

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Adanya kualitas pelayanan yang baik yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, Menciptakan kepercayaan pelanggan merupakan hal yang penting dalam sebuah proses bisnis ataupun pelayanan, adanya antrian pelayanan, BPJS, dan Pelayanan. Kualitas pelayanan pasien pada Rumah Sakit Mata Undaan menunjukkan tidak semua pasien puas dengan pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian secara umum untuk mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien di Rumah Sakit Mata Undaan, sedangkan tujuan khusus untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien.

Rancangan penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional*. Populasi sampel adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya sebanyak 105 responden. metode pengumpulan menggunakan Observasi dan Kuesioner. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan program *Partial Least Square* (PLS).

Hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik simpulan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan pada Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Kepercayaan

ABSTRACT

Quality health services are health services that can satisfy every service user in accordance with the level of satisfaction of the average population and its implementation is in accordance with the established code of ethics and service standards. The existence of good quality service provided by the company to customers, creating customer trust is important in a business or service process, there are service queues, BPJS, and services. The quality of patient service at the Undaan Eye Hospital shows that not all patients are satisfied with the services provided. The general research objective was to evaluate the effect of service quality on patient satisfaction and trust at Undaan Eye Hospital, while the specific objective was to analyze the effect of service quality on patient satisfaction and trust.

The design of this study used a cross sectional approach. The sample population was 105 outpatients at Undaan Eye Hospital in Surabaya. collection method using Observation and Questionnaire. The data analysis technique in this study used the Partial Least Square (PLS) program.

The results of the research and discussion can be concluded that service quality has a significant effect on satisfaction and trust in the Undaan Eye Hospital, Surabaya.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Trust