

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada RSUD Kota Solok Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening. Variabel penelitian yaitu Harga ( $X_1$ ), Kualitas pelayanan ( $X_2$ ) Kepercayaan ( $Z$ ) dan Kepuasan pasien ( $Y$ ). Metode pengumpulan data melalui survey dan menyebarkan kuesioner dengan sampel 100 responden. Metode analisis yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, path analysis, analisis regresi berganda, untuk uji hipotesis digunakan yaitu uji t dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan a) Bahwa secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan Harga terhadap Kepercayaan. b) Bahwa secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan Keputusan Pembelian terhadap Kepercayaan. c) Bahwa secara parsial terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan harga terhadap Kepuasan Pasien. d) Bahwa secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan Keputusan Pembelian terhadap Kepuasan Pasien. e) Bahwa secara parsial terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien. f) Kepercayaan memediasi Harga terhadap Kepuasan Pasien g) Kepercayaan tidak memediasi Keputusan Pembelian terhadap Kepuasan Pasien. Berdasarkan angka Adjust R square persamaan 1 diperoleh sebesar 0,717 atau 71,7%, hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan Model I variabel independen Harga ( $X_1$ ) dan Keputusan pembelian ( $X_2$ ) terhadap variabel dependent Kepercayaan ( $Z$ ) sebesar 71,7%, sedangkan sisanya sebesar 28,3% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti. Dan angka Adjust R square persamaan 2 diperoleh sebesar 0,526 atau 52,6%, hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan Model II variabel independen Harga ( $X_1$ ), Keputusan pembelian ( $X_2$ ) dan Kepercayaan ( $Z$ ) terhadap variabel dependen Kepuasan pasien ( $Y$ ) sebesar 52,6%, sedangkan sisanya sebesar 47,4% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti.

**Kata Kunci :Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Motivasi, Produktivitas Kerja Karyawan.**

## **ABSTRACT**

*This study aims to find out how much Effect The Price and Quality of Service On Patient Satisfaction in RSUD Kota Solok With Trust As An Intervening Variable. The research variables are Price (X1), Quality of Service (X2) Trust (Z) and Patient Satisfaction (Y). The method of collecting data through surveys and disseminating questionnaires with a sample of 100 respondents. The analytical methods used are validity and reliability tests, path analysis, multiple regression analysis, for hypothesis tests used namely the t test and the F test. The results show a) That there is partially a positive and significant effect on the Trust. b) That there is partially a positive and significant influence on the Purchase Decision on the Trust. c) That there is partially a positive and insignificant effect on patient satisfaction. d) That there is partially a positive and significant effect of the purchase decision on patient satisfaction. e) that partially there is a positive and insignificant influence on Trust on Patient Satisfaction. f) Trust mediates Price on Patient Satisfaction g) Trust does not mediate Purchase Decision on Patient Satisfaction. Based on the number Adjust R square equation 1 obtained by 0.717 ( or ,%, this indicates that the percentage of contributions model I independent variable Price (x<sub>1</sub>) and purchasing decision (x<sub>2</sub>) to the trust dependent variable (Z) was ,%, while the remaining,% was influenced by other un studied variables. And the number Adjust R square equation 2 is obtained by 0.526 or 52.6%, this indicates that the percentage of contributions model II independent variable Price (x<sub>1</sub>), decision buying (x<sub>2</sub>) and Trust (Z) to dependent variables Patient satisfaction (Y) was 52.6%, while the remaining 47.4,% was affected by other variables not studied.*

**Keywords: Leadership Style, Organizational Culture, Motivation, Employee Work Productivity.**