

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS RAWAT JALAN MELALUI REPUTASI RSUD REGIONAL LA MAPPAPENNING KABUPATEN BONE

Reski Ramadani¹, Mashur Razak², Novita Rosanti³
Magister Manajemen Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar¹²³
Reskiramadani050100@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini untuk (1) menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Regional La Mapapenning Kabupaten Bone (2) menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Regional La Mapapenning Kabupaten Bone (3) menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap reputasi RSUD Regional La Mapapenning Kabupaten Bone (4) menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap reputasi RSUD Regional La Mapapenning Kabupaten Bone (5) menganalisis pengaruh reputasi RSUD Regional La Mappenning Kabupaten Bone terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan (6) menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan melalui reputasi RSUD Regional La Mapapenning Kabupaten Bone (7) menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat jalan melalui reputasi RSUD Regional La Mapapenning Kabupaten Bone. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan RSUD Regional La Mappenning dengan jumlah sampel 150 responden berdasarkan hasil dari rumus slovin. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pengujian smart PLS, analisis deskriptif, dan pengujian hipotesis, dan pengujian hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (2) Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (3) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap reputasi rumah sakit (4) Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap reputasi rumah sakit (5) Reputasi rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (6) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien melalui reputasi rumah sakit (7) Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien melalui reputasi rumah sakit.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Pasien, Reputasi.

ABSTRACT

The purpose of this study is to (1) analyze the effect of service quality on outpatient satisfaction at La Mapapenning Regional Hospital Bone Regency (2) analyze the effect of trust on outpatient satisfaction at La Mapapenning Regional Hospital Bone Regency (3) analyze the effect of service quality on the reputation of La Mapapenning Regional Hospital Bone Regency (4) analyze the effect of trust on the reputation of La Mapapenning Regional Hospital Bone Regency (5) analyze the effect of BPJS outpatient satisfaction on the reputation of La Mappenning Regional Hospital, Bone Regency (6) analyze the effect of service quality on outpatient satisfaction through the reputation of La Mapapenning Regional Hospital Bone Regency (7) analyze the effect of trust on outpatient satisfaction through the reputation of La Mapapenning Regional Hospital Bone Regency. The population in this study were all outpatients at La Mappenning Regional Hospital with a sample of 150 respondents based on the results of the Slovin formula. The analysis method used in this study uses smart PLS testing, descriptive analysis, and hypothesis testing. The results of this study indicate that (1) Service quality has a positive and significant effect on patient satisfaction (2) Trust has a positive and significant effect on patient satisfaction (3) Service quality has a positive and significant effect on hospital reputation (4) Trust has a positive and significant effect on hospital reputation (5) Patient satisfaction has a positive and significant effect on hospital reputation (6) Service quality has a positive and significant effect on patient satisfaction through hospital reputation (7) Trust has a positive and significant effect on patient satisfaction through hospital reputation.

Keywords : Service Quality, Trust, Patient Satisfaction, Reputation.

PENDAHULUAN

Meningkatnya pengetahuan masyarakat akan pelayanan kesehatan, khususnya rumah sakit serta persaingan bisnis yang semakin ketat, maka pelayanan kesehatan di rumah sakit harus mampu memberikan yang terbaik kepada pelanggan terkait pelayanan kesehatan. Hal ini dapat dilihat dengan munculnya rumah sakit baru yang dibangun di Kelurahan Mappesangka Kabupaten Bone dengan berbagai pelayanan kesehatan yang akan diberikan serta setiap pelayanan kesehatan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik, sehingga pasien merasa puas atas jasa yang diberikan oleh pihak pelayanan kesehatan.

Penyediaan layanan berupa BPJS Kesehatan merupakan upaya RSUD La Mappapening untuk meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat, sehingga masyarakat dapat mengakses layanan kesehatan tanpa beban biaya yang signifikan. Dalam memenuhi harapan pasiennya pihak manajemen rumah sakit tidak bisa bertindak sesuai dengan kemauannya sendiri dalam memutuskan semua kebijakan operasionalnya, selain itu harus mampu mewujudkan pelayanan, kepercayaan dan komitmen yang terbaik untuk pasiennya jika tidak ingin ditinggalkan oleh masyarakat sebagai pelanggan utamanya di masa yang akan datang.

Setiap pasien menginginkan pelayanan kesehatan yang baik karena pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan setiap orang. Semua orang menginginkan untuk dihargai, dilayani, dan ingin memperoleh kedudukan yang sama di masyarakat. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai alat yang digunakan untuk memenuhi keinginan dan harapan dari pelanggan yang dihasilkan dari produksi barang atau jasa, pemasaran yang dilakukan perusahaan dan pemeliharaan produk atau jasa tersebut (Wijaya 2021:120). Menurut Tjiptono (2017:300) definisi kualitas pelayanan berfokus pada ketepatan penyampaian untuk menyeimbangkan keinginan pelanggan serta pemenuhan kebutuhan pelanggan yang sesuai.

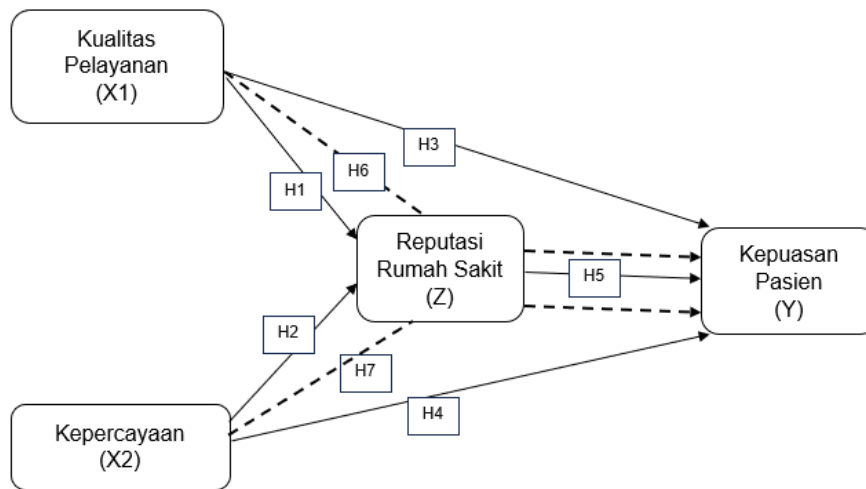
Kepercayaan pasien merupakan pondasi penting dalam hubungan antara pasien dan penyedia layanan kesehatan, dalam konteks BPJS Kesehatan, kepercayaan pasien sangat penting untuk meningkatkan kepatuhan dan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan. Kepercayaan adalah keyakinan bahwa suatu produk memiliki atribut tertentu. Keyakinan ini muncul dari pengalaman dan pengetahuan konsumen tentang produk tersebut (Kotler dan Keller 2016:113). Menurut Lee (2017) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa penyebab yang mempengaruhi kepercayaan pasien terhadap petugas kesehatan meliputi komunikasi yang efektif konsistensi, transparansi, dan keterlibatan pasien.

Kepuasan pasien adalah hasil dari kualitas layanan yang diberikan, termasuk aspek-aspek seperti kompetensi tenaga kesehatan, komunikasi, dan kenyamanan (Berry dan Parasuraman 2017:175). Menurut (Wong 2018:15) menunjukkan bahwa penyebab pasien merasa puas terhadap pelayanan karena adanya profesionalisme dan fasilitas yang nyaman, yang diberikan oleh pihak rumah sakit.

Kotler dan Keller (2016:280) Reputasi adalah penilaian terhadap kualitas menyeluruh dari produk, layanan, dan tindakan sebuah perusahaan yang terbentuk dari persepsi para pemangku kepentingan (stakeholders) seiring waktu. Dalam era persaingan industri pelayanan kesehatan yang semakin ketat, reputasi rumah sakit menjadi salah satu faktor kunci yang memengaruhi persepsi dan keputusan masyarakat dalam memilih fasilitas kesehatan. Reputasi perusahaan adalah persepsi publik terhadap organisasi berdasarkan citra, kinerja, dan konsistensi pelayanan menurut (Tjiptono 2016:127).

Dari berbagai pembahasan diatas maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS rawat jalan melalui reputasi RSUD Regional La Mappapening. Adapun kerangka konseptual alam penelitian ini dapat dilihat dari gambar 1:

Gambar 1
kerangka konseptual



Hipotesisi dalam penelitian ini:

1. Diduga kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS rawat jalan RSUD Regional La Mappapenning Kabupaten Bone.
2. Diduga kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS rawat jalan RSUD Regional La Mappapenning Kabupaten Bone.
3. Diduga kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap reputasi RSUD Regional La Mappapenning Kabupaten Bone.
4. Diduga kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap reputasi RSUD Regional La Mappapenning Kabupaten Bone.
5. Diduga kualitas reputasi RSUD Regional La Mappapenning Kabupaten Bone terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS rawat jalan.
6. Diduga kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS rawat jalan melalui reputasi RSUD Regional La Mappapenning Kabupaten Bone.
7. Diduga kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS rawat jalan melalui reputasi RSUD Regional La Mappapenning Kabupaten Bone.

Metode Penelitian

Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. metode pengumpulan data yakni mengajukan lembaran angket berupa kuesioner kepada responden dengan teknik *puposive sampling* dan mengukur menggunakan skala liker. Metode analisis yang digunakan yakni pengujian validitas dan reabilitas, uji analisis jalur dengan menggunakan *smart* PLS. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 8.427 pasien yang telah melakukan pengobatan rawat jalan pada RSUD Regional La Mappapenning Kabupaten Bone, total sampel sebanyak 150 responden. Penelitian ini dilakukan pada RSUD Regional La Mappapenning Kelurahan Mappesangka, Kabupaten Bone, Provinsi Sulawesi Selatan.

Hasil dan Pembahasan

Analisis Deskriptif

Adapun hasil stastistik deskriptif berupa karakteristik responden dan penilaian responden terhadap variabel penelitian pada RSUD Regional La Mappapening Kabupaten Bone antara lain:

Tabel 1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	71	47
2	Perempuan	79	53
Jumlah		150	100

Sumber : Olah Data Peneliti, 2025

Berdasarkan pada tabel 1 terlihat bahwa laki-laki sebanyak 71 pasien (47%), perempuan sebanyak 79 pasien (53%) jumlah responden pasien berjenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan pasien yang berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 71 responden.

Tabel 2
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	15-19 tahun	16	11
2	20-29 tahun	11	7
3	30-39 tahun	17	11
4	40-49 tahun	36	24
5	50-59 tahun	20	13
6	60-69 tahun	31	21
7	>70 tahun	19	13
Jumlah		150	100

Sumber : Olah Data Peneliti, 2025

Berdasarkan pada tabel 2 terlihat bahwa usia 15-19 tahun sebanyak 16 pasien (11%), usia 20-29 tahun sebanyak 11 pasien (7%), usia 30-39 tahun sebanyak 17 pasien (11%), usia 40-49 tahun sebanyak 36 pasien (24%), usia 50-59 tahun sebanyak 20 pasien (13%), usia 60-69 tahun sebanyak 31 pasien (21%), usia >70 tahun sebanyak 19 pasien (13%).

Tabel 3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
1	SD	37	25
2	SMP	13	9
3	SMA	65	43
4	DIPLOMA (D3)	3	2
5	S1	32	21
6	S2	0	0
Jumlah		150	100

Sumber : Olah Data Peneliti, 2025

Berdasarkan pada tabel 3 terlihat bahwa pendidikan terakhir tingkat SD sebanyak 37 pasien (25%), SMP sebanyak 13 pasien (9%), SMA sebanyak 65 pasien (43%), DIPLOMA (D3) sebanyak 3 pasien (2%), S1 sebanyak 32 pasien (21%), dan S2 sebanyak 0 pasien (0%).

Tabel 4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pelajar	11	7
2	Ibu Rumah Tangga	43	29
3	Petani	26	17
4	Wiraswasta	15	10
5	Karyawan	18	12
6	ASN	21	14
7	TNI/Polri	7	5
8	Lainnya	9	6
Jumlah		150	100

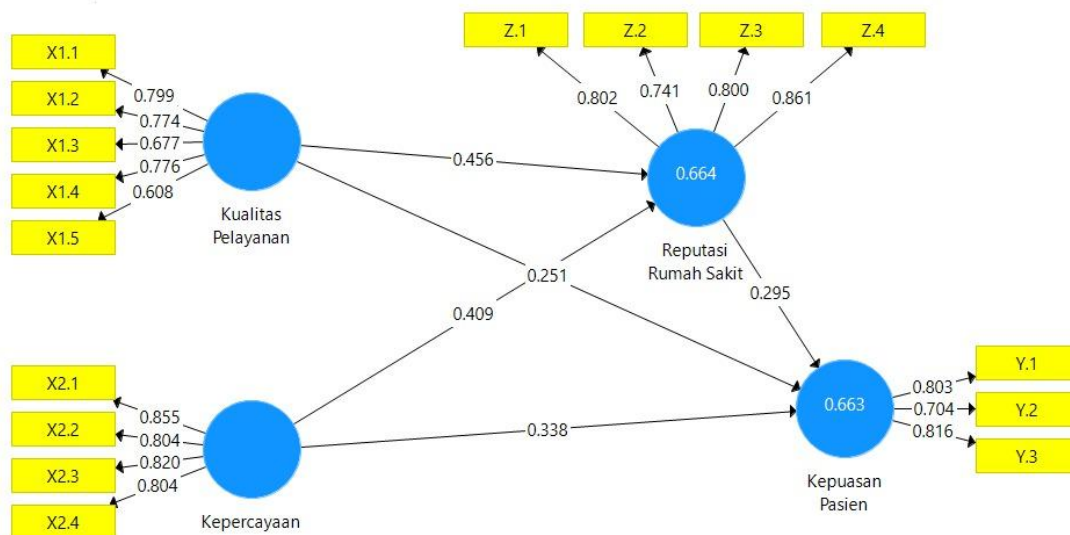
Sumber : Olah Data Peneliti, 2025

Berdasarkan pada tabel 4 terlihat bahwa yang berprofesi sebagai pelajar sebanyak 11 pasien (11%), sebanyak 43 pasien atau (43%), petani sebanyak 26 pasien (26%), wiraswasta sebanyak 15 pasien (15%), karyawan sebanyak 18 pasien (18%), ASN sebanyak 21 pasien (21%), TNI/POLRI sebanyak 7 pasien (7%), lainnya sebanyak 9 pasien (9%).

Model Pengukuran (*Outer Model*)

Terdapat kriteria dalam teknik analisa data menggunakan *Partial Least Square 4 (PLS)* untuk menilai outer model berikut adalah tampilan hasil *output Smart PLS* :

Gambar 2
Hasil Uji *Structural Equaiton Mode*



Berdasarkan gambar 2 maka penjelasannya dibawah ini :

Uji Validitas dan Reabilitas

Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Uji Validitas

Tabel 5
Uji Validitas

Outer Loadings

	Kualitas Pelayanan	Kepercayaan	Kepuasan Pasien_	Reputasi Rumah Sakit
X1.1	0,799			
X1.2	0,774			
X1.3	0,677			
X1.4	0,776			
X1.5	0,608			
X2.1		0,855		
X2.2		0,804		
X2.3		0,820		
X2.4		0,804		
Y.1			0,803	
Y.2			0,704	
Y.3			0,816	
Z.1				0,802
Z.2				0,741
Z.3				0,800
Z.4				0,861

Sumber : Hasil Olah data *Smart PLS*, 2025

Dari hasil *output* tabel 5 dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator pada penelitian ini valid dan dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya karena telah memenuhi syarat nilai yang ditentukan dimana *outer loading* >0,7. Meskipun terdapat nilai *loading* yang di bawah standar ideal, menurut Hair et.al, (2022) menyatakan bahwa nilai *outer loading* antara 0,06-0,70 masih dapat diterima apabila nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dan *Composite Reability* tetap memenuhi kriteria.

Average Variance Extracted

Tabel 6
AVE (*Average Variance Extracted*)

Construct Reliability and Validity

	Average Variance Extracted (AVE)
Kualitas Pelayanan	0,534
Kepercayaan	0,674
Kepuasan Pasien_	0,602
Reputasi Rumah Sakit	0,644

Sumber : Hasil Olah data *Smart PLS*, 2025

Berdasarkan uji *Outer Loading* dan uji AVE (*Average Variance Extracted*) pada tabel 6 telah memenuhi syarat >0,05 dan menjelaskan bahwa penelitian ini *valid* konvergen untuk dilanjutkan ke tahap uji validitas diskriminan.

Uji Reabilitas

Tabel 7
Uji Reabilitas

Construct Reliability and Validity

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability
Kualitas Pelayanan	0,839	0,842	0,892
Kepercayaan	0,671	0,685	0,819
Kepuasan Pasien_	0,780	0,795	0,850
Reputasi Rumah Sakit	0,815	0,826	0,878

Sumber : Olah Data *Smart PLS*, 2025

Berdasarkan tabel 7 terdapat nilai *cronbach alpha* berada dibawah 0,7 yang berarti berada di bawah nilai reabilitas, menurut heir *et.al* (2021) menyatakan bahwa nilai dalam rentang 0,6-0,7 dapat diterima selama nilai *composite reliability* tervalidasi walupun cukup tetapi nilainya belum sempurna. Maka dapat disimpulkan dalam penelitian ini sudah reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian tahap selanjutnya. Hal ini dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* yang lebih besar dari 0,7.

Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji-R)

Tabel 8
Uji R

R Square

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Pasien_	0,663	0,656
Reputasi Rumah Sakit	0,664	0,660

Sumber : Olah Data *Smart PLS*, 2025

Berdasarkan Tabel 8 Hasil Uji *R-Square* diatas, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kepuasan pasien memiliki nilai *R-Square* sebesar 0,663. Hal tersebut memiliki arti bahwa sebesar 66,3% variabel kepuasan pasien dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan. Sedangkan 33,7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar yang diteliti.
2. Variabel reputasi rumah sakit memiliki nilai *R-Square* sebesar 0,664. Hal tersebut memiliki arti bahwa sebesar 66,4% variabel reputasi rumah sakit dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan. Sedangkan 33,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar yang diteliti.

Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji-F)

Tabel 9
Uji F

f Square

	Kepuasan Pasien_	Reputasi Rumah Sakit
Kualitas Pelayanan	0,060	0,249
Kepercayaan	0,114	0,200
Reputasi Rumah Sakit	0,086	

Sumber : Hasil Olah Data *Smart PLS*,2025

Berdasarkan tabel 9 dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh kecil terhadap variabel kepuasan pasien ($f^2 = 0,060$).
2. Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh sedang terhadap variabel reputasi rumah sakit ($f^2 = 0,249$).
3. Variabel kepercayaan memiliki pengaruh kecil terhadap variabel kepuasan pasien ($f^2 = 0,265$).
4. Variabel kepercayaan memiliki pengaruh sedang terhadap variabel reputasi rumah sakit ($f^2 = 0,200$).
5. Variabel kepuasan pasien memiliki pengaruh kecil terhadap variabel reputasi rumah sakit ($f^2 = 0,086$).

Uji Analisis Jalur

1. *Direct Effect Analysis (Path Coefficient)*

Tabel 10
Uji Direct Effect Analysts

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O /STDEV)	P Values
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pasien_	0,251	0,268	0,120	2,089	0,037
Kepercayaan -> Kepuasan Pasien_	0,338	0,339	0,092	3,663	0,000
Kualitas Pelayanan -> Reputasi Rumah Sakit	0,456	0,465	0,085	5,390	0,000
Kepercayaan -> Reputasi Rumah Sakit	0,409	0,402	0,081	5,031	0,000
Reputasi Rumah Sakit -> Kepuasan Pasien_	0,295	0,281	0,118	2,508	0,012

Sumber : Olah Data *Smart PLS*, 2025

Berdasarkan tabel 10 dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Pengujian Hipotesis H1 (Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien)
 Berdasarkan hasil penelitian didapatkan nilai t-statistik sebesar 2,089, yang melebihi ambang batas 1,96. Begitu juga dengan nilai *p-value* (0,037) yang lebih kecil dari tingkat signifikansi α (0,05), memiliki nilai original sampel 0,251 yang berarti interpretasi pengaruh lemah. Temuan ini menunjukkan bahwa hipotesis satu (H1) kualitas pelayanan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
- b. Pengujian Hipotesis H2 (Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan pasien)
 Berdasarkan hasil penelitian didapatkan nilai t-statistik sebesar 3,663, yang melebihi ambang batas 1,96. Begitu juga dengan nilai *p-value* (0,000) yang lebih kecil dari tingkat signifikansi α (0,05), memiliki nilai original sampel 0,338 yang berarti interpretasi pengaruh sedang. Temuan ini menunjukkan bahwa hipotesis dua (H2) kepercayaan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
- c. Pengujian Hipotesis H3 (Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Reputasi Rumah Sakit)
 Berdasarkan hasil penelitian didapatkan nilai t-statistik sebesar 5,390, yang melebihi ambang batas 1,96. Begitu juga dengan nilai *p-value* (0,000) yang lebih kecil dari tingkat signifikansi α (0,05), memiliki nilai original sampel 0,456 yang berarti interpretasi pengaruh sedang. Temuan ini menunjukkan bahwa hipotesis tiga (H3) kualitas pelayanan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
- d. Pengujian Hipotesis H4 (Pengaruh Kepercayaan Terhadap Reputasi Rumah Sakit)

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan nilai t-statistik sebesar 5,031, yang melebihi ambang batas 1,96. Begitu juga dengan nilai p-value (0,000) yang lebih kecil dari tingkat signifikansi α (0,05), memiliki nilai original sampel 0,409 yang berarti interpretasi pengaruh sedang. Temuan ini menunjukkan bahwa hipotesis empat (H4) kepercayaan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

- e. Pengujian Hipotesis H5 (Pengaruh Reputasi Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien)

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan nilai t-statistik sebesar 2,508, yang melebihi ambang batas 1,96. Begitu juga dengan nilai *p-value* (0,012) yang lebih kecil dari tingkat signifikansi α (0,05), memiliki nilai original sampel 0,295 yang berarti interpretasi pengaruh lemah. Temuan ini menunjukkan bahwa hipotesis lima (H5) kepuasan pasien memiliki dampak positif dan signifikan terhadap reputasi rumah sakit.

2. Indirect Effect Analysis (Pengaruh Mediasi)

Tabel 11
Uji Indirect Effect Analysis

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kualitas Pelayanan -> Reputasi Rumah Sakit -> Kepuasan Pasien_	0,134	0,130	0,060	2,228	0,026
Kepercayaan -> Reputasi Rumah Sakit -> Kepuasan Pasien_	0,121	0,113	0,053	2,274	0,023

Sumber : Olah Data *Smart PLS*, 2025

Berdasarkan tabel 11 hasil dari uji variabel intervening berikut penjelasan *indirect effect* :

- a. Pengujian Hipotesis H6 (Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Reputasi Rumah Sakit)

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan nilai t-statistik 2,228. Dimana nilai ini lebih besar dari 1,96. Begitu pula terhadap nilai p-values (0,026) < α (0,05), memiliki nilai original sampel 0,134 yang berarti interpretasi pengaruh sangat lemah. Hal ini berarti hipotesis enam (H6) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien melalui reputasi rumah sakit.

- b. Pengujian Hipotesis H7 (Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Reputasi Rumah Sakit)

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan nilai t-statistik 2,274. Dimana nilai ini lebih besar dari 1,96. Begitu pula terhadap nilai *p-values* (0,023) < α (0,05), memiliki nilai original sampel 0,121 yang berarti interpretasi pengaruh sangat lemah. Hal ini berarti hipotesis tujuh (H7) kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien melalui reputasi rumah sakit.

Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh anatar lain: Kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Regional La Mappapenning Kabupaten Bone. Kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap reputasi RSUD Regional La Mappapenning Kabupaten Bone. Reputasi rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pasien pengguna BPJS rawat jalan RSUD Regional La Mappapenning Kabupaten Bone .

Kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien melalui reputasi RSUD Regional La Mappapenning Kabupaten Bone.

Daftar Pustaka

- Alexsius, F., M. dkk (2025) - Penelitian Tentang Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesenjangan Pelayanan Bagi Pasien BPJS Kesehatan Dan Pasien Umum.
- Alrubaiee, L., & Al-Nazer, N. (2010). *Investigate the impact of relationship marketing orientation on customer loyalty: The customer's perspective. International Journal of Marketing Studies*, 2(1), 155–174.
- Alwi, S. F. S., & Kitchen, P. J. (2020). Memproyeksikan citra dan reputasi merek perusahaan melalui manajemen hubungan pelanggan: Kasus merek layanan besar. *Jurnal strategi pemasaran*, 28(4), 333–347.
- Basri, S. S., Suwandu, R., & Rosanti, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Hadji Kalla Cabang Pinrang. *Jurnal Sains Manajemen Nitro*, 2(1). 11-22.
- Basuki, A. T., Prawoto, & Nano. (2016). Analisis Regresi Dalam Penelitian dan Bisnis. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Berry, L.L., & Parasuraman, A. (2017). *Marketing Service. Competing Through Quality: Free Press*.
- Djamaluddin, & Saharuddin. (2017). Penerapan Model Donabedian Dalam Penelian Mutu Pelayanan Rumah Sakit. *Jurnal ilmiah kesehatan diagnosis*, 11(2), 43-50.
- Erisqha, Y. (2021). Pengaruh *Word Of Mouth* dan *Perceived Value* Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Atjeh Kupih Di Pekanbaru. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.
- Fikri, A., Rahmawati, D., & Sari, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah XYZ. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(2), 145–153.
- Firmansyah, F., & Harianto, R. (2017). Manajemen kualitas jasa peningkatan kepuasan & loyalitas pelanggan. Makassar : Duta Media Publishing.
- Fombrun, C.J (1996). *Reputation: Realizing Value From The Corporate Image. Harvard Business School Press.*
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate SPSS 25 (9th ed). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gillespie, N. (2017). Membangun Kepercayaan Dalam Organisasi. Routledge.
- Hadi, (2020). Manajemen pemasaran rumah sakit. Citra Cendekia.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) (3rd ed.). Sage Publications.
- Handayani, N., (2020). Metodologi Penelitian. *Jurnal Nasional Manajemen*. 01 (38-44).
- Henning, A., & Klee, G. (2017). *Nanoparticles That Do Not Adhere To Mucus Provide Uniform And Long-lasting Drug Delivery To Airways Following Inhalation. science Advances*. 3 (4).
- Howard, J. A., (1969). *The Theory Of Buyer Behavior*. John Wiley & Sons.
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. unitomo Press.
- Joseph F. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Edisi pertama; 2022, edisi ketiga.
- Lukman, K., Fathoni, A., Minarsih, M., M. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Variabel Kepuasan Pelanggan

- Sebagai Variabel Intervening Pada Pizza Hut Cabang Simpang Lima. *Jurnal Manajemen*. Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran Semarang.
- Kim, S., & Park, H. (2019). *Effects of corporate social responsibility, trust, and reputation on organizational performance: Evidence from the service sector. Sustainability*, 11(16), 4463.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management Global Edition 15th. England: Pearson Education Limited.*
- Laila, F. N. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pasien dan konsekuensinya terhadap loyalitas di rumah sakit. *Jurnal Health*, Universitas Narotama.
- Lee, S. J., dkk. (2017). Kepercayaan Pasien terhadap Petugas Kesehatan: Tinjauan Sistematis. *Jurnal Keselamatan Pasien*, 13(3), 147-153.
- Lestari, D. M., & Pratama, R. A. (2021). Pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap reputasi perusahaan rintisan di Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Indonesia*, 6(2), 89–101.
- Liang, C. J., & Zhang, J. S. (2012). *The effect of service quality and perceived value on customer satisfaction and loyalty in e-commerce. Journal of Marketing Development and Competitiveness*, 6(1), 102–114.
- Mirabdullahi, M., dkk. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Pasien. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 60(4), 272-278.
- Priansa, & Juni, D. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Purba, M., Nasution, A. P., & Harahap, A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan reputasi perusahaan terhadap kepuasan konsumen dengan kepercayaan sebagai variabel moderasi. *REMIK: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(2), 1091–1107.
- Putra, R. A., & Sari, M. D. (2023). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan terhadap reputasi perusahaan jasa perbankan di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Terapan Indonesia*, 5(1), 45–56.
- Rahmawati, R., & Femesyari, F. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Mnaajemen*, 15(2), 123.
- Saraswati, . (2017). Pengaruh *corporate social responsibility* terhadap kepuasan konsumen yang dimediasi oleh reputasi perusahaan pada restoran cepat saji di Jakarta [Skripsi, Universitas Trisakti]. Repositori Universitas Trisakti.
- Schoorman, F.D., Mayer, R.C., & Davis, J. H., (2017). Model Kepercayaan Organisasi. *Jurnal Manajemen*. 10(2), 123.
- Siregar, Syofian, 2013. *Statistik Ptamerik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Bumi Karsa.
- Suryani, L., & Wibowo, H. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien: Studi pada Rumah Sakit Swasta di Jawa Tengah. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 6(1), 23–34.
- Sunyoto, D. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Andi.
- Supriyadi, E., & Wahyuni, S. (2020). Pengaruh Reputasi Institusi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada STIE AKA Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 74(1), 45-54.
- Tjiptono, F. (2014), *Pemasaran Jasa Prinsip Penerapan dan Penelitian*, Yogyakarta : Penerbit ANDI.
- Tjiptono, F. (2017), *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta : Penerbit ANDI.
- Tjiptono, F. (2019), *Kepuasan Pelanggan – Konsep, Pengukuran Dan Strategi Edisi Pertama*, Yogyakarta : Penerbit ANDI.

- Utama, S. (2023). Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit Referensi Pendukung Untuk Mahasiswa, Akademik, Pimpinan, Organisasi, Dan Praktisi Kesehatan. Digitized by USU digital library. (5).
- Wijaya, T. (2011). Manajemen Kualitas Jasa. Jakarta: PT Indeks.
- Windina, I. (2023). Manajemen Sumber Daya Manusia. Penerbit Andi.
- Wang, Y., Nguyen, N., & Chen, H. (2020). *The impact of service quality on corporate reputation and customer loyalty: Evidence from the service industry. Journal of Retailing and Consumer Services*, 55, 102–118.
- Wong, E. L. Y., dkk. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Administrasi Keperawatan*, 48(10), 526-532.
- Wulandari Anna, Rasipan. (2017). Peran Reputasi Dalam Membangun Kepercayaan Konsumen. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol. 14 No. 2 Desember 2017.
- Yin, R. K., (2017). Studi Kasus: Desain dan Metode. Rajawali Pres.
- Yuri, Y., & Rahmat, R., (2013). Analisis Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen*. 114.
- Zehir, C., Sahin, A., Kitapçı, H., & Ozsahin, M. (2011). *The effects of brand communication and service quality in building brand loyalty through brand trust and brand commitment. Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 24, 1218–1231.