

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menguji dan menganalisis pengaruh langsung dan tidak langsung dari pengaruh kualitas layanan, persepsi biaya terhadap kepuasan pasien dengan kepercayaan pasien sebagai mediasi. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 200 pasien rawat jalan di RSUD AMIRA dengan *Teknik non probability purposive sampling*. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan *Software smartPLS SEM (Partial Least Square – Structural Equation Modeling)* versi 3.0. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan terhadap kepuasan dengan nilai T-Statistic 11,96 dan nilai T tabel 1,972 berpengaruh signifikan positif terhadap kepercayaan, persepsi biaya terhadap kepercayaan dengan nilai T-statistics 2,133 dan nilai T Tabel 1,972 berpengaruh signifikan signifikan positif terhadap kepercayaan, kualitas layanan terhadap kepuasan dengan nilai T-Statistics 7,955 dan T-Table 1,972 berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan, persepsi biaya terhadap kepuasan dengan nilai T-Statistics 7,055 dan nilai T-Tabel sebesar 1,972 berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan, kepercayaan terhadap kepuasan dengan nilai T-Statistics 2,947 dan nilai T-Tabel sebesar 1,972. Dan untuk pengaruh tidak langsung semua variabel memiliki nilai T-Statistics lebih besar dari T-Tabel dan P-Value lebih kecil dari 0,05 dikatakan bahwa pengaruh semua variabel secara tidak langsung ada pengaruh positif signifikan.

**Kata Kunci** – Kualitas Pelayanan, biaya, kepercayaan, Kepuasan Pasien



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## **ABSTRACT**

*This study aims to examine and analyze the direct and indirect effects of service quality, perceived costs on patient satisfaction with patient trust as mediation. This type of research is a quantitative descriptive research. The number of samples used was 200 outpatients at AMIRA General Hospital with a non-probability purposive sampling technique. Data processing in this study used smartPLS SEM (Partial Least Square – Structural Equation Modeling) Software version 3.0. The results of this study indicate that the quality of service on satisfaction with a T-Statistics value of 11.96 and a T-table value of 1.972 has a significant positive effect on trust, price perceptions on trust with a T-statistics value of 2.133 and a T-table value of 1.972 has a significant positive effect on trust, service quality on satisfaction with a T-Statistics value of 7.955 and T-Table 1.972 has a significant positive effect on satisfaction, perceived price on satisfaction with a T-Statistics value of 7.055 and a T-Table value of 1.972 has a significant positive effect on satisfaction, trust in satisfaction with a value T-Statistics 2.947 and T-Table value of 1.972. And for the indirect effect of all variables having a T-Statistics value greater than the T-Table and P-Value smaller than 0.05 it is said that the influence of all variables indirectly has a significant positive effect.*

**Keywords** – *Quality of Service, cost, trust, Patient Satisfaction*

