

## ABSTRAK

### **Isma Nurul Banan (1168020136), Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pasien di Puskesmas Bumi Panyileukan Kota Bandung.**

Pentingnya kualitas pelayanan tentunya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan yang dengan harapan dapat memberikan nilai kepuasan sehingga memberikan nilai kepercayaan kepada pasien. Baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan itu tergantung ada tidaknya pelayanan yang optimal, kenyamanan, kecepatan dalam melayani pasien. Namun kualitas pelayanan yang baik itu tidak cukup jika hanya dicapai akan tetapi harus dipelihara dan juga dipertahankan. Karena dengan terpenuhinya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepercayaan terhadap loyalitas pasien. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif veripikatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan jumlah pasien yang datang ke Puskesmas Bumi Panyileukan Kota Bandung dan diambil sebanyak 100 orang sebagai sampel dengan metode pengambilan sampling *accidental sampling method*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel independen (Variabel X) yaitu Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap variabel dependen yaitu sebesar 838%. Sedangkan sisanya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti. Selanjutnya berdasarkan pengujian hipotesis secara simultan ( Uji F), maka didapatkan hasil yaitu secara simultan variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pasien di Puskesmas Bumi Panyileukan Kota Bandung dengan hasil  $f_{hitung} > f_{tabel}$

251,270 > 2,31. Secara parsial (Uji t) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan dengan hasil  $t_{hitung} > t_{tabel}$  3,613 > 1,6607 dengan signifikansi 0,00, Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan dengan hasil 6,615 > 1,6607 dengan signifikansi 0,00.

**KATA KUNCI : Kualitas Pelayanan , Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pasien.**