

RINGKASAN

Penelitian ini merupakan studi kuantitatif dengan desain eksplanatori. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan dan behavioral intention pasien perawatan gigi dan mulut di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Universitas Jenderal Soedirman (RSGMP Unsoed). Kualitas pelayanan diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*, dengan kepercayaan pasien sebagai variabel mediasi. Penelitian ini melibatkan 315 pasien perawatan gigi dan mulut di RSGMP Unsoed. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan metode *Partial Least Square–Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 3.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien. Selanjutnya, kepercayaan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap behavioral intention. Selain itu, kepercayaan terbukti secara signifikan memediasi hubungan antara masing-masing dimensi kualitas pelayanan (*tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*) dengan behavioral intention. Di antara seluruh dimensi, *reliability* merupakan faktor yang paling kuat dalam membangun kepercayaan yang berdampak pada niat perilaku pasien, sementara dimensi lain berperan sebagai pendukung pembentukan pengalaman layanan secara menyeluruh.

Model penelitian menunjukkan kemampuan prediktif yang baik dengan nilai R^2 sebesar 0,583 pada kepercayaan dan 0,586 pada *behavioral intention*, serta nilai Q^2 sebesar 0,827 dan *Goodness of Fit* (GoF) sebesar 0,7138. Hasil ini menegaskan bahwa kepercayaan pasien merupakan faktor kunci dalam memperkuat pengaruh kualitas pelayanan terhadap *behavioral intention*. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan yang menekankan keandalan layanan, didukung oleh empati, daya tanggap, jaminan profesionalisme, dan kualitas fasilitas fisik, menjadi strategi penting untuk membangun kepercayaan dan meningkatkan loyalitas pasien di RSGMP Unsoed.

Kata Kunci : *Behavioral Intention, Empathy, Kepercayaan Pasien, Kualitas Pelayanan, Reliability, Responsiveness, Tangibles, Assurance*

SUMMARY

This study is a quantitative research with an explanatory design. The objective of this study is to analyze the effect of service quality on patient trust and behavioral intention among dental and oral care patients at the Dental and Oral Hospital of Universitas Jenderal Soedirman (RSGMP Unsoed). Service quality is measured using five SERVQUAL dimensions, namely tangibles, empathy, reliability, responsiveness, and assurance, with patient trust positioned as a mediating variable. The study involved 315 dental and oral care patients at RSGMP Unsoed. Data were collected through questionnaires and analyzed using Partial Least Square–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS 3.0 software.

The results indicate that all dimensions of service quality have a positive and significant effect on patient trust. Furthermore, patient trust has a positive and significant effect on behavioral intention. Patient trust is also proven to significantly mediate the relationship between each service quality dimension (tangibles, empathy, reliability, responsiveness, and assurance) and behavioral intention. Among these dimensions, reliability emerges as the most influential factor in building trust that leads to positive behavioral intention, while the other dimensions function as supporting factors in shaping a holistic service experience.

The research model demonstrates strong predictive capability, with R^2 values of 0.583 for trust and 0.586 for behavioral intention, a Q^2 value of 0.827, and a Goodness of Fit (GoF) value of 0.7138. These findings confirm that patient trust is a key factor in strengthening the influence of service quality on behavioral intention. Therefore, improving service quality—particularly focusing on service reliability supported by empathy, responsiveness, professional assurance, and physical facilities—is a crucial strategy to build trust and enhance patient loyalty at RSGMP Unsoed.

Keywords : Assurance, Behavioral Intention, Empathy, Patient Trust, Reliability, Responsiveness, Service Quality, Tangibles