

# PENGARUH KEPERCAYAAN, KEAMANAN, PERSEPSI RESIKO DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN BEROBAT DI RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT SOELASTRI DI MASA PANDEMI COVID-19

Indah Kurniawati<sup>1</sup> dan Muzakar Isa<sup>2</sup> dan Iwan Setiawan Adji<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Student, Department of Magister Management, Universitas Muhammadiyah Surakarta

<sup>2</sup> Lecturer, Department of Management Universitas Muhammadiyah Surakarta

<sup>3</sup> Lecturer, Department of Management Universitas Muhammadiyah Surakarta

 [dahkurniawati2108@gmail.com](mailto:dahkurniawati2108@gmail.com)

## **Abstract**

*This study aims to determine the effect of trust, safety, risk perception and service quality on the decision to seek treatment at the Soelastri Dental and Oral Hospital during the Covid-19 Pandemic. The sample in this study amounted to 96 patients at the Dental and Oral Hospital using a questionnaire for data collection. Sampling technique with non-probability sampling method. The data analysis technique used multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that: 1) Trust has a positive and significant effect on the decision to seek treatment at the Soelastri Dental and Oral Hospital. 2) Safety, risk, and service quality have a positive but not significant effect on alpha 5% on the decision to seek treatment at the Soelastri Dental and Oral Hospital*

**Keywords:** Trust, Safety, Risk Perception, Quality of Service and Treatment Decisions, Dental and Oral Hospital

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, keamanan, persepsi risiko dan kualitas pelayanan terhadap keputusan berobat di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Soelastri pada masa Pandemi Covid-19. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 96 pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut dengan menggunakan kuesioner untuk pengumpulan datanya. Teknik pengambilan sampel dengan metode non-probability sampling. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berobat di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Soelastri. 2) Safety, risk, dan service quality berpengaruh positif tetapi tidak signifikan pada alpha 5% terhadap keputusan berobat di RS Gigi dan Mulut Soelastri

**Kata kunci:** Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Berobat, Persepsi Resiko, RS Gigi dan Mulut

## **1. Pendahuluan**

Sektor kesehatan mengalami banyak perkembangan dan perubahan kebijakan dalam pelayanannya akibat adanya pandemi Covid-19. Layanan rawat jalan Rumah sakit mengalami perubahan seperti alur masuk sesuai protokol kesehatan, melakukan skrining dan membatasi pendamping pasien rawat jalan. Rumah sakit perlu mengembangkan strategi dalam mengambil keputusan untuk mempertahankan dan meningkatkan angka kunjungan pasien khususnya di poli rawat jalan [1].

Salah satu layanan yang sangat vital di masa pandemi Covid-19 adalah layanan kesehatan termasuk kesehatan gigi dan mulut yang berpotensi menjadi salah satu sumber penularan

penyakit Covid-19. Untuk itu masyarakat membutuhkan layanan kesehatan mampu memberikan jaminan kepercayaan yang mampu memberikan jaminan kepercayaan agar masyarakat mendapatkan hasil layanan kesehatan yang optimal [2].

Rumah Sakit Gigi dan Mulut Soelastrri merupakan rumah sakit khusus kelas C yang merupakan rumah sakit milik Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS), berfungsi sebagai pusat layanan kesehatan masyarakat umum dan juga wahana pendidikan mahasiswa profesi Fakultas Kedokteran Gigi UMS. Menjadi suatu keniscayaan bahwa sebuah layanan kesehatan pasti banyak memiliki pesaing, untuk itu perlu adanya upaya dalam menjaga dan meningkatkan aspek kepercayaan, keamanan, persepsi resiko dan kualitas pelayanan yang selama ini menjadi faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam memutuskan untuk berobat di suatu fasilitas kesehatan. Sebab layanan jasa kesehatan yg bersifat profesional, pasien akan bersandar dan percaya sepenuhnya kepada penyedia jasa tersebut [3], artinya kepercayaan menjadi ada ketika satu pihak memiliki keyakinan atas kehandalan, kemampuan dan integritas partner kerja [4].

Sebagai fasilitas kesehatan yang baru berdiri tahun 2019, Rumah Sakit Gigi dan Mulut Soelastrri harus menciptakan kepercayaan pasien dengan memberikan rasa aman, menciptakan persepsi yang baik terhadap resiko serta memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan. Hal tersebut harus dibangun secara terus menerus agar pasien mau kembali memanfaatkan lagi serta menjadi pelanggan yang loyal [5]. Beberapa penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa kepercayaan, keamanan, persepsi resiko dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian [6]

Keputusan berobat selain dipengaruhi oleh kepercayaan juga aspek keamanan [7]. Keamanan menjadi faktor penting yang mempengaruhi seseorang apakah akan melakukan transaksi pembelian atau tidak. Pada hakekatnya ketika merasa aman dalam melakukan transaksi, maka akan muncul rasa percaya untuk melakukan transaksi dan mengambil keputusan pembelian. Keamanan merupakan kemampuan dalam menjaga kerahasiaan data, informasi pribadi dan pemberian jaminan dari perusahaan.

Faktor persepsi resiko juga berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Konsumen memiliki tingkat resiko yang lebih tinggi ketika melakukan pengobatan dan perawatan di rumah sakit di masa pandemi Covid-19 dibanding pada kondisi normal. Persepsi resiko yang dirasakan konsumen akan berdampak pada pengambilan keputusan berobat. Semakin kuat persepsi negatif konsumen terhadap layanan kesehatan di masa pandemi Covid-19, maka akan semakin melemahkan keputusannya dalam berobat [8]. Baskara dan Hariyadi [9] juga menyebutkan bahwa keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Dalam penelitian Rahmadi dan Malik [10] menyebutkan persepsi resiko tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian. Hal ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang menyebutkan keamanan dan persepsi resiko berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Persepsi resiko konsumen akan berkurang ketika mereka telah memiliki pengalaman dalam melakukan transaksi suatu layanan, sehingga mereka mempunyai kepercayaan yang lebih tinggi. Dari penjelasan ini dapat disimpulkan bahwa persepsi resiko dapat digunakan untuk mengukur kepercayaan [11]. Hal ini juga didukung oleh Priansa [12] dalam kepercayaan ada karakteristik mengurangi pengawasan, kesabaran, memberikan pembelaan, menerima resiko, nyaman dan kepuasan.

Sebagai rumah sakit khusus gigi dan mulut dan satu-satunya di kota Surakarta, RS Gigi dan Mulut Soelastrri dalam membangun kepercayaan masyarakat perlu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi utama yakni keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik [13].

Pelanggan akan melakukan kunjungan ulang ketika layanan yang diberikan semakin berkualitas sehingga akan meningkatkan keputusan pasien untuk melakukan kunjungan ulang di layanan kesehatan tersebut. Hal ini didukung oleh penelitian sebelumnya oleh [14] yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien, Reza dan Idris [15] juga menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian..

Hasil riset Kranz [16] menunjukkan pada pertengahan Maret hingga akhir Juni 2020 terjadinya penurunan penggunaan layanan kesehatan termasuk jumlah kunjungan pasien rawat jalan sebesar 37% persen karena pandemi Covid-19. Meskipun pemerintah telah mencabut aturan pembatasan pelayanan kesehatan untuk layanan yang tidak mendesak tetapi masyarakat telah beradaptasi dengan kondisi normal yang baru, disisi lain kasus pasien terkonfirmasi Covid-19 terus mengalami peningkatan jumlah. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi fasilitas kesehatan untuk menjamin keamanan baik pasien dan tenaga kesehatan.

Kunjungan rawat jalan RSGM Soelastrri pada periode awal terjadinya pandemic Covid-19 periode Januari 2020 – Mei 2020 adalah sebagai berikut bulan Januari (436), Februari (386), Maret (237), April (175), Mei (180) menunjukkan rata-rata penurunan sebesar 40,1%. Hal ini memerlukan antisiapasi untuk mencegah terjadinya trend penurunan yang berkelanjutan selama masa pandemi dan menyiapkan manajemen untuk mengantisipasi kasus yang sama di masa yang akan datang.

Berdasarkan pentingnya faktor kepercayaan, keamanan, persepsi resiko dan kualitas pelayanan terhadap keputusan berobat maka perlu dilakukan penelitian tentang faktor – faktor tersebut dalam mempengaruhi keputusan berobat di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Soelastrri pada masa Pandemi Covid-19.

## 2. Metode

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif. Populasi populasi adalah pasien RS Gigi dan Mulut Soelastrri. Sampel pada penelitian ini adalah pasien dengan metode pengumpulan *convenient sampling*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* yaitu dari kriteria tersebut dan dari data yang diperoleh dari unit Rekam Medik RSGM Soelastrri. Variabel keputusan pembelian merupakan keputusan pembelian sebagai tahap keputusan dimana konsumen secara actual akan mempertimbangkan segala sesuatu dalam melakukan pembelian suatu produk yang mereka sukai [17], variabel kepercayaan merupakan kecenderungan dan rasa suka terhadap suatu merek pada produk tertentu dan tetap bertahan untuk menggunakan produk tersebut [18], keamanan merupakan kemampuan dalam menjaga data pribadi dan transaksi data konsumen dan sesuai harapan konsumen sehingga konsumen bersedia dalam memberikan informasi pribadi dan melakukan pembelian dengan rasa [19], persepsi resiko merupakan penilaian subyektif seseorang tentang karakteristik, tingkat keparahan, dan cara mengelola resiko yang mampu meningkatkan kecemasan seseorang [20] Analisa yang dipakai dengan regresi linier berganda dengan menggunakan *level of significant* ( $\alpha$ ) sebesar 5% , hasil dari analisis ini dinyatakan dengan rumus regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Keterangan :

Y = keputusan berobat (variabel dependen)

$\alpha$  = konstanta

$\beta_1$  = koefisien regresi kepercayaan

$\beta_2$  = koefisien regresi keamanan

$\beta_3$  = koefisien regresi persepsi resiko

$\beta_4$  = koefisien regresi kualitas pelayanan

e = variabel gangguan (semua variabel yang dihilangkan dari model tetapi secara bersama-sama mempengaruhi Y)

### 3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini melibatkan 96 pasien rawat jalan yang telah mendapatkan perawatan minimal 1 (satu) kali di RSGM Soelastris sebagai responden. Responden penelitian dideskripsikan berdasarkan jenis kelamin, usia, alamat, pendidikan terakhir, pekerjaan, penghasilan, riwayat penyakit, riwayat suspek covid dan identitas peserta asuransi. Tidak semua responden berkenan mengisi data deskripsi secara lengkap sehingga beberapa tabel memiliki jumlah responden kurang dari 96 orang.

Tabel 1. Deskripsi Responden Penelitian

NO	URAIAN	KETERANGAN										Jumlah	
		Laki-Laki		Perempuan								$\Sigma$	%
1	Jenis Kelamin	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%							$\Sigma$	%
		32	33,30	64	66,70							96	100,0
2	Riwayat Penyakit	Ada Kormobit		Tidak ada								Jumlah	
		$\Sigma$	%	$\Sigma$	%							$\Sigma$	%
		5	5,2	91	94,8							96	100,0
3	Riwayat Suspek Covid-19	Pernah		Tidak Pernah								Jumlah	
		$\Sigma$	%	$\Sigma$	%							$\Sigma$	%
		3	4,2	92	96,8							95	100
4	Kepesertaan Asuransi mandiri	Ya		Tidak								Jumlah	
		$\Sigma$	%	$\Sigma$	%							$\Sigma$	%
		34	35,8	61	64,2							95	100
5	Pekerjaan	Pelajar / Mahasiswa		Pegawai Swasta		PNS / Profesional		Wira swasta		Ibu Rumah tangga		Jumlah	
		$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%
		24	28,6	15	17,8	16	19,1	13	15,5	16	19,0	84	100,0
6	Tingkat Pendidikan	SD/SAMP		SMA		Akademi		S1		S2/S3		Jumlah	
		$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%
		17	18,30	18	19,4	10	10,7	36	38,7	12	12,9	93	100,0
7	Jumlah Pendapatan	$\leq 2,5$ Juta		2,5-4,99 Juta		5-7,49 juta		$\geq 7,5$ juta				Jumlah	
		$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%			$\Sigma$	%
		41	52,7	18	23,0	6	7,6	13	16,7			78	100,0

Berdasarkan tabel 2 disusun persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 6,896 + 0,407 X_1 + 0,248 X_2 + 0,067 X_3 + 0,107 X_4 + e$$

Pengaruh kepercayaan terhadap keputusan berobat, variabel kepercayaan memiliki pengaruh positif terhadap keputusan berobat di RSGM Soelastris pada masa pandemi Covid-19 secara signifikan dengan nilai 0,002 atau lebih kecil dari 0,05. Kepercayaan yang signifikan menunjukkan adanya rasa suka terhadap pelayanan yang diberikan dan tetap bertahan untuk menggunakan layanan tersebut [18]. Hal ini mendukung penelitian dari [15] bahwa kepercayaan konsumen berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian.

Berdasarkan hasil analisis kepercayaan, responden menyatakan bahwa pelayanan yang didapatkan sesuai dengan harapan pelanggan. Selain itu responden juga percaya atas pelayanan yang diberikan kepada mereka. Hal tersebut didukung oleh petugas kesehatan yang selalu memberikan informasi secara jujur terkait dengan tindakan perawatan yang didapatkan oleh pelanggan. Salah satu indikator kepercayaan dari pelanggan adalah mereka mengandalkan pelayanan yang ada di RSGM Soelastris dan untuk menjaga

kepercayaan pelanggan, maka RSGM Soelastrri memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kerja tenaga kesehatan yang ada. Hal tersebut sesuai dengan pendapat [21] bahwa kepercayaan merupakan bentuk keyakinan pelanggan terhadap suatu janji perusahaan yang merupakan alasan dasar dalam membangun hubungan dengan perusahaan dan bersifat reliabel.

**Tabel.2 Ringkasan Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Variabel	Koefisien	t	Sig.
Konstanta	6.896		
Kepercayaan (x1)	0.407	3.126	0.002
Keamanan (x2)	0.248	1.492	0.140
Resiko (x3)	0.067	0.631	0.530
Kualitas Pelayanan (x4)	0.107	0.893	0.375
R : 0.692			
R Square : 0.479			
F Hitung : 18.881			
Sig. : 0,000			

Sumber: Hasil Analisis Regresi, 2021

Mayoritas responden menjadikan kepercayaan menjadi faktor utama yang mempengaruhi keputusan berobat dikarenakan RSGM Soelastrri satu-satunya rumah sakit gigi dan mulut di Kota Surakarta dan menjadi tempat pengobatan terakhir ketika responden mendapatkan kegagalan pada pengobatan sebelumnya di tempat lain. Selain itu responden pernah melakukan perawatan sebelumnya di RS Gigi dan Mulut Soelastrri dan hasilnya sesuai harapan maka responden akan memanfaatkan lagi serta merekomendasikan kepada orang lain.

Pengaruh Keamanan terhadap keputusan berobat, variabel keamanan tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan berobat. Secara signifikan dengan nilai 0,140 lebih besar dari 0,05. Hal ini mengandung arti bahwa persepsi keamanan tidak mempengaruhi pelanggan dalam keputusan berobat di RSGM Soelastrri. Para responden memberikan pernyataan yang cukup baik terhadap indikator yang digunakan dalam faktor keamanan terhadap keputusan berobat. Ditunjukkan dengan variabel keamanan tidak berpengaruh signifikan. Sehingga hipotesis yang menyatakan faktor keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan berobat ditolak.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi, maka responden yakin bahwa keamanan terhadap data dan informasi pribadi mampu dikelola dengan aman dan responden yakin pihak RSGM Soelastrri menggunakan data pribadi mereka hanya untuk kepentingan pengobatan. Menurut [22] menyatakan tingkat keyakinan seseorang akan semakin besar karena rasa aman dan memunculkan kepercayaan.

Pengaruh resiko terhadap keputusan berobat, variabel resiko tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan berobat. Secara signifikan dengan nilai 0,530 lebih besar dari 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa persepsi resiko tidak mempengaruhi responden dalam keputusan berobat di RSGM Soelastrri. Sehingga hipotesis yang menyatakan faktor resiko berpengaruh signifikan terhadap keputusan berobat ditolak. Hal ini berbeda dengan hasil penelitian [23] yang menyatakan persepsi resiko berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Berdasarkan deskripsi responden dengan mayoritas tidak memiliki komorbid dan belum pernah tersuspek covid-19 menyebabkan responden memiliki persepsi resiko yang rendah terhadap penularan penyakit yang diakibatkan dari pengobatan yang diterima. Responden juga memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap pihak RSGM Soelastrri sehingga responden merasa tidak dirugikan terhadap resiko yang harus ditanggung selama pengobatan baik dari sisi biaya, fisik, psikologi, social dan waktu. Ojha dan Gupta[24] juga menyebutkan kepercayaan merupakan derajat dimana seseorang yang percaya menaruh sikap positif terhadap keinginan baik dan keandalan orang lain yang dipercaya di dalam

situasi yang berubah-ubah dan beresiko. Sehingga persepsi resiko tidak berpengaruh terhadap keputusan berobat di Rs Gigi dan Mulut Soelastrri.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan berobat, variabel kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan berobat dengan signifikansi 0,375 lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan tidak mempengaruhi responden dalam keputusan berobat di RSGM Soelastrri. Sehingga hipotesis yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan berobat ditolak.

Pada hasil penelitian, responden memberikan tanggapan dengan baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan meliputi fasilitas ,peralatan, respon dan perilaku petugas kesehatan, pelayanan sesuai yang dijanjikan, serta komunikasi yang lancar dan jelas.

Berdasarkan deskripsi data menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki persepsi bahwa petugas kesehatan RS Gigi dan Mulut melakukan pekerjaan sesuai prosedur yang tidak membahayakan serta memberikan layanan sesuai yang dijanjikan dan mengkomunikasikan dengan baik terkait layanan yang diberikan, hal tersebut menyebabkan tingkat kepercayaan responden cukup baik dengan tetap memperhatikan variabel kualitas pelayanan selama pengobatan.

#### 4. Kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan: 1) Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berobat di RS Gigi dan Mulut Soelastrri. 2) Keamanan, Resiko, dan Kualitas pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan pada alfa 5% terhadap keputusan berobat di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Soelastrri.

#### 5. Saran

Untuk itu saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut : 1) Bagi pihak rumah sakit. Dari hasil penelitian menunjukkan ada beberapa indikator yang perlu ditingkatkan diantaranya adalah indikator resiko dan kualitas pelayanan meskipun mayoritas responden mendapatkan pelayanan sesuai harapan tetapi untuk resiko waktu tunggu pasien dalam mendapatkan pelayanan perlu dipercepat agar tidak terlalu lama dengan cara memperbanyak jumlah dokter yang praktek pada setiap shiftnya sehingga pasien dapat tertangani dengan cepat. 2) Dalam kualitas pelayanan, petugas kesehatan perlu meningkatkan respon terhadap kebutuhan pelanggan serta peningkatan pemahaman tentang SPO sehingga mampu bekerja dengan profesional agar tidak membahayakan pelanggan. 3) Karena variabel kepercayaan menjadi faktor terbesar dan yang paling berpengaruh dalam keputusan berobat baik dalam kondisi pandemi Covid-19 maupun tidak pandemi maka perlu dijaga dan selalu ditingkatkan agar pelanggan semakin loyal. 4) Untuk indikator-indikator variabel keamanan, resiko dan kualitas pelayanan meskipun tidak signifikan dalam mempengaruhi keputusan berobat tetapi perlu ditingkatkan karena akan mendukung dalam menciptakan kepercayaan dan meningkatkan kepercayaan pelanggan dengan cara membuat protokol penanganan pasien selama pandemi Covid-19 pada masing-masing layanan. 5) Bagi pasien agar lebih terbuka dalam memberikan informasi ke pihak manajemen rumah sakit sehingga bisa memenuhi kebutuhan pasien dengan cara berpartisipasi secara aktif dan obyektif dalam mengisi formulir kepuasan pelanggan pada setiap kali datang di waktu pemeriksaan. 6) Bagi peneliti mendatang agar bisa menambahkan variabel yang diteliti seperti variabel keselamatan pasien, variabel kepuasan pasien dan variabel marketing terhadap keputusan berobat di RSGM Soelastrri. 7) Penelitian ini dilakukan hanya di salah satu rumah sakit di Surakarta sehingga untuk mendapatkan gambaran yang lebih lengkap terkait pengaruh kepercayaan, keamanan, resiko dan kualitas pelayanan di rumah sakit selama pandemi Covid-19 perlu dilakukan penelitian di rumah sakit lain di Surakarta atau di kota lain.

## Referensi

- [1] R. Giusman and A. Nurwahyuni, "Evaluasi Pelayanan Rawat Jalan RS X Melalui Segmenting , Targeting Positioning," *J. Manaj. Kesehat. Yayasan RS.Dr.Soetomo*, vol. 7, no. 1, pp. 72–77, 2021.
- [2] D. S. Rusandy, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap.," *J. Manaj. Kewirausahaan*, vol. 1, no. 3, pp. 191 – 205, 2016.
- [3] M. B. dan U. Setiawan, "Pengaruh Kualitas, Kepercayaan, dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada PD. BPR Bank Pasar Kendal)," *J. Bisnis dan Ekon.*, pp. 215–227.
- [4] dan S. D. H. Morgan, Robert M., "The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing," *J. Mark.*, vol. 58, pp. 20–38, 1994.
- [5] S. Azwar, *Metode Penelitian, Edisi I, cet. 3*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2001.
- [6] S. dwi saputra Florentinus BAA, "Analisis pengaruh kepercayaan , keamanan, kualitas pelayanan, dan persepsi akan resiko terhadap keputusan pembelian melalui situs jejaring social," *J. Ekon. dan kewirausahaan*, vol. 15, no. 2, pp. 203–210, 2015.
- [7] A. Setiawan, E. H., & Fauziah, "Pengaruh Keamanan, Kemudahan, Kepercayaan, dan Risiko Kinerja Terhadap Keputusan Pembelian Seacara Online (Studi Kasus Tokopedia.com di Kabupaten Lumajang)," *J. Ilmu Manaj. Advant.*, vol. 1, no. 1, pp. 64–75, 2017.
- [8] T. H. W. Ikhtiyar Prasetyani, "Pengaruh Sumber Informasi, Keamanan, Dan Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Pembelian Pada Marketplace Shopee, EFEKTIF," *J. Bisnis dan Ekon.*, vol. 10, no. 2, pp. 91–104, 2019.
- [9] I. P. dan G. T. H. Baskara, *Analisis Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Pelayanan dan Persepsi akan Resiko terhadap Keputusan Pembelian Melalui Situs Jejaring Sosial*. Semarang: Universitas Dian Nuswantoro, 2014.
- [10] Heksawan Rahmadi dan Deni Malik, "pegaruh kepercayaan dan persepsi resiko terhadap keputusan pembelian E-commerce pada tokopedia.com dijakarta pusat," *Institusi ilmu Sos. dan Manaj. STIAMI*, vol. 1, no. 3, 2016.
- [11] S. Ba, *No Establishing Online Trust Through A community Responsibility System Decision Support System*, 31. 2001.
- [12] D. J. Priansa, *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: alfabeta, 2017.
- [13] T. Fandy, *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi, 2016.
- [14] T. H. Muhammad Luqman Hakim, Dwi Cahyono, "Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Jember," *J. Sains Manaj. Dan Bisnis Indones.*, vol. 9, no. 1, pp. 1–13, 2019.
- [15] Reza Haikal Hakim dan Idris, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Konsumen Serta Implikasinya Terhadap Keputusan Pembelian (Studi kasus pada Go-Ride di Kota Bandung)," *Diponegoro J. Manag.*, vol. 6, no. 1, pp. 1–11, 2017.
- [16] Kranz.A.M, "Characteristics of US Adults Delaying Dental Care Due to the Covid-19 Pandemic," *Int. Am. Assoc. Dent. Reseach 2020*.
- [17] P. dan K. L. K. Kotler, *Menejemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2009.
- [18] F. Gunawan, "Pengaruh Persepsi Merek dan Kepercayaan Konsumen terhadap Brand Switching atas Produk Smartphone (Blackberry) padaMahasiswa UNP," *J. Manaj. Padang*, 2011.
- [19] and Y.-G. K. Park, Chung-Hoon, "The Effect of Information Satisfaction and Relational Benefit on Consumers Online Site Commitmennts," *J. Electron. Commer. Organ.*, vol. 4, no. 1, 2006.
- [20] E. C. and C. A. Liliana Cori ,Fabrizio Bianchi, "Risk Perception and COVID-19," *Int. J. Environ. Res. Public Heal.*, vol. 17, no. 9, p. 3114, 2020, doi:

- <https://doi.org/10.3390/ijerph17093114>.
- [21] Molden Elrado H Srikandi Kumadji Edy Yulianto, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas (Survei pada Pelanggan yang Menginap di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu),” *J. Adm. Bisnis*, vol. 15, no. 2, 2014.
- [22] Devin Vodicka, *The Four Elements of Trust, Principal Leadership (Middle School Ed.) 7 no3*. 2006.
- [23] S. D. Florentinus BAA, “Analisis pengaruh kepercayaan, keamanan, kualitas pelyanan, dan persepsi akan resiko terhadap keputusan pembelian Melalui Situs jejaring Sosial,” *J. Ekon. dan Kewirausahaan*, vol. 15, no. 2, pp. 203–210, 2015.
- [24] M. P. Ojha, A., & Gupta, “Does E-government Enhance trust ingovernment. Computer society of india,” 1998.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

---