

## ABSTRAK

Nama : Alfiana  
Program Studi : Manajemen  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus di Puskesmas Nisam)".

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Nisam. Metode yang digunakan merupakan metode kuantitatif dengan pendekatan data primer. Jumlah responden yaitu sebesar 160 pasien. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik seperti uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas. Penelitian ini dilakukan pada pasien yang berobat jalan maupun berobat inap di Puskesmas Nisam. Pada penelitian ini data diperoleh dari hasil pembagian kuesioner secara langsung kepada responden yang dijumpai di Puskesmas Kecamatan Nisam, maupun yang berada dekat dengan lokasi Puskesmas. teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Nisam. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Nisam. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Nisam. Kualitas pelayanan, fasilitas dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Nisam.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepercayaan, Kepuasan Pasien

## **ABSTRACT**

*Name : Alfiana*  
*Study Program : Management*  
*Title : The Effect of Service Quality, Facilities, and Trust on Patient Satisfaction (A Case Study at Puskesmas Nisam)*

*This study aims to determine the effect of service quality, facilities, and trust on patient satisfaction at Puskesmas Nisam. The method used is a quantitative approach with primary data. The number of respondents is 160 patients. The instruments used in this study include validity and reliability tests, as well as classical assumption tests such as normality test, heteroscedasticity test, and multicollinearity test. The study is conducted on both outpatient and inpatient patients at Puskesmas Nisam. Data are obtained through the distribution of questionnaires directly to respondents encountered at Puskesmas Nisam or nearby locations. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis with the help of SPSS. The results show that the service quality variable has a positive and significant effect on patient satisfaction at Puskesmas Nisam. Facilities have a positive and significant effect on patient satisfaction at Puskesmas Nisam. Trust has a positive and significant effect on patient satisfaction at Puskesmas Nisam. Service quality, facilities, and trust have a positive and significant effect on patient satisfaction at Puskesmas Nisam.*

*Keywords: Service Quality, Facilities, Trust, Patient Satisfaction*