dari tiap butir pertanyaan dengan total skor variabel dengan signifikansi 5%. Indikator yang menyatakan valid atau tidaknya butir pernyataan tersebut yaitu dengan uji signifikansi yang dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai bersifat positif maka butir pernyataan atau indikator tersebut bernilai positif. (Ghozali, 2018: 53).

Uji Reliabilitas

Menurut Imaniati (2016) Uji Reliabilitas merupakan suatu indeks atau alat ukur yang berfungsi untuk mengetahui sejauh mana hasil dari suatu pengukuran dapat dipercaya atau handal dari suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Hasil pengukuran tersebut dapat dikatakan reliabel jika dalam beberapa kali pengukuran atau jawaban terhadap pernyataan yang sama diperoleh hasil yang relatif sama atau konsisten dari waktu ke waktu, selama aspek ketika pengukuran pada subjek belum berubah atau tidak boleh dijawab secara acak. Untuk menguji reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan cara *repeated measure* (pengukuran ulang) dan *one shoot* (pengukuran sekali dengan menggunakan uji statistik Cronbach Alpha).

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018: 154) mengatakan bahwa uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah data dalam model regresi (variabel pengganggu atau residual) berdistribusi normal atau tidak normal. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi yang normal. Terdapat dua cara untuk mengetahui residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan

cara analisis grafik dan uji statistik. Uji analisis grafik yaitu dengan melihat normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dan distribusi normal. Distribusi dapat dikatakan normal jika data menyebar disekitar atau mengikuti garis diagonal. Sedangkan pengujian normalitas data yang menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov (KS). Uji K-S dilakukan dengan membuat hipotesis yaitu: H_0 : Data Residual berdistribusi normal H_a : Data residual berdistribusi tidak normal. Jika angka signifikansi Kolmogorov-Smirnov $Sig > 0,05$ maka menunjukkan bahwa data berdistribusi normal, sebaliknya jika angka signifikansi Kolmogorov-Smirnov $Sig < 0,05$ maka menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal.

Uji Heteroskedastisitas

Menurut Halbert White (1980) dalam Kuncoro (2011: 118) berpendapat bahwa uji heteroskedastisitas merupakan uji umum ada tidaknya misspesifikasi model karena hipotesis nol yang melandasi adalah asumsi bahwa residual adalah homoskedastis dan merupakan variabel independen, serta spesifikasi linear sudah benar. Menurut Ghozali (2018:134) berpendapat bahwa jika tidak terjadi Heteroskedastisitas atau Homoskedastisitas maka model regresi tersebut merupakan model regresi yang baik.

Untuk menguji heteroskedastisitas ini menggunakan uji Gleijser dimana uji ini dilakukan untuk meregresi nilai absolut residual terhadap variabel bebas. Menurut Imam Ghozali (2018: 134), kriteria pengambilan keputusan adalah jika probabilitas signifikansi dari variabel bebas lebih besar dari 0,05 atau 5% maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Multikolinieritas

Menurut Suharyadi dan Purwanto (2016:183), analisis regresi adalah suatu teknik atau alat ukur yang berfungsi untuk menentukan nilai ramalan atau dugaannya serta membangun suatu persamaan yang menghubungkan antara variabel dependen dengan variabel independen.

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dimana :

Y = Variabel terikat (dependent) Kepuasan Pasien

a = konstanta

β_1 = koefisien regresi variabel kepercayaan

β_2 = koefisien regresi variabel kualitas layanan

X_1 = Variabel bebas (*independent*) kepercayaan

X_2 = Variabel bebas (*independent*) Kualitas Layanan

e = kesalahan (error)

Uji Hipotesis

Uji Signifikansi Parsial (Uji T)

Menurut Suharyadi dan Purwanto (2016: 244), uji signifikansi parsial atau uji t berfungsi untuk menguji apakah suatu variabel bebas berpengaruh atau tidak terhadap variabel terikat. Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter (β_i) sama dengan nol atau $H_0 : \beta_i = 0$ maka suatu independen tidak signifikan terhadap variabel dependen sebaliknya dengan hipotesis alternatif (H_a) parameter suatu variabel tidak sama dengan nol atau $H_a : \beta_i \neq 0$ maka variabel independen signifikan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018: 97).

Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel dependen berhubungan linier (secara bersama-sama) terhadap variabel independen. Dalam pengambilan keputusan uji F membandingkan nilai F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} (Ghozali, 2018: 96). Penulis menggunakan tingkat kepercayaan sebesar 0,05 ($\alpha = 5\%$). Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sebaliknya, jika nilai nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Sehingga uji F dilakukan dengan membuat hipotesis yaitu sebagai berikut: Jika nilai Sig. F $\leq 5\%$ maka H_0 ditolak (H_a diterima) Jika nilai Sig. F $> 5\%$ maka H_0 diterima (H_a ditolak).

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dalam Suharyadi dan Purwanto (2016:177-178), merupakan bagian dari keragaman total variabel dependen (variabel yang dipengaruhi) yang dapat diterangkan atau diperhitungkan oleh keragaman variabel bebas independen (variabel yang mempengaruhi). Jadi, koefisien determinasi adalah kemampuan variabel independen memengaruhi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 (nol) dan 1 (satu). Semakin besar koefisien determinasi (mendekati satu) maka menunjukkan semakin baik (kuat) kemampuan variabel independen menerangkan variabel dependen (Ghozali, 2018: 95).

Hasil dan Pembahasan

Dari variabel kepercayaan dan kualitas layanan, ada dua yang signifikan terhadap kepuasan, sehingga dapat dijelaskan tiap variabel sebagai berikut :

1. Ada pengaruh kepercayaan secara parsial terhadap kepuasan pasien di Klinik K-24 Pagerwojo Lamongan.

Dari variabel kepercayaan (X_1) terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan yang berarti dengan meningkatnya variabel kepercayaan sebesar satu poin maka kepuasan akan naik 0.777 poin dengan

catatan variabel kualitas layanan tetap. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh keterangan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien secara signifikan. Persepsi kualitas pelayanan yang baik akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Ini berarti semakin baik kualitas pelayanan berakibat pada semakin baiknya kepuasan pasien. Hasil analisis deskriptif variabel kualitas pelayanan menunjukkan indikator dari variabel kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah indikator bahwa sebagian besar responden yang memberikan tanggapan bahwa pasien Klinik Gigi K-24 Pagerwojo Lamongan memberikan kompetensi yang sangat baik, responden menilai kompetensi yang diberikan berjumlah 45.71% dengan frekuensi 16 responden. Kemudian dalam memberikan pengetahuan kepada pasien klinik gigi K-24 Pagerwojo Lamongan, responden memberikan tanggapan bahwa pengetahuan yang diberikan pihak klinik gigi K-24 Pagerwojo Lamongan adalah sangat baik dengan jumlah 45,71% dengan frekuensi 16 responden. Secara parsial penelitian ini menghasilkan kesimpulan dikuatkan dengan penelitian Kevin Putra Mahendra dan Ratih Indriyani (2018) adanya pengaruh kepercayaan pelanggan

yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan CV Mitra Perkasa Utomo.

2. Ada pengaruh kualitas layanan secara parsial terhadap kepuasan pasien di Klinik K-24 Pagerwojo Lamongan.

Dari variabel kualitas layanan (X_2) terdapat pengaruh yang positif terhadap kepuasan itu berarti dengan meningkatnya variabel kualitas layanan sebesar satu poin maka kepuasan akan naik sebesar 0,137 poin dengan catatan variabel kepercayaan tetap. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh keterangan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan secara signifikan. Terciptanya kepercayaan merupakan salah satu keberhasilan proses pemasaran, karena pada dasarnya kepercayaan yang baik dapat dianggap sebagai pengakuan dan penghargaan dari konsumen terhadap kegunaan produk atau jasa yang diberikan oleh penyedia layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel kepercayaan, indikator terhadap bahwa memberikan fasilitas yang berdaya tarik visual yang sangat baik, Sedangkan indikator dari variabel kepercayaan yang memiliki pengaruh dengan persentase paling sedikit adalah indikator memberikan pengetahuan kepada pasien klinik gigi K-24 Pagerwojo Lamongan,. Hal ini dapat

mengurangi kepercayaan pasien terhadap klinik gigi K-24 Pagerwojo Lamongan yang berakibat pada berkurangnya kepuasan pasien selama berobat. Kepercayaan berkaitan langsung dengan persepsi pasien tentang reputasi klinik gigi K-24 Pagerwojo Lamongan. Apabila pasien memperoleh produk jasa yang sesuai dengan harapan, pelayanan yang menyenangkan, dapat dirasakan manfaat dari produk jasanya, mendapatkan kepuasan setelah memanfaatkan layanan dan merasa aman ataupun nyaman setelah menggunakan produk jasa dan layanan dari Klinik gigi K-24 Pagerwojo Lamongan, maka pasien akan memberikan kepercayaan terhadap Klinik gigi K-24 Pagerwojo Lamongan. Hal tersebut yang akan membuat pasien terus memanfaatkan layanan klinik gigi dan pada akhirnya akan merekomendasikan klinik gigi kepada orang lain karena merasa puas dengan layanan dari Klinik gigi K-24 Pagerwojo Lamongan. Secara parsial hasil penelitian ini didukung dengan Penelitian yang dilakukan oleh Deby Santyo, 2016 juga menghasilkan kesimpulan yang sama dengan penelitian ini yakni kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

3. Ada pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan secara simultan terhadap

kepuasan pasien di Klinik K-24 Pagerwojo Lamongan.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh keterangan bahwa secara simultan kedua variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan melihat besarnya pengaruh kedua variabel independen tersebut terhadap variabel dependen, bisa dikatakan terciptanya kepuasan pasien adalah karena layanan yang dimiliki oleh Klinik gigi K-24 Pagerwojo Lamongan dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Berdasarkan kedua variabel independen yang diuji secara individual yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien klinik gigi K-24 Pagerwojo Lamongan adalah kualitas pelayanan, hal ini karena kinerja layanan yang diberikan oleh klinik gigi K-24 Pagerwojo Lamongan secara umum dapat memenuhi harapan pasien baik dari segi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Variabel berikutnya yang juga mempengaruhi kepuasan pasien klinik gigi K-24 Pagerwojo Lamongan adalah kepercayaan. Tiga indikator dalam variabel kepercayaan yakni kemampuan, kebaikan hati, dan integritas secara umum dapat menciptakan keyakinan bagi pasien bahwa reputasi klinik gigi K-24 Pagerwojo Lamongan termasuk baik,

dengan persepsi baik yang timbul maka berakibat pada munculnya kepuasan bagi pasien klinik gigi K-24 Pagerwojo Lamongan. Secara simultan hasil penelitian ini didukung dengan hasil penelitian Okky Erviana, 2013 yaitu dimensi kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

Kesimpulan

Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Klinik gigi K-24 Pagerwojo Lamongan. Hal ini berarti semakin tinggi kepercayaan maka semakin tinggi pula tingkat Kepuasan Pasien Klinik gigi K-24 Pagerwojo Lamongan, sebaliknya semakin rendah kepercayaan maka semakin rendah pula tingkat Kepuasan Pasien Klinik gigi K-24 Pagerwojo Lamongan.

Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik gigi K-24 Pagerwojo Lamongan. Hal ini berarti semakin tinggi Kualitas Pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat Kepuasan Klinik gigi K-24 Pagerwojo Lamongan, sebaliknya semakin rendah Kualitas Pelayanan maka semakin rendah pula tingkat Kepuasan Pasien Klinik gigi K-24 Pagerwojo Lamongan.

Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan

pasien di Klinik Gigi K-24 Pagerwojo Lamongan. Hal ini berarti semakin tinggi kepercayaan dan kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan di klinik gigi K-24 Pagerwojo Lamongan, sebaliknya semakin rendah kepercayaan dan kualitas pelayanan maka semakin rendah pula tingkat kepuasan pasien klinik gigi di K-24 Pagerwojo Lamongan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka saran-saran yang dapat diberikan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Bagi Klinik gigi K-24 Pagerwojo Lamongan

Hasil penelitian menunjukkan secara umum kualitas pelayanan Klinik gigi K-24 Pagerwojo Lamongan sudah cukup baik, sehingga perlu dipertahankan. Akan tetapi masih terdapat beberapa indikasi yang lemah pada kualitas pelayanan seperti pada aspek jaminan, hal ini dibuktikan dari analisis deskriptif variabel bahwa persentase yang paling sedikit dalam variabel kualitas pelayanan adalah indikator jaminan, jaminan dan kepercayaan yang diberikan klinik gigi dalam meyakinkan pasien untuk berobat kembali ke klinik gigi dinilai belum maksimal oleh pasiennya, hal ini karena masih ada beberapa perawat klinik gigi yang kurang profesional dalam melakukan

pelayanan terhadap pasien. Untuk itu, Klinik gigi K-24 Pagerwojo Lamongan hendaknya untuk memperbaiki, melengkapi dan menyempurnakan dari aspek jaminan yang dinilai masih kurang.

Bagi Akademik

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam bidang manajemen pemasaran, khususnya mengenai pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan.

Bagi Peneliti selanjutnya

Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini hanya mencakup dua variabel independen saja, sehingga masih perlu kajian tentang variabel-variabel independen lain di luar model penelitian ini, seperti citra, loyalitas dan nilai pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Arianto, N. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*. Vol. 1(2), p. 83–101.

Arvan Ali Prakoso, 2017. *Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya pada Loyalitas*. Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Fak Ekonomi Dan Bisnis.

- Chandra Hakim Arif Prasetya, dkk, 2014. *Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk terhadap Kepercayaan serta Keputusan Pembelian (Survei Pada Pembeli Sepeda Motor Honda Vario Pada PT Sumber Purnama Sakti Di Kabupaten Gresik)*, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 15, No. 2.
- Daga, Rosnaini. 2017. *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*. Makassar: Global Research And Consulting Institute.
- Deby Santyo Rusandy, 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol.1(3) P.191-205
- Dewanto Dkk, 2014. *Panduan Pelaksanaan Pelayanan Kedokteran Gigi dalam Sistem Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta. Persatuan Dokter Gigi Indonesia (PDGI)
- Donni Junni Priansa, 2017. *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta
- Dr. Rosnaini Daga, Se., Mm, 2017. *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*.
- Erviana Okky, 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Soewondo Kendal*. Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Hamdi Dan Bahruddin, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan*. Ed 1. Cet 1. Yogyakarta. Metode Riset
- Kemenkes RI, 2011. *Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Kemenkes.
- Kemenkes. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.02.02/Menkes/62/2015*
- Kementerian Kesehatan, 2019. *Peraturan Menteri Kesehatan. Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal*

- Bidang Kesehatan*. No.4, [bn.2019/no.68, kemkes.go.id](http://bn.2019/no.68,kemkes.go.id) : 6 hlm
- Kesuma, Eka, dkk. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Sulthan Hotel Banda Aceh*. Jurnal Manajemen. Vol. 4 (4). p 176-192.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management, 15th Edition, Pearson Education, Inc, New Jersey*
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks.
- Kurniawan Arif, 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga*, Jurnal *Proceeding Health Architecture*, Vol 1(1).
- Mudrajad Kuncoro, 2011. *Metode Kuantitatif; Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*, Edisi Keempat. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Mukhsinah Dan Brahmaratih. 2014. *Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan serta Dampaknya pada Kinerja Perusahaan (Studi Kasus pada PT. Pei Hai International)*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan (*Journal Of Management And Entrepreneurship*). Vol. 10, p. 124-135
- Nur Laely, 2016. *Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan pada PT. Telkomsel di Kota Kediri*. Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen. Fakultas Ekonomi Universitas Kediri. Vol. 3 (2). p. 61 - 74
- Okyawan, 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Spesialis Graha Amanah*. Tesis Universitas Muhamadiyah Surakarta. Program Studi Megister Manajemen.
- Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes), 2019. *Peraturan Menteri Kesehatan tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*. Kementerian Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019.

- Bn.2019/No.68, : 6 Hlm.
kemkes.go.id.
- Radito, 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas*. Jurnal Ilmu Manajemen. STIE Ieu Yogyakarta, Vol 11(2).
- Riskesdas. 2018. *Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kementerian RI*. P.99.
https://kesmas.kemkes.go.id/assets/upload/dir_519d41d8cd98f00/files/hasil-riskesdas-2018_1274.pdf
- Sembel Mariane, Dkk. 2014. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Perawatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Bahu*. Jurnal E Gigi (Eg). Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi Manado Vol.2 (2).
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Thalia Claudia Mawey. Altje L. Tumbel, 2018. *Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Sulutgo*. Jurnal Emba. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi. Vol. 6 (3). p. 1198 - 1207
- Unaradjan, Dominikus Dolet. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.
- UU No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan
- Wahyuningsih Erna, Dkk. 2014. *Analisis Pengaruh Pelayanan Prima, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk*. di Jakarta Pusat. Jurnal Abdimas Perbanas. Vol 1 (1), p.11-2