

## ABSTRAKSI

Sektor kesehatan merupakan salah satu sektor vital dalam layanan publik sebab sektor ini memiliki peran utama dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui layanan medis yang diberikan. Kebutuhan masyarakat akan layanan medis yang memadai di tengah padatnya rangkaian aktivitas sehari-hari, memberikan kesadaran kepada masyarakat tentang pentingnya kesehatan di dalam kehidupan dan telah menggeser kebutuhan perlindungan kesehatan menjadi kebutuhan utama di dalam hidup. Peningkatan yang terjadi pada pola sosial dan ekonomi masyarakat membentuk pemikiran bahwa kesehatan menjadi sesuatu yang sangat penting karena aktivitas masyarakat dapat terhambat jika dalam suatu kelompok ada yang mengalami gangguan kesehatan. Oleh sebab itu, selain menjaga pola makan, olah raga, stress, bahkan membatasi pola aktivitas berlebih, masyarakat dapat menjaga kesehatannya dengan mempercayakan layanan medisnya kepada Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana ketersediaan fasilitas kesehatan di Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan yang didukung oleh kualitas layanan yang baik, mampu memberikan peningkatan kepercayaan dan kepuasan pasien terutama bagi pasien yang sedang memanfaatkan layanan medis di Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan. Peneliti memilih responden secara acak dengan teknik *Simple Random Sampling* tanpa memperhatikan kriteria tertentu sebanyak 187 pasien (dibulatkan menjadi 200 pasien). Teknik analisa yang digunakan adalah *Structural Equation Modelling (SEM)* menggunakan kerangka koseptual *Path Analysis (Analisis Jalur)* didukung oleh alat statistika SmartPLS 3.0. SEM sehingga diperoleh hasil fasilitas dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan, fasilitas dan kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, tetapi kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** Fasilitas, Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan

