

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *PERCEIVED VALUE*
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION*
YANG DIMEDIASI OLEH *TRUST***
(Studi pada Peserta PBP/Mandiri BPJS Kesehatan Cabang Yogyakarta)

Justin Ricky Mathesa
NIM. 141200155

E-mail: justinricky2018@gmail.com

Dosen Pembimbing:

Yuli Liestyana, S.E., M.Si.

ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai pengaruh *service quality* dan *perceived value* terhadap *customer satisfaction* yang dimediasi oleh *trust* (studi pada peserta PBP/Mandiri BPJS Kesehatan Cabang Yogyakarta). Data pada penelitian ini diambil dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode kuesioner. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dari jawaban responden sebanyak 110 peserta di Kota Yogyakarta dengan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dihitung dengan menggunakan skala *likert* dan kemudian dianalisis menggunakan *software* SmartPLS 3.0. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) *service quality* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, 2) *perceived value* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, 3) *service quality* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *trust*, 4) *perceived value* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *trust*, 5) *trust* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, 6) *trust* mampu memediasi pengaruh *service quality* terhadap *customer satisfaction*, 7) *trust* mampu memediasi pengaruh *perceived value* terhadap *customer satisfaction*.

Kata kunci: *Service Quality, Perceived Value, Trust, Customer Satisfaction.*