RINGKASAN

Penelitian ini merupakan penelitian yang berjudul "Pengaruh Nilai Fungsional, Nilai Sosial dan Nilai Emosional Terhadap Kepuasan Pasien Dengan Kepercayaan Pasien Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pasien Pengguna Rumah Sakit)". Tujuan penelitian ini adalah untuk untuk mengkaji pengaruh nilai yang dirasakan pasien yang dinilai dari 3 (tiga) dimensi pada kepuasan pasien yang akan dimediasi oleh kepercayaan. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang pernah berkunjung untuk berobat ke rumah sakit minimal tipe C di wilayah Pekanbaru yang memenuhi kriteria pengambilan sampel dalam penelitian. Jumlah responden yang diambil dalam penelitian ini adalah 55 responden. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data dengan menggunakan PLS *(Partial Least Square)* menunjukkan bahwa : (1) Nilai Fungsional berpengaruh pada kepuasan pasien, (2) Nilai Sosial berpengaruh pada kepuasan pasien, (3) Nilai Emosional berpengaruh pada kepuasan pasien, (4) Kepercayaan pasien berpengaruh pada kepuasan pasien, (5) Kepercayaan pasien memediasi pengaruh Nilai Fungsional pada Kepuasan pasien, (6) Kepercayaan pasien memediasi pengaruh Nilai Sosial pada Kepuasan pasien, (7) Kepercayaan pasien memediasi pengaruh nilai emosional pada kepuasan pasien.

Implikasi dari penelitian ini memberikan penjelasan mengenai peran kepercayaan pasien yang memengaruhi kepuasan pasien pada rumah sakit. Penyedia pelayanan kesehatan yang berfokus pada pasien menganggap kepuasan pasien merupakan suatu keharusan dan sekaligus sebagai ukuran untuk dapat bersaing. Oleh karena itu, peran kepercayaan pasien yang ditemukan dalam penelitian ini memberikan pemahaman kepada penyedia pelayanan kesehatan mengenai kepuasan pasien dan sehingga dapat mengembangkan strategi pelayanan rumah sakit yang lebih baik.

Kata Kunci: Nilai yang dirasakan, Kepercayaan, Kepuasan, Partial Least Square.

SUMMARY

This research title is "The Influence of Functional Values, Social Values and Emotional Values on Patient Satisfaction with Patient Trust as a Mediating Variable (Study of Hospital User Patients)". The purpose of this study was to examine the effect the influence of patient perceived value as assessed from three dimensions on patient satisfaction which will be mediated by trust. The population in this study were patients who had visited for treatment at a minimum type C hospital in the Pekanbaru area who met the sampling criteria in the study. The number of respondents taken in this research was 55 respondents. Based on the results of research and data analysis using PLS (Partial Least Square) it shows that: (1) Functional Values influence patient satisfaction, (2) Social Values influence patient satisfaction, (3) Emotional Values influence patient satisfaction, (4) Patient trust influences patient satisfaction, (5) Patient trust mediates the influence of Functional Values on patient satisfaction, (6) Patient trust mediates the influence of Social Values on patient satisfaction, (7) Patient trust mediates the influence of emotional values on patient satisfaction.

The implication of the above conclusion is an explanation of the role of patient trust in influencing patient satisfaction with hospitals. Health service providers who focus on patients consider patient satisfaction to be a must and also a measure to be able to compete. Therefore, the role of patient trust found in this study provides understanding to health service providers regarding patient satisfaction and so they can develop better hospital service strategies.

Keywords: Perceived value, Trust, Satisfaction, Partial Least Square.