

Ummun Niswatil Alifiyah, 14312011, **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN DAN WORD OF MOUTH PASIEN (Studi Pada Puskesmas Sukomulyo GKB Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik)**, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik, Juni, 2018

ABSTRAKSI

Lembaga kesehatan bermisi membuat masyarakat sehat dengan memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kepercayaan yang diberikan masyarakat dan pemerintah terhadap puskesmas dituntut untuk lebih berusaha dalam meningkatkan profesionalisme dalam bekerja khususnya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada para pasiennya. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka puskesmas harus selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat. Adapun tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan dan *Word Of Mouth* Pasien.

Populasi dalam penelitian ini yaitu 50 pasien Puskesmas Sukomulyo GKB dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik analisis yang digunakan adalah *Partial Least Square* (PLS). Berdasarkan hasil analisis data diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan, sedangkan Kepercayaan tidak signifikan terhadap Kepuasan. Sedangkan Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan yang dimediasi oleh Kepuasan terhadap *Word Of Mouth* menunjukkan bahwa Kepuasan tidak mampu memediasi Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap *Word Of Mouth*.

Kata Kunci : **Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan dan *Word Of Mouth*.**

Ummun Niswatil Alifiyah, 14312011, THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND TRUST TO SATISFACTION AND WORD OF MOUTH PATIENT (Study on Sukomulyo GKB Health Center of Manyar Sub-district of Gresik Regency), Faculty of Economics and Business, Universitas Muhammadiyah Gresik, June, 2018

ABSTRACT

Health institutions have the mission to create a healthy society by maintaining and improving public health status. The trust given by the community and the government towards the puskesmas is required to try more in improving the professionalism in working especially in providing health services to the patients. To improve the quality of service, the puskesmas must always maintain the trust and satisfaction of patients by improving the quality of service to increase patient satisfaction. The purpose of this study to determine the effect of Service Quality and Trust on Satisfaction and Word Of Mouth Patients.

The population in this research are 50 patients of Sukomulyo GKB Puskesmas by using quantitative research method. The analysis technique used is Partial Least Square (PLS). Based on the results of data analysis obtained results indicate that Service Quality significantly influence Satisfaction, while trust is not significant to Satisfaction. While the Quality of Service and Faith mediated by Satisfaction with Word Of Mouth shows that Satisfaction is unable to mediate Service Quality and Trust in Word Of Mouth.

Keywords : *Service Quality, Trust, Satisfaction and Word Of Mouth.*