

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Keputusan Pasien Bersalin dalam memilih Layanan Persalinan: Survei Pada Pasien Klinik Zihan *Medical Center* Garut

Layanan kesehatan ibu dan anak di Kabupaten Garut memiliki peran penting dalam menurunkan angka kematian ibu (AKI) dan angka kematian bayi (AKB). Namun, tingginya persaingan antar fasilitas kesehatan di wilayah Wanaraja membuat Klinik Zihan *Medical Center* mengalami tantangan dalam mempertahankan jumlah pasien bersalin. Persaingan ini mengakibatkan sebagian pasien beralih ke fasilitas kesehatan lain yang dianggap lebih memenuhi harapan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis kualitas pelayanan, kepercayaan pelanggan, dan keputusan pasien, serta mengukur pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan terhadap keputusan pasien bersalin di Klinik Zihan *Medical Center* Garut.

Objek penelitian adalah pasien bersalin di Klinik Zihan *Medical Center*, dengan waktu penelitian dimulai dari bulan April hingga Agustus 2025. Penelitian ini terdiri dari variabel kualitas pelayanan (X1), kepercayaan pelanggan (X2), dan keputusan pasien (Y). Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif.

Berdasarkan hasil penelitian, secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pasien bersalin, dan kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pasien bersalin. Secara simultan, kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pasien bersalin di Klinik Zihan *Medical Center* Garut. Seluruh hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menjadi kebaruan yang memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan, khususnya dalam layanan persalinan di wilayah Garut.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan, Keputusan Pasien

ABSTRACT

The Influence of Service Quality and Customer Trust on Maternity Patient Decisions in Choosing Delivery Services: A Survey at Zihan Medical Center Garut

Maternal and child health services in Garut Regency play a crucial role in reducing maternal mortality (MMR) and infant mortality (IMR). However, high competition among healthcare facilities in the Wanaraja area makes it challenging for Zihan Medical Center to maintain the number of maternity patients. This competition results in some patients switching to other healthcare facilities perceived as better meeting their expectations.

This study aims to determine, describe, and analyze service quality, customer trust, and patient decisions, as well as to measure the influence of service quality and customer trust on maternity patient decisions at Zihan Medical Center Garut.

The subjects were maternity patients at Zihan Medical Center, with the study period running from April to August 2025. This study consisted of service quality (X1), customer trust (X2), and patient decisions (Y). The methods used were descriptive and verification.

Based on the research results, service quality partially has a positive and significant effect on patient delivery decisions, and customer trust has a positive and significant effect on patient delivery decisions. Simultaneously, service quality and customer trust have a positive and significant effect on patient delivery decisions at the Zihan Medical Center Clinic in Garut. All of the findings obtained in this study provide novel insights that contribute to the development of strategies to improve the quality of healthcare services, particularly in maternity services in the Garut region.

Keywords: Service Quality, Customer Trust, Patient Decisions