

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN *SERVICESCAPE* RUMAH SAKIT
TERHADAP KEPERCAYAAN KONSUMEN (STUDI PADA PASIEN
POLIKLINIK RAWAT JALAN RUMAH SAKIT SILOAM BALI PADA
PANDEMI COVID-19)**

Abstrak

Rumah sakit sebagai penyedia pelayanan kesehatan harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada pasien agar dapat meningkatkan kepercayaan pasien saat berobat ke rumah sakit. Selain kualitas pelayanan, rumah sakit juga harus memperhatikan *servicescape* yang dimiliki sehingga mampu membuat pasien merasa percaya saat berobat. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh kualitas layanan dan *servicescape* terhadap kepercayaan konsumen.

Penelitian dilakukan di Poliklinik Rawat Jalan Rs Siloam Bali. Sampel dari penelitian ini adalah pasien yang berobat rawat jalan sebanyak 170 pasien. Pengambilan sampel menggunakan jenis *non-probability sampling* dengan menggunakan formula (5 x indikator). Metode yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Konsumen. Dan *Servicescape* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan konsumen.

Kata kunci: Kualitas layanan, *servicescape*, kepercayaan konsumen