

## **Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien Dokter Gigi Muda di RSKGMP Prof. Dr. Moestopo**

Mellynia<sup>\*1</sup>, Abdul Aziz<sup>2</sup>, Purwanti Aminingsih<sup>3</sup>

Magister Administrasi Rumah Sakit, Universitas Respati Indonesia<sup>1,2,3</sup>

\*e-mail: [Mellynia232@yahoo.com](mailto:Mellynia232@yahoo.com)

### **ABSTRAK**

Kepuasan pasien menjadi indikator penting keberhasilan pelayanan rumah sakit. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien di RSGM Prof. Dr. Moestopo. Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan desain cross-sectional. Sampel sebanyak 80 responden dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data diperoleh melalui kuesioner dan dianalisis dengan regresi linear berganda menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas layanan ( $p = 0,008$ ) dan kepercayaan pasien ( $p = 0,000$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Secara simultan, keduanya juga berpengaruh signifikan ( $p < 0,05$ ) dengan nilai  $R^2$  sebesar 0,718, yang berarti 71,8% variasi kepuasan pasien dijelaskan oleh kedua variabel tersebut. Faktor kepercayaan ditemukan sebagai variabel yang paling dominan. Kesimpulannya, kualitas layanan dan kepercayaan memiliki pengaruh penting terhadap kepuasan pasien. Disarankan rumah sakit meningkatkan mutu pelayanan melalui evaluasi berkala, pelatihan service excellence, serta penguatan komunikasi dan sistem umpan balik digital.

**Kata kunci :** Kepuasan pasien; Kualitas layanan; Kepercayaan pasien; Dokter gigi muda

### **ABSTRACT**

*Patient satisfaction is a key indicator of hospital service quality. This study aims to analyze the influence of service quality and trust on patient satisfaction at RSGM Prof. Dr. Moestopo. A quantitative descriptive method with a cross-sectional design was employed. The sample consisted of 80 respondents selected using purposive sampling. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression with SPSS. The results showed that service quality ( $p = 0.008$ ) and patient trust ( $p = 0.000$ ) significantly affected satisfaction. Simultaneously, both variables had a significant effect ( $p < 0.05$ ) with an  $R^2$  value of 0.718, indicating that 71.8% of patient satisfaction variation was explained by the two variables. Trust was identified as the most dominant factor. In conclusion, service quality and trust significantly influence patient satisfaction. Hospitals are advised to improve service quality through regular evaluation, service excellence training, and strengthening communication and digital feedback systems.*

**Keywords :** Patient satisfaction; Service quality; Patient trust; Young dentists

### **PENDAHULUAN**

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki peran vital dalam menyediakan layanan kuratif, rehabilitatif, promotif, dan preventif bagi masyarakat. Di tengah meningkatnya ekspektasi pasien dan keterbatasan sumber daya, rumah sakit dituntut untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus menjaga kepercayaan pasien (Dwijayanti et al., 2024). Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator utama keberhasilan pelayanan kesehatan karena mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan dapat memenuhi atau melampaui harapan pasien (Yuniarti et al., 2025).

Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan (RSKGMP) Prof. Dr. Moestopo sebagai rumah sakit pendidikan tidak hanya berperan dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, tetapi juga menjadi wadah pendidikan klinik bagi mahasiswa kedokteran gigi. Posisi ini menciptakan dinamika khusus karena dokter gigi muda berada dalam fase transisi dari tahap akademik ke praktik profesional sehingga dituntut untuk menunjukkan kompetensi klinis sekaligus membangun hubungan yang baik dengan pasien (Mariska et al., 2024).

Meskipun sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan di RSGMP Prof. Dr. Moestopo, studi pendahuluan menunjukkan masih terdapat sekitar 13% pasien yang menyatakan ketidakpuasan, khususnya

terkait aksesibilitas dan kebersihan lingkungan. Hal ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya optimal dan perlu dilakukan evaluasi mendalam (Data Nesia, 2023). Selain itu, faktor kepercayaan pasien juga menjadi penentu penting dalam membangun kepuasan. Menurut Luthfiana et al. (2024), kepercayaan pasien akan tumbuh seiring konsistensi dan profesionalisme pelayanan, sehingga mampu meningkatkan loyalitas pasien.

Sejumlah penelitian terdahulu memperkuat pentingnya kualitas layanan dan kepercayaan sebagai determinan kepuasan pasien. Misalnya, penelitian di UPTD Puskesmas Sadananya menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan disertai dengan tumbuhnya kepercayaan dapat secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien (Faridah Siti, 2024). Demikian pula, studi di RSGM Universitas Padjadjaran menemukan bahwa fasilitas dan kualitas layanan memiliki kontribusi besar dalam membentuk kepuasan pasien (Pratama et al., 2024).

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini berfokus pada analisis pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien yang mendapatkan perawatan dari dokter gigi muda di RSGMP Prof. Dr. Moestopo. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis pada literatur manajemen pelayanan kesehatan serta implikasi praktis bagi peningkatan mutu pelayanan rumah sakit pendidikan.

Kepuasan pasien merupakan respon emosional yang muncul setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan sebelumnya (Zeithaml et al., 2020; Renedo & Marston, 2020). Dalam konteks rumah sakit, kepuasan pasien menjadi indikator penting yang mencerminkan kualitas pelayanan dan pengalaman interaksi dengan tenaga kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan No. 14 Tahun 2021 mendefinisikan kepuasan pasien sebagai emosi positif yang timbul setelah menerima pelayanan kesehatan yang memenuhi atau melampaui harapan pasien. Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien meliputi kualitas layanan, faktor emosional, lokasi, serta efektivitas komunikasi tenaga medis (Setiana et al., 2024).

Kualitas layanan merupakan salah satu determinan utama kepuasan pasien. Model SERVQUAL yang diperkenalkan oleh Parasuraman mencakup lima dimensi, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Dewi et al., 2011). Aspek *tangible* mencakup fasilitas fisik dan kelengkapan alat medis; *reliability* menekankan kemampuan memberikan pelayanan yang akurat dan konsisten; *responsiveness* terkait kesiapan staf menanggapi kebutuhan pasien; *assurance* berkaitan dengan kompetensi serta kepercayaan diri tenaga medis; dan *empathy* menekankan perhatian individual terhadap pasien (Aldossary et al., 2023; Dopeykar et al., 2018). Apabila kelima dimensi ini dikelola secara optimal, maka akan meningkatkan persepsi kualitas pelayanan serta loyalitas pasien (Sharka et al., 2024).

Kepercayaan pasien terhadap tenaga kesehatan berperan penting dalam menentukan kepuasan. Menurut Aljaffary et al. (2021) dalam Ramadhani & Sediawan, (2022), kepercayaan dibangun atas dasar keyakinan terhadap kompetensi profesional, integritas, dan kepedulian tenaga kesehatan. Mowen & Minor, (2002) menyebutkan bahwa dimensi kepercayaan terdiri dari *ability* (kemampuan), *benevolence* (kebaikan hati), dan *integrity* (integritas). Kepercayaan pasien akan meningkat ketika pelayanan diberikan secara jujur, konsisten, dan sesuai standar, yang pada akhirnya mendorong kepuasan serta loyalitas pasien.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan antara kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan pasien. Nur & Tarigan, (2023) menemukan bahwa kualitas layanan dokter gigi muda berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna gigi tiruan lepasan. Damayanti & Hartini, (2023) menyatakan bahwa promosi dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien di RSGMP Universitas Airlangga. Penelitian Rosyida (2023) di RSGM Sultan Agung Semarang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Sementara itu, penelitian Pratama et al. (2024) di RSGM Universitas Padjadjaran menegaskan bahwa fasilitas kesehatan turut menjadi faktor penentu kepuasan pasien. Konsistensi hasil penelitian ini menguatkan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan merupakan faktor penting yang harus diperhatikan oleh rumah sakit, termasuk rumah sakit pendidikan.

Kerangka teori dalam penelitian ini didasarkan pada teori manajemen pelayanan kesehatan dan perilaku konsumen, yang menekankan bahwa kepuasan pasien merupakan hasil interaksi antara kualitas layanan dan kepercayaan (Zeithaml et al., 2020; Luthfiana et al., 2024). Model SERVQUAL digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, sedangkan konsep kepercayaan pasien diadopsi dari Mowen & Minor, (2002) dengan indikator *ability*, *benevolence*, dan *integrity*.

Berdasarkan tinjauan pustaka dan penelitian terdahulu, model konseptual penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Kualitas Layanan (X1) → berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y)

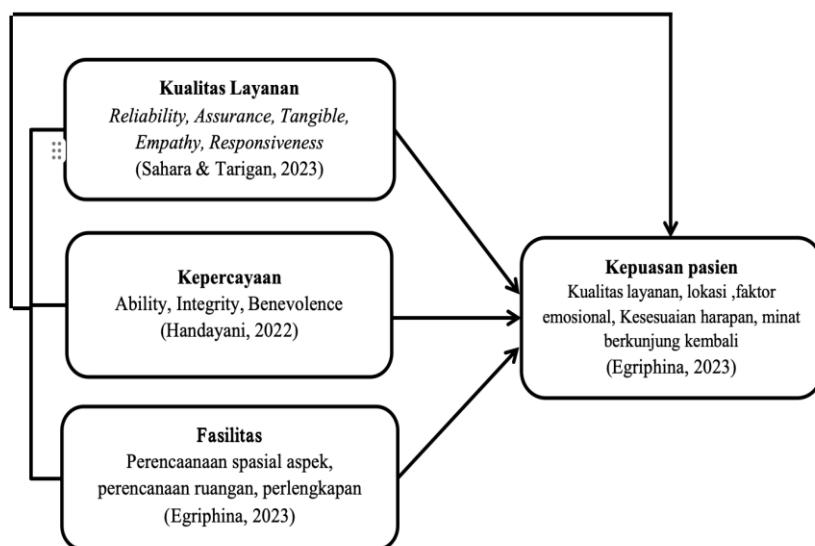
Kepercayaan Pasien (X2) → berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Kualitas Layanan (X1) dan Kepercayaan Pasien (X2) → secara simultan memengaruhi Kepuasan Pasien (Y)

Kerangka ini menegaskan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan merupakan faktor utama yang membentuk kepuasan pasien, khususnya pada rumah sakit pendidikan yang melibatkan dokter gigi muda.

Asumsi-asumsi berikut diajukan dalam penelitian ini berdasarkan kerangka teori dan tinjauan pustaka:

1. H1: Kepuasan pasien dokter gigi muda dan kualitas layanan di RSGM Prof. Dr. Moestopo berkorelasi signifikan.
2. H2: Kepuasan pasien dan kepercayaan dokter gigi muda di RSGM Prof. Dr. Moestopo saling memengaruhi secara signifikan.
3. H3: Kepuasan pasien dokter gigi muda di RSGM Prof. Dr. Moestopo dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas layanan dan kepercayaan secara bersamaan.



**Gambar 1.** Kerangka Teori

## METODE PENELITIAN

### Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menggambarkan hubungan antar variabel pada suatu waktu tertentu, sehingga dapat memberikan gambaran empiris mengenai pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien (Sugiyono, 2017).

### Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada bulan Juli–Agustus 2025 di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Pendidikan (RSKGMP) Prof. Dr. Moestopo, Jakarta. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada peran RSKGMP sebagai rumah sakit pendidikan sekaligus pusat pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

### Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang menerima pelayanan dari dokter gigi muda di RSKGMP Prof. Dr. Moestopo, dengan total populasi sebanyak 100 orang. Jumlah sampel ditentukan

menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 80 responden (Notoatmodjo, 2018). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu, antara lain: pasien berusia minimal 18 tahun, pernah menerima pelayanan dari dokter gigi muda dalam 3 bulan terakhir, dan bersedia mengisi kuesioner secara lengkap.

### Instrumen Penelitian

Instrumen utama penelitian ini adalah kuesioner yang disusun berdasarkan indikator variabel penelitian. Variabel kepuasan pasien diukur melalui aspek layanan, faktor emosional, dan lokasi; variabel kualitas layanan diukur dengan lima dimensi SERVQUAL (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*); sedangkan variabel kepercayaan pasien diukur melalui tiga dimensi, yaitu *ability, benevolence, and integrity* (Dewi et al., 2011; Dopeykar et al., 2018; Mowen & Minor, 2002). Setiap item menggunakan skala Likert 1–4 (sangat tidak setuju hingga sangat setuju).

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan menggunakan teknik korelasi Pearson Product Moment dengan r-tabel sebesar 0,2199. Hasil analisis menunjukkan seluruh item pernyataan pada ketiga variabel memiliki nilai r-hitung lebih besar daripada r-tabel, sehingga dinyatakan valid. Reliabilitas instrumen diuji menggunakan koefisien Cronbach's Alpha, dan semua variabel memiliki nilai lebih dari 0,60, sehingga dapat dinyatakan reliabel (Notoatmodjo, 2018).

### Teknik Analisis Data

Data dianalisis dengan beberapa tahapan. Pertama, dilakukan analisis univariat untuk mendeskripsikan distribusi frekuensi setiap variabel. Kedua, analisis bivariat dilakukan untuk menguji hubungan antara variabel independen (kualitas layanan dan kepercayaan pasien) dengan variabel dependen (kepuasan pasien). Ketiga, analisis multivariat dengan regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh simultan variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018). Seluruh analisis dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 25.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### Karakteristik Responden

Tabel 1. Analisis Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi (N)	Persentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	44	55%
Perempuan	36	45%
<b>Total</b>	80	100
<b>Usia</b>		
>50 Tahun	14	17,5
20–30 Tahun	47	58,8
31–40 Tahun	8	10
41–50 Tahun	11	13,8
<b>Total</b>	80	100

Penelitian ini melibatkan 80 responden yang merupakan pasien dokter gigi muda di RSKGMP Prof. Dr. Moestopo. Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden adalah laki-laki sebanyak 44 orang (55%), sedangkan perempuan berjumlah 36 orang (45%). Dari segi usia, sebagian besar responden berada pada rentang 20–30 tahun sebanyak 47 orang (58,8%), disusul kelompok usia >50 tahun sebanyak 14 orang

(17,5%), usia 41–50 tahun sebanyak 11 orang (13,8%), dan usia 31–40 tahun sebanyak 8 orang (10%) (Data Primer, 2025). Temuan ini menunjukkan bahwa pasien muda mendominasi sampel penelitian, sehingga kepuasan mereka menjadi tolok ukur penting bagi kualitas pelayanan dokter gigi muda.

### Analisis Univariat

**Tabel 2.** Analisis Kepuasan Pasien dan Kepercayaan Pasien terhadap Kualitas Layanan di RSGM Prof. Dr. Moestopo

Variabel	Kategori	Frekuensi (N)	Persentase (%)
Kepuasan Pasien	Kurang Puas	4	5
	Puas	76	95
Kualitas Layanan	Kurang Baik	9	11.3
	Baik	71	88.7
Kepercayaan Pasien	Kurang Percaya	4	5
	Percaya	76	95

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa mayoritas pasien menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima. Sebanyak 76 responden (95%) menyatakan puas, sementara hanya 4 responden (5%) yang merasa kurang puas. Dari sisi kualitas layanan, 71 responden (88,7%) menilai layanan baik, sedangkan 9 responden (11,3%) menilai kurang baik. Demikian pula pada aspek kepercayaan, 76 responden (95%) menyatakan percaya, sementara 4 responden (5%) menyatakan kurang percaya (Data Primer, 2025). Hasil ini menggambarkan bahwa secara umum pasien memiliki persepsi positif terhadap pelayanan dokter gigi muda di RSKGMP Prof. Dr. Moestopo.

### Variabel Independen

**Tabel 3.** Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Layanan

No	Pernyataan	SS		S		TS		STS	
		N	%	N	%	N	%	N	%
1	Dokter gigi muda mampu memberikan perawatan secara efektif dan efisien	26	33	50	63	3	3.8	1	1.3
2	Penjelasan dokter gigi muda mengenai prosedur tindakan mudah dipahami	27	34	49	61	3	3.8	1	1.3
3	Pelayan administrasi menjelaskan dengan baik	24	30	52	65	3	3.8	1	1.3

4	Dokter gigi muda cepat dan tanggap dalam menangani keluhan pasien	28	35	48	60	3	3.8	1	1.3
5	Dokter gigi muda cepat dan tepat dalam memberikan solusi atas keluhan pasien	26	33	51	64	2	2.5	1	1.3
6	Petugas pendaftaran cepat dalam memberikan pelayanan	25	31	52	65	3	3.8	0	0
7	Dokter gigi muda dan rumah sakit berpenampilan rapi	30	38	47	59	2	2.5	1	1.3
8	Dokter gigi muda memakai alat pelindung diri (APD) sesuai SOP	29	36	48	60	2	2.5	1	1.3
9	Dokter gigi muda memberikan jaminan terhadap ketepatan tindakan dan kesembuhan	27	34	49	61	3	3.8	1	1.3
10	Dokter gigi muda berkomunikasi dengan ramah dan sopan kepada pasien	28	35	50	63	2	2.5	0	0
11	Dokter gigi muda mendengarkan keluhan pasien dengan baik	25	31	53	66	2	2.5	0	0

	Dokter gigi muda memberikan motivasi untuk menjaga kesehatan dan lekas sembuh	26	33	50	63	3	3.8	0	0
12	Ruangan bersih, rapi, dan nyaman	27	34	48	60	3	3.8	2	2.5
13	Dokter gigi muda dan karyawan rumah sakit berpenampilan rapi	28	35	47	59	3	3.8	2	2.5
14	Peralatan perawatan gigi lengkap, bersih, dan modern	29	36	46	58	3	3.8	2	2.5
15	Saya percaya setelah pulang dari RSGM keluhan gigi akan sembuh (ability)	22	28	55	69	3	3.8	0	0
1	Saya percaya dokter gigi muda di RSGM memberikan diagnosis dan pengobatan yang sesuai dengan kondisi saya	25	31	52	65	3	3.8	0	0
2	Saya yakin dokter gigi muda di RSGM memiliki kemampuan untuk menangani permasalahan gigi saya	30	38	47	59	2	2.5	1	1.3
3									

**Tabel 4.** Hasil Kuesioner Variabel Kepercayaan Pasien

No	Pernyataan	SS		S		TS		STS	
		N	%	N	%	N	%	N	%
1	Saya percaya setelah pulang dari RSGM keluhan gigi akan sembuh (ability)	22	28	55	69	3	3.8	0	0
2	Saya percaya dokter gigi muda di RSGM memberikan diagnosis dan pengobatan yang sesuai dengan kondisi saya	25	31	52	65	3	3.8	0	0
3	Saya yakin dokter gigi muda di RSGM memiliki kemampuan untuk menangani permasalahan gigi saya	30	38	47	59	2	2.5	1	1.3

		dengan baik							
		Saya percaya							
		petugas							
4		kesehatan	28	35	50	63	2	2.5	0
		menjaga data							
		pribadi pasien							
		(benevolence)							
		Dokter gigi							
		muda di							
		RSGM							
5		memperhatikan	26	33	51	64	3	3.8	0
		kebutuhan dan							
		kenyamanan							
		saya selama							
		perawatan							
		Dokter gigi							
		muda di							
		RSGM							
		bersedia							
6		menjawab	29	36	48	60	3	3.8	0
		pertanyaan							
		saya dengan							
		sabar dan							
		ramah							
		Dokter gigi							
		muda di							
		RSGM							
		menjalankan							
7		tugas sesuai	27	34	49	61	3	3.8	1
		prosedur dan							
		kode etik							
		profesi							
		(integritas)							
		Dokter gigi							
		muda di							
		RSGM							
		menjelaskan							
8		kondisi dan	24	30	53	66	2	2.5	1
		rencana							
		perawatan gigi							
		saya dengan							
		jelas dan jujur							
		Dokter gigi							
		muda di							
		RSGM							
9		bersikap sopan,	25	31	51	64	3	3.8	1
		jujur, dan							
		menghormati							
		pasien selama							
		pelayanan							

## Variabel Dependen

**Tabel 5.** Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan Pasien

No	Pernyataan	SS		S		TS		STS	
		N	%	N	%	N	%	N	%
1	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pasien (kualitas layanan)	27	34	50	63	2	2.5	1	1.3
2	Dokter gigi muda memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami sebelum melakukan tindakan	31	39	47	59	2	2.5	0	0
3	Lingkungan pelayanan di RSGM (seperti ruang tunggu dan peralatan) bersih dan nyaman	24	30	54	68	2	2.5	0	0
4	Lokasi rumah sakit yang strategis sehingga memudahkan pasien untuk datang	27	34	49	61	3	3.8	1	1.3
5	Akses menuju RSGM mudah dijangkau dengan kendaraan umum maupun pribadi	26	33	52	65	2	2.5	0	0
6	Lokasi RSGM mudah ditemukan oleh pasien yang baru pertama kali datang	23	29	53	66	3	3.8	1	1.3
7	Pasien merasa puas terhadap hasil perawatan	26	33	52	65	2	2.5	0	0

	yang diberikan dokter gigi muda (faktor emosional)								
8	Saya merasa tenang dan nyaman selama menjalani perawatan di RSGM	34	43	44	55	2	2.5	0	0
9	Saya merasa senang setelah menerima pelayanan dari dokter gigi muda di RSGM	29	36	48	60	2	2.5	1	1.3

## Analisis Bivariat

**Tabel 6.** Hasil Analisis Korelasi

Variabel	p-value	Nilai r	Arah Hubungan
Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien	0,000	0,457	Linier Positif
Kepercayaan Pasien dengan Kepuasan Pasien	0,000	0,831	Linier Positif

Berdasarkan hasil analisis, terdapat korelasi positif yang signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan pasien ( $p=0,000$ ). Dengan nilai koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0,457, hubungan ini tergolong sedang, menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan beriringan dengan peningkatan kepuasan pasien. Selain itu, kepercayaan pasien juga memiliki korelasi yang sangat kuat dan signifikan dengan kepuasan pasien ( $p=0,000$ ), dibuktikan dengan koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0,831. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan pasien, semakin tinggi pula tingkat kepuasannya.

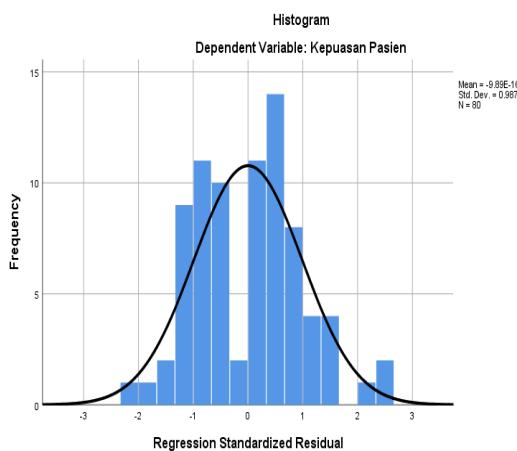
## Analisis Multivariat

### Uji Normalitas

**Tabel 7.** Hasil Uji Normalitas

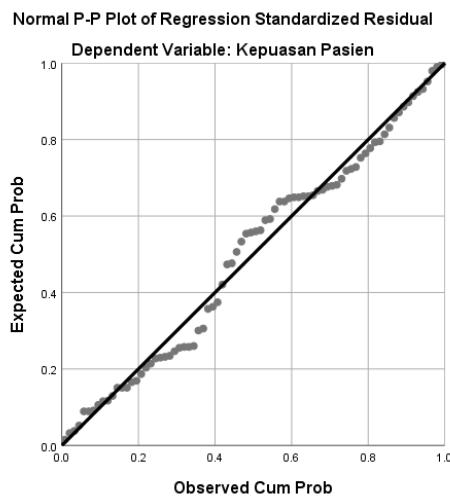
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	Nilai
N (Jumlah Sampel)	80
Asymp. Sig. (2-tailed)	0.200

Berdasarkan uji statistik, nilai signifikansi 0,200 yang lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa data residual terdistribusi secara normal. Oleh karena itu, asumsi normalitas dalam analisis regresi linear terpenuhi.



**Gambar 2.** Hasil Uji Normalitas Menggunakan Histogram

Pada gambar tersebut menunjukkan bahwa histogram memiliki pola distribusi yang bormal, karena memiliki bentuk seperti lonceng, serta titik tersebut cenderung condong pada salah satu sisi baik sebelah kanan maupun sebelah kiri.



**Gambar 3.** Hasil Uji Normalitas Menggunakan P.P Plot

Gambar hasil Uji Normal P-P Plot menunjukkan bahwa titik-titik yang menyebar mendekati garis lurus menunjukkan bahwa residual terdistribusi secara normal. Ini berarti asumsi normalitas dalam model regresi terpenuhi.

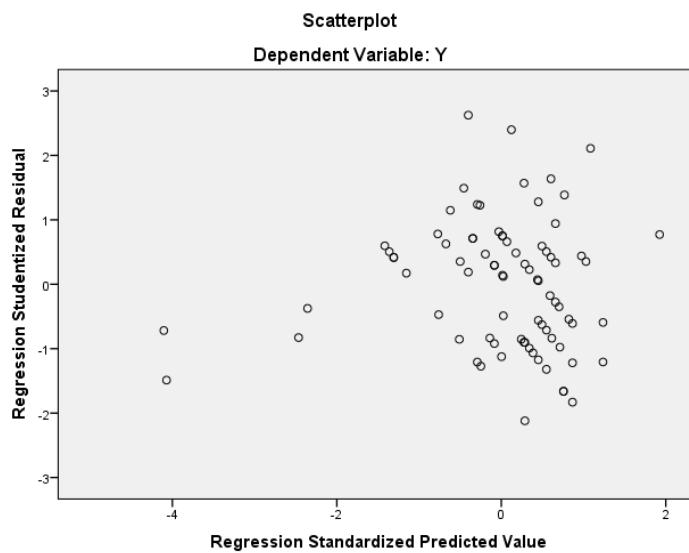
## Uji Linearitas

**Tabel 8.** Hasil Uji Linearitas

Variabel	Sig	Alpha	Kondisi	Simpulan
Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien	0,433	0,05	Sig > Alpha	Linier
Kepercayaan Pasien terhadap Kepuasan Pasien	0,119	0,05	Sig > Alpha	Linier

Hasil uji linearitas menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien adalah linear, dengan nilai signifikansi 0,433. Begitu pula hubungan antara kepuasan pasien dan kepercayaan pasien juga linear, dengan nilai signifikansi 0,119. Karena kedua nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05, maka asumsi linearitas untuk analisis regresi telah terpenuhi.

## Uji Heterokedastisitas



**Gambar 4.** Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Scatterplot

Berdasarkan scatterplot, sebaran titik residual tidak membentuk pola tertentu, namun penyebarannya tidak merata, dengan titik-titik lebih terkonsentrasi di sisi kanan. Ini mengindikasikan kemungkinan adanya gejala heteroskedastisitas, yaitu varians residual yang tidak konstan. Meskipun demikian, pola ini tidak ekstrem sehingga perlu konfirmasi lebih lanjut melalui uji statistik lain, seperti uji Glejser, untuk memastikan apakah asumsi homoskedastisitas terpenuhi.

**Tabel 9.** Hasil Uji Heteroskedastisitas melalui Glejser

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.844	1.456		.580	.564
	X1	.042	.038	.134	1.101	.274
	X2	-.015	.028	-.065	-.534	.595

a. Dependent Variable: RESABS

Berdasarkan uji Glejser, nilai signifikansi untuk variabel X1 (0,274) dan X2 (0,595) keduanya lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas dalam model regresi. Dengan demikian, varians residual dianggap konstan (homoskedastisitas), dan model regresi memenuhi asumsi klasik.

### Uji Multikolinearitas

**Tabel 10.** Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Kondisi	Simpulan
Kualitas Layanan	0,866	1,154	VIF < 10	Tidak ada gejala multikolinearitas
Kepercayaan Pasien	0,866	1,154	VIF < 10	Tidak ada gejala multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa nilai VIF untuk kedua variabel (Kualitas Layanan dan Kepercayaan Pasien) berada di bawah 10, yaitu 0,866 dan 1,154. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas dalam model regresi.

### Uji Regresi Linier Berganda

**Tabel 11.** Persamaan Regresi Linier Berganda

Variabel	B
(Constant)	-2,409
Kualitas Layanan	0,142
Kepercayaan Pasien	0,827

Berdasarkan Tabel 11., diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = -2,409 + 0,142 X_1 + 0,827 X_2 + \epsilon$$

Keterangan:

1. Nilai konstan -2,409 berarti nilai kepuasan pasien adalah -2,409 satuan jika variabel kualitas layanan dan kepercayaan pasien ditetapkan nol.
2. Dengan asumsi semua faktor lain tetap sama, koefisien variabel kualitas layanan sebesar 0,142 berarti bahwa untuk setiap peningkatan satuan kualitas layanan, kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,142 satuan.
3. Dengan asumsi semua faktor lain tetap sama, koefisien variabel kepercayaan pasien sebesar 0,827 berarti bahwa untuk setiap peningkatan satuan kepercayaan pasien, kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,827 satuan.

### Uji Koefisien Determinasi

**Tabel 12.** Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,847	0,718	0,711	1,65676

Berdasarkan uji koefisien determinasi, variabel independen dalam model menyumbang 71,8% terhadap variasi variabel Kepuasan Pasien ( $R^2 = 0,718$ ). Karena nilai Adjusted  $R^2$  sebesar 0,711 juga tinggi, model regresi ini dinilai sangat baik dalam menjelaskan hubungan antar variabel yang diteliti.

### Uji Standardized Coefficients Beta

**Tabel 13.** Hasil Uji Standardized Coefficients Beta

Variabel	Standardized Coefficients Beta
Kualitas Pelayanan	0,176
Kepercayaan Pasien	0,767

Variabel Kepercayaan Pasien memiliki pengaruh paling kuat terhadap kepuasan pasien dengan nilai koefisien beta terstandarisasi tertinggi, yaitu 0,767. Sedangkan variabel Kualitas Layanan hanya memiliki nilai koefisien 0,176. Ini menunjukkan bahwa peningkatan kepercayaan pasien akan berdampak signifikan pada peningkatan kepuasan pasien.

### Uji Simultan (Uji F)

**Tabel 14.** Hasil Uji Simultan (ANOVA)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	538,135	2	269,067	98,027	0,000 <sup>b</sup>
	Residual	211,353	77	2,745		
	Total	749,488	79			

Berdasarkan hasil uji ANOVA, model regresi dinyatakan signifikan ( $p=0,000 < 0,05$ ), yang berarti variabel kualitas layanan dan kepercayaan pasien secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Nilai F-hitung sebesar 98,027 juga mengindikasikan bahwa model tersebut layak untuk digunakan dalam analisis.

### Uji Parsial (Uji t)

**Tabel 15.** Hasil Uji t

Variabel	t	Sig.	Keterangan
Kualitas Layanan	2,713	0,008	Berpengaruh signifikan
Kepercayaan Pasien	11,793	0,000	Berpengaruh signifikan

Berdasarkan hasil uji parsial, variabel Kualitas Layanan dan Kepercayaan Pasien sama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Pengaruh ini terbukti dari nilai t-hitung kedua variabel yang lebih besar dari t-tabel (1,991) dan nilai signifikansi yang kurang dari 0,05. Namun, perlu dicatat bahwa pengaruh Kepercayaan Pasien jauh lebih dominan, dengan nilai t-hitung 11,793 dibandingkan 2,713 milik Kualitas Layanan, menegaskan bahwa kepercayaan adalah faktor terpenting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

### Temuan Utama

Hasil penelitian ini menguatkan teori bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas layanan dan kepercayaan (Zeithaml et al., 2020; Mowen & Minor, 2002). Temuan ini juga konsisten dengan penelitian terdahulu di RSGM Sultan Agung Semarang yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak positif terhadap kepuasan pasien (Rosyida, 2023), serta penelitian Damayanti & Hartini, (2023) yang menekankan pentingnya kualitas layanan dalam membangun kepercayaan pasien.

### Pembahasan

#### 1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ( $p = 0,008$ ) dengan nilai t sebesar 2,713. Hal ini sejalan dengan konsep kualitas pelayanan yang diukur melalui dimensi SERVQUAL, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Dewi et al., 2011; Dopeykar et al., 2018). Pasien menilai positif aspek fisik rumah sakit, keramahan staf, serta kemampuan dokter gigi muda dalam memberikan perawatan yang cepat dan tepat. Temuan ini mendukung penelitian Rosyida (2023) di RSGM Sultan Agung Semarang yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan, semakin tinggi pula kepuasan pasien.

#### 2. Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien

Penelitian ini juga menemukan bahwa kepercayaan pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan ( $p = 0,000$ ) dengan sebesar 11,793. Dimensi kepercayaan pasien yang meliputi *ability*, *benevolence*, dan *integrity* terbukti menjadi aspek penting dalam membangun kepuasan (Mowen & Minor,

2002). Pasien merasa yakin dengan kompetensi, kejujuran, dan kepedulian dokter gigi muda, sehingga menumbuhkan rasa aman selama perawatan. Hasil ini konsisten dengan penelitian Luthfiana et al. (2024) yang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan meningkat seiring dengan meningkatnya kepercayaan, serta dengan temuan Damayanti & Hartini, (2023) yang menegaskan bahwa kualitas layanan dan promosi mampu meningkatkan kepercayaan pasien.

### 3. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan secara Simultan

Secara simultan, kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,718. Artinya, 71,8% variasi kepuasan pasien dijelaskan oleh kedua variabel tersebut. Model regresi total signifikan dan sesuai untuk digunakan, berdasarkan hasil uji simultan (ANOVA), yang menghasilkan nilai F hitung sebesar 98,027 pada tingkat signifikansi 0,000. Artinya, secara bersama-sama, kualitas layanan dan kepercayaan pasien terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan. Menariknya, kepercayaan pasien muncul sebagai faktor dominan yang memengaruhi kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa dalam konteks rumah sakit pendidikan, bukan hanya aspek teknis pelayanan medis yang menentukan kepuasan pasien, melainkan juga bagaimana pasien mempersepsikan integritas dan profesionalisme dokter gigi muda (Aljaffary et al., 2021; Ramadhani & Sediawan, 2022).

#### Implikasi Penelitian

Temuan penelitian ini memiliki implikasi teoretis dan praktis. Secara teoretis, hasil penelitian memperkuat teori kepuasan pelanggan dalam manajemen pelayanan kesehatan yang menekankan pentingnya kualitas layanan dan kepercayaan sebagai faktor determinan kepuasan (Zeithaml et al., 2020). Secara praktis, penelitian ini memberi masukan bagi rumah sakit pendidikan untuk melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas layanan, memberikan pelatihan service excellence bagi dokter gigi muda, serta memperkuat sistem komunikasi dan umpan balik digital agar kepercayaan pasien dapat terus ditingkatkan.

#### Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah sampel yang terbatas hanya pada pasien di RSKGMP Prof. Dr. Moestopo, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi ke rumah sakit lain. Selain itu, penelitian ini hanya berfokus pada dua variabel utama, yakni kualitas layanan dan kepercayaan, padahal kepuasan pasien juga dapat dipengaruhi oleh faktor lain seperti biaya, fasilitas fisik, maupun faktor emosional (Setiana et al., 2024)

## SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien dokter gigi muda di RSKGMP Prof. Dr. Moestopo. Hasil penelitian menunjukkan beberapa poin penting. Pertama, kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ( $p = 0,008$ ). Hal ini membuktikan bahwa peningkatan dimensi pelayanan seperti keandalan, ketanggapan, kepastian, empati, dan aspek fisik (tangible) akan mendorong kepuasan pasien (Dewi et al., 2011; Dopey Kar et al., 2018). Kedua, kepercayaan pasien terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan ( $p = 0,000$ ), yang berarti aspek ability, benevolence, dan integrity dokter gigi muda memainkan peran dominan dalam menciptakan rasa aman dan keyakinan pasien terhadap layanan (Mowen & Minor, 2002; Luthfiana et al., 2024). Ketiga, secara simultan kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,718, yang berarti 71,8% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan

oleh kedua variabel tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan merupakan faktor utama penentu kepuasan pasien, dengan kepercayaan sebagai faktor yang paling dominan.

Berdasarkan temuan penelitian, beberapa saran dapat diajukan. Pertama, pihak manajemen rumah sakit perlu melakukan evaluasi rutin terhadap kualitas layanan melalui survei kepuasan pasien, serta memberikan pelatihan service excellence kepada dokter gigi muda untuk meningkatkan profesionalisme dan empati (Rosyida, 2023). Kedua, rumah sakit perlu memperkuat sistem komunikasi dan membangun mekanisme umpan balik digital agar pasien merasa didengar dan dihargai, sehingga kepercayaan dapat terjaga (Damayanti & Hartini, 2023). Ketiga, bagi institusi pendidikan, hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan dalam pengembangan kurikulum kedokteran gigi, khususnya dalam aspek komunikasi efektif, etika profesional, dan pelayanan berbasis empati (Mariska et al., 2024). Keempat, bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas variabel penelitian dengan memasukkan faktor lain seperti biaya, fasilitas fisik, dan faktor emosional pasien (Setiana, Adzkia, & Putri, 2024), serta melibatkan lebih banyak rumah sakit pendidikan agar hasil penelitian lebih representatif.

## DAFTAR PUSTAKA

Aldossary, M. S., Alahmary, M. A., Al Mutawaa, M. M., Alhajri, S. M., Alharbi, K. A., Almuaddi, A. M., & Dalatony, M. M. (2023). Patient Satisfaction in Dental Healthcare Settings at Saudi Ministry of Health: A Descriptive Study. *July*, 2377–2383.

Damayanti, N. W. E., & Hartini, S. (2023). *Pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien pada rumah sakit khusus gigi dan mulut pendidikan universitas airlangga*. 22(1), 31–41.

Dewi, F. D., Sudjana, G., & Oesman, Y. M. (2011). *Patient satisfaction analysis on service quality of dental health care based on empathy and responsiveness*. 8(4), 4–9. <https://doi.org/10.4103/1735-3327.86032>

Dopeykar, N., Bahadori, M., & Mehdizadeh, P. (2018). *Assessing the quality of dental services using the SERVQUAL model*. November. <https://doi.org/10.4103/1735-3327.245230>

Dwijayanti, K. A., Wirajaya, I. W. A., Sukadana, K., & Kusuma, N. Y. (2024). *Service quality factors that influence patient satisfaction at Buleleng Regional Hospital*.

Faridah Siti, L. (2024). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN (Studi Kasus Pada Pasien Unit Pelaksana Teknis Dinas Puskesmas Sadananya)* [PhD Thesis]. Doctoral.

Mowen, J. C., & Minor, M. (2002). *Consumer Behavior*. Erlangga. <https://text-id.123dok.com/document/6qmpkq8-kepercayaan-pasien-konsep-dasar-1-kesetiaan-pasien.html>

Nur, S., & Tarigan, S. (2023). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DOKTER GIGI MUDA TERHADAP KEPUASAN PASIEN PEMAKAI GIGI TIRUAN LEPASAN*. 7(3), 835–843.

Ramadhani, N., & Sediawan, D. (2022). *Kepercayaan Pasien terhadap Layanan Kesehatan: Suatu Studi Tinjauan Sistematis*. ResearchGate. <https://www.researchgate.net/publication/360204779>

Setiana, I., Adzkia, L., & Putri, S. A. (2024). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruangan Interne Dalam Pelaksanaan Konsultasi Gizi Rumah Sakit Ibnu Sina Payakumbuh Tahun 2024. *Menara Ilmu: Jurnal Penelitian Dan Kajian Ilmiah*, 18(1).

Sharka, R., Sedayo, L., Morad, M., & Abuljadayel, J. (2024). Measuring the impact of dental service quality on revisit intention using an extended SERVQUAL model. *Frontiers in Oral Health*, 5, 1–10. <https://doi.org/10.3389/froh.2024.1362659>

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Yuniarti, C. A., Dachirin, W., Afiya, N. I., & Insani, A. M. C. (2025). Analysis of Patient Satisfaction Level Towards Services. *Indonesian Journal of Global Health Research*, 7(2), 769–780. <https://doi.org/10.37287/ijghr.v7i2.5744>