

ANTESEDEN *PATIENT SATISFACTION* SERTA DAMPAKNYA TERHADAP *PATIENT LOYALTY* DI RUMAH SAKIT SWASTA XYZ KABUPATEN MIMIKA

Theresia Handayani Reba¹, Yohana Cahya F. Palupi Meilani²

Universitas Pelita Harapan, Indonesia^{1,2}

Email: theresiaechedr@gmail.com¹

Abstrak

Penelitian ini menguji dan menganalisa pengaruh dari *physical accessibility*, *waiting time*, *consultation time*, *hospital hotel services*, *administrative pocedures* dan *service quality* terhadap *patient satisfaction* dan dampaknya terhadap *patient loyalty*. Penelitian ini mengadopsi model penelitian dari penelitian sebelumnya dengan mengambil sampel penelitian pada rumah sakit swasta XYZ di Kab.Mimika,Provinsi Papua tengah menggunakan pendekatan *cross sectional*. Data responden diambil menggunakan kuesioner penelitian bagi pasien-pasien yang mendapatkan layanan kesehatan di instalasi rawat jalan dan instalasi rawat inap rumah sakit XYZ. Terdapat 139 responden yang memenuhi kriteria inklusi penelitian dan dianalisa menggunakan *software statistik* PLS SEM 4.1.0.9. Hasil penelitian menunjukkan hasil yang bervariasi 6 anteseden terbukti memiliki pengaruh terhadap *patient satisfaction*. 2 Anteseden *Consultation time* dan *waiting time* memiliki pengaruh lebih besar dibandingkan 4 anteseden lainnya. temuan penelitian ini membuktikan dampak positif dari *patient satisfaction* terhadap *patient loyalty* pada rumah sakit XYZ. Dari penelitian ini dapat diberikan implikasi manajerial untuk manajemen RS.XYZ untuk meningkatkan kualitas layanan yang nantinya akan berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction* dan berdampak terhadap *patient loyalty* juga mampu memberikan kontribusi positif terhadap pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang manajemen administrasi rumah sakit.Penelitian ini juga memiliki keterbatasan yang bisa dijadikan acuan bagi penelitian selanjutnya

Keywords: *Patient satisfaction, Patient loyalty, service quality*

Abstract

This study examines and analyzes the effect of physical accessibility, waiting time, consultation time, hospital hotel services, administrative procedures and service quality on patient satisfaction and its impact on patient loyalty. This study adopted a research model from previous research by taking a research sample at XYZ private hospital in Mimika Regency, Central Papua Province using a cross sectional approach. Respondent data was collected using a research questionnaire for patients who received health services at the outpatient and inpatient installations of the XYZ hospital. There were 139 respondents who met the research inclusion criteria and were analyzed using PLS SEM 4.1.0.9 statistical software. The results showed varied results 6 antecedents proved to have an influence on patient satisfaction. 2 Antecedents Consultation time and waiting time have a greater influence than the other 4 antecedents. the findings of this study prove the positive impact of patient satisfaction on patient loyalty at XYZ hospital. From this study, managerial implications can be given to the management of XYZ Hospital to improve service quality which will have a positive effect on patient satisfaction and have an impact on patient loyalty and also be able to make a positive contribution to the development of science, especially in the field of hospital administration management. This study also has limitations that can be used as a reference for further research

Keywords: *Patient satisfaction, Patient loyalty, service quality*

Pendahuluan

Pada saat ini Rumah Sakit dituntut untuk mampu memenuhi kebutuhan layanan kesehatan kelompok, individu maupun komunitas. *World Health Organization* (WHO) menekankan pentingnya pemenuhan layanan kesehatan berbasis kebutuhan individu dan komunitas. Dalam penyelenggaraan layanan kesehatan di Rumah Sakit diperlukan komitmen dari pemilik dan pengelola fasilitas kesehatan untuk terus memperbaharui tata kelola logistik Rumah Sakit (Harmen et al., 2020; Johnson & Russell, 2015; Siripipatthanakul, 2021). Logistik Rumah sakit yang baik secara langsung akan mempengaruhi kepuasan pasien dan berdampak kepada loyalitas pasien di masa depan. *Physical Accesibility, waiting time, consultation time, hospital hotel services dan administrative procedures* merupakan bagian dari logistik Rumah Sakit yang berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di masa depan (Frichi et al., 2020).

Service Quality (SERVQUAL) adalah metode pengukuran untuk menilai kepuasan pasien. SERVQUAL memiliki 5 tipe dimensi yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy* (Bleustein et al., 2014; Derebe et al., 2017; Dwi Lestari et al., 2020). Dengan dilakukannya pengukuran SERVQUAL didapatkan kesenjangan antara apa yang diharapkan dengan kenyataan yang didapatkan oleh pasien dalam suatu layanan (Irawan et al., 2020).

Beberapa penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang tinggi mengakibatkan kunjungan berulang oleh pasien dan komunitas di sekitarnya, kondisi ini disebut dengan loyalitas pasien (Mahmud et al., 2021). RS.Swasta XYZ merupakan Rumah Sakit Swasta tipe C pertama di Kabupaten Mimika, Propinsi Papua tengah yang didirikan pada Tahun 1999. RS

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menentukan kategori nilai persepsi kepuasan pada layanan publik sebagai berikut: Kategori A (Sangat baik) berada pada rentang persentase 88,31-100,00; Kategori B (Baik) berada pada rentang persentase 76,61-88,30; Kategori C (Kurang baik) berada pada rentang persentase 65,00-76,60 dan Kategori D (Tidak baik) berada pada rentang persentase 25,00-64,99.

Survei Internal Rumah Sakit mengenai tingkat kepuasan pasien yang dilakukan oleh Unit Mutu RS.XYZ pada 3 tahun terakhir di Instalasi Gawat Darurat (IGD), Unit Rawat Jalan (IRJ) dan Rawat inap menunjukkan persentase yang bervariasi. Pandemi COVID 19 pada pertengahan Tahun 2020 hingga 2021 mengakibatkan tingkat kepuasan pasien tahun 2021 mengalami penurunan. Meningkatnya kebutuhan rawat inap dan rawat jalan akibat pandemi COVID 19, minimnya ketersediaan logistik obat-obatan, berkurangnya jumlah tenaga kesehatan akibat paparan COVID 19 serta jumlah ruang rawat inap yang terbatas menjadikan persentase kepuasan pasien pada periode 2021 cukup rendah dibandingkan tingkat kepuasan pasien pada tahun 2022 dan 2023 (Amos et al., 2022; Asamrew et al., 2020; Carvalho et al., 2021).

Instalasi rawat jalan dan rawat inap merupakan dua unit layanan yang terus mengalami peningkatan pada periode tahun 2021-2023. Instalasi gawat darurat kembali mengalami penurunan pada tahun 2023 karena meningkatnya jumlah kunjungan secara signifikan sejak semester dua tahun 2023 sehingga memperpanjang waktu tunggu dilayanan gawat darurat (Aladwan et al., 2021; Alshrbaji et al., 2022; Amelung et al., 2020).

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *physical accessibility, waiting time, consultation time, hospital hotel services*, dan

administrative procedures terhadap patient satisfaction, serta dampak positif patient satisfaction terhadap patient loyalty. Secara akademis, penelitian ini diharapkan menjadi sumber pengetahuan dan acuan bagi pembaca dalam memahami teori kepuasan pasien yang dipengaruhi oleh sistem logistik rumah sakit dan dampaknya terhadap loyalitas pasien. Dari segi praktis, penelitian ini diharapkan memberikan dasar pertimbangan bagi manajemen rumah sakit untuk meningkatkan pengelolaan logistik, khususnya pada komponen physical accessibility, waiting time, consultation time, hospital hotel services, dan administrative procedures, yang dapat berdampak positif terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Loyalitas pasien yang terjaga sangat penting untuk mendukung kinerja keuangan dan prospek bisnis rumah sakit (Abu-Odah et al., 2018; Aburayya et al., 2020). Penelitian ini mencakup enam variabel independen, yaitu physical accessibility, waiting time, consultation time, hospital hotel services, administrative procedures, dan service quality, serta dua variabel dependen, yaitu patient satisfaction dan patient loyalty. Subjek penelitian adalah pasien rumah sakit XYZ yang menerima pelayanan di instalasi rawat inap maupun rawat jalan.

Metode Penelitian

Objek Penelitian

Objek penelitian ini mencakup variabel dependen *patient loyalty*, yang dipengaruhi oleh enam variabel independen, yaitu *physical accessibility*, *waiting time*, *consultation time*, *hospital hotel services*, *administrative procedures*, dan *service quality*. Penelitian bertujuan untuk menguji pengaruh positif variabel independen terhadap *patient loyalty*.

Unit Analisis

Unit analisis penelitian ini adalah individu, yaitu pasien rumah sakit XYZ yang menerima layanan di instalasi rawat jalan dan rawat inap selama Oktober–November 2024. Rumah sakit ini dipilih karena merupakan rumah sakit swasta dengan kunjungan terbanyak di Kabupaten Mimika dan telah memenuhi standar akreditasi Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) pada tahun 2023.

Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang menguji hubungan antarvariabel melalui data numerik dan analisis statistik. Teknik yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Squares* (PLS).

Pengukuran Variabel

Variabel penelitian diukur menggunakan skala Likert lima poin, meliputi "Sangat Tidak Setuju" hingga "Sangat Setuju". Penelitian ini melibatkan dua jenis variabel laten, yaitu variabel independen dan dependen, yang dioperasionalkan melalui indikator-indikator spesifik berdasarkan literatur terkait.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah pasien rumah sakit XYZ yang memenuhi kriteria inklusi, seperti berusia lebih dari 17 tahun dan bersedia mengisi kuesioner. Berdasarkan metode penarikan sampel *purposive sampling* dan perhitungan ukuran sampel minimum, penelitian ini melibatkan 169 responden.

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, dengan sumber data primer berupa responden yang memenuhi kriteria inklusi, serta data sekunder yang mendukung analisis fenomena penelitian.

Metode Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan SEM-PLS dengan software SmartPLS 4. Evaluasi model mencakup *outer model* untuk menguji validitas dan reliabilitas indikator, serta *inner model* untuk menganalisis hubungan antarvariabel melalui pengujian hipotesis, predictive power (R^2), dan *effect size* (F^2). Validitas dan reliabilitas variabel telah memenuhi kriteria, dengan indikator-indikator yang valid (*loading factor* > 0,7) dan reliabel (Cronbach's alpha > 0,7).

Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan dilakukan menggunakan 30 sampel untuk menguji validitas dan reliabilitas kuesioner. Hasil menunjukkan 26 indikator valid dan reliabel, sedangkan 8 indikator dieliminasi karena tidak memenuhi kriteria validitas. Model akhir terdiri dari indikator-indikator yang telah lolos pengujian.

Hasil dan Pembahasan

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif pada variabel laten memberikan gambaran umum tentang distribusi dan karakteristik data indikator yang mengukur variabel laten tersebut. Analisis Deskriptif membantu untuk memahami karakteristik data, mengidentifikasi adanya outlier atau anomaly, menilai kelayakan data untuk analisis lebih lanjut, mengawasi pengecekan validitas dan reliabilitas pengukuran, mempermudah interpretasi dan penyajian hasil penelitian (Sekaran et al, 2016).

Penelitian ini menggunakan skala likert 1-5 yang merupakan skala ordinal dengan menentukan nilai rata-rata (mean). setelah proses pengumpulan data menggunakan skala likert 1-5 telah dilakukan, maka diketahui perhitungan rumus sebagai berikut:

Tabel 1. Skala Statistik Deskriptif

Skala	Kategori
1,00 – 1,80	Sangat tidak setuju
1,81 – 2,60	Tidak setuju
2,61 – 3,40	Netral
3,41 – 4,20	Setuju
4,21 – 5,00	Sangat setuju

Sumber: Hasil Perhitungan Interval (2024)

Tabel 1 menunjukkan rentang nilai yang akan dijadikan acuan dalam menilai nilai rata-rata (mean) pada kuesioner terisi responden penelitian.

Analisis Inferensial

Analisis statistik inferensial dalam konteks PLS-SEM (Partial Least Squares Structural Equation Modeling) berfungsi untuk membuat inferensi atau kesimpulan tentang hubungan antar variabel dalam model berdasarkan data sampel yang ada. Tahapan pertama dalam analisis inferensial adalah melakukan analisa *outer model* melalui uji validitas dan reliabilitas, selanjutnya dilakukan analisa *inner model*.

Hasil Outer Model

Tahapan pertama dalam analisa outer model adalah uji validitas dan reabilitas. Uji validitas bertujuan untuk mengevaluasi apakah indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur variabel laten benar-benar menggambarkan konstruk yang dimaksud dan apakah model pengukuran dapat memberikan hasil yang valid. Penelitian ini menggunakan *software* analisa statistik SmartPLS 4.1.0.8 untuk mendapatkan hasil outer model. berikut disajikan hasil outer model pada penelitian ini:



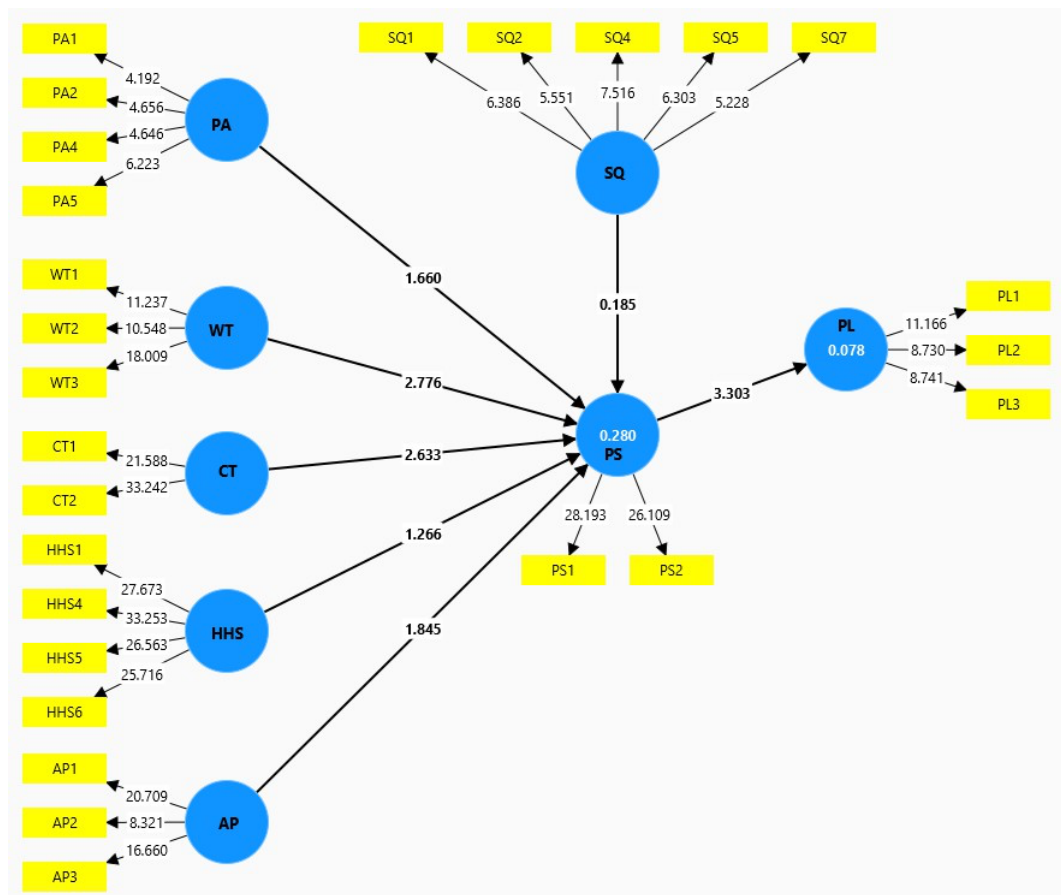
Gambar 1. Outer Model Uji Aktual
Sumber: Olahan Data *SmartPLS 4* (2024)

Gambar 1 menunjukkan hasil *outer model* aktual dari 26 indikator yang digunakan dalam penelitian. 26 Indikator dinyatakan valid karena memenuhi kriteria *loading factor* >0.7 . Hair et al. (2019) menyebutkan terdapat hubungan yang erat antara indikator dengan konstruk laten yang sedang diukur bila memenuhi kriteria *loading factor* >0.7 . indikator tersebut berkontribusi lebih dari 50% dalam menjelaskan varians dari konstruk laten, yang membuatnya menjadi indikator yang valid dan reliabel.

Inner Model

Analisis *inner model* dalam PLS-SEM bertujuan untuk menguji hubungan structural antar variabel laten dalam model penelitian. Uji ini melihat signifikansi hubungan, serta pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel. Dengan analisis inner model, peneliti dapat menilai pengaruh yang ada dalam model dan menentukan apakah hubungan antar variabel laten yang diajukan dalam hipotesis penelitian valid dan signifikan. Hair et al. (2019) Uji hipotesis pada penelitian ini menggunakan *one tailed* dengan prosedur *bootstrapping* melalui *software* SmartPLS 4.1.0.8. PLS SEM tidak mengasumsikan bahwa data berdistribusi normal, oleh karena itu dilakukan pengujian hipotesis menggunakan pendekatan prosedur non parametrik *bootstrapping*, uji ini dilakukan dengan metode resampling yang

berguna untuk menciptakan *standar error* dan taksiran parameter Sebelum melakukan pengujian hipotesis, perlu dilakukan evaluasi terhadap kualitas dari model penelitian yang diusulkan, yakni guna menilai kemampuan *explanatory* dan *predictive*. Parameter untuk melakukan evaluasi tersebut terdiri atas; VIF, R², f², Q², dan Q² *predict* (Hair Jr. et al., 2019). Pada bagian akhir ditambahkan dengan analisis *importance-performance mapping analysis* (IPMA) berdasarkan nilai *total effect* pada *target construct* serta data *mean* dari hasil jawaban responden untuk mendapatkan implikasi manajemen yang lebih khusus (Yamin, 2021).



Gambar 2. Inner Model Uji Aktual
Sumber: Olahan Data *SmartPLS* 4 (2024)

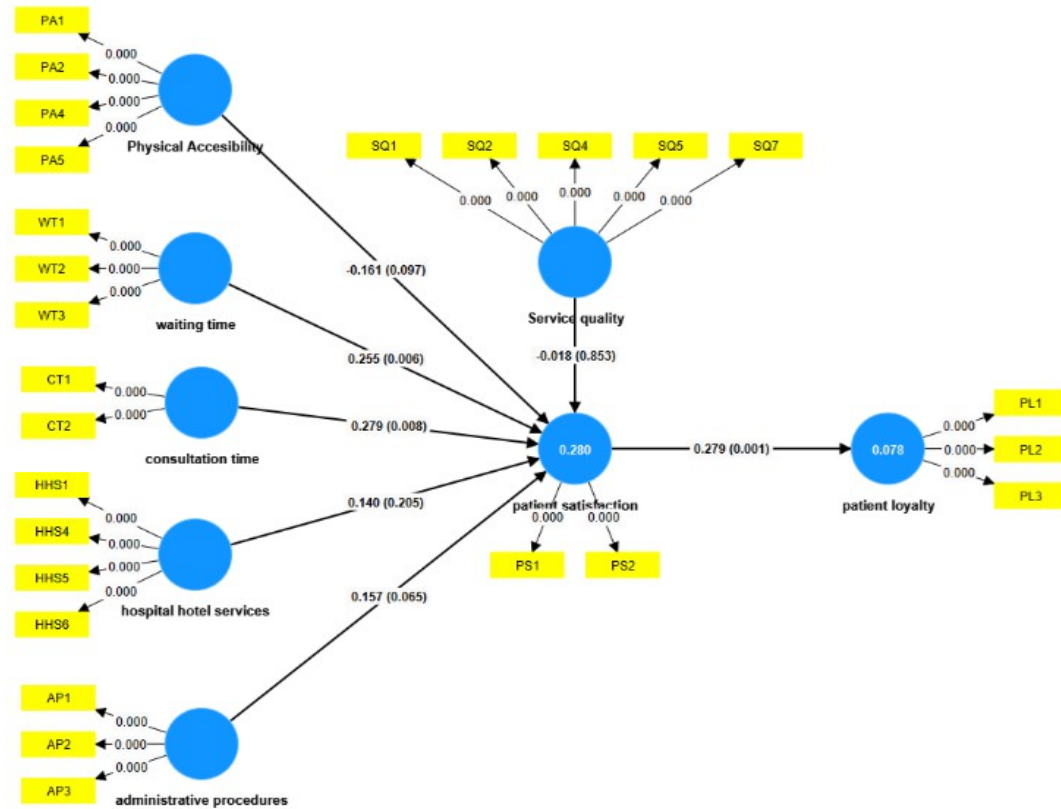
Pengujian Hipotesis

Tahapan terpenting dalam melakukan analisis model struktural atau *inner model* adalah dengan meninjau nilai signifikansi dan koefisien pada hubungan antar variabel dalam model penelitian. Uji signifikansi bertujuan untuk memastikan kekuatan hubungan antar variabel laten dalam penelitian valid, dapat diandalkan dan relevan. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan metode *bootstrapping* dengan menggunakan re-sampling dan diolah dengan menggunakan software *SmartPLS* 4.1.0.8 (Yamin, 2021). Karena arah pengaruh hipotesis sudah dinyatakan dengan jelas “positif atau negative” maka uji statistik yang tepat adalah *one-tailed*. terdapat pengaruh yang positif dan signifikan jika nilai *T-statistic* > *T-tabel* (1,645) pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0.05$), sebaliknya jika *T-statistic* < *T-tabel* (1,645) maka tidak ada pengaruh yang signifikan antara kedua variabel. Sartsedt et al. (2022). Hasil uji hipotesis menggunakan metode pengolahan data PLS-SEM disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Path Coefficient	T-Statistics	P-Value	Hasil
<i>Physical accessibility</i> → <i>Patient satisfaction</i>	-0.161	1.660	0.097	Tidak didukung
<i>Waiting time</i> → <i>Patient satisfaction</i>	0.255	2.776	0.006	Didukung
<i>Consultation time</i> → <i>Patient satisfaction</i>	0.279	2.633	0.008	Didukung
<i>Hospital hotel services</i> → <i>Patient satisfaction</i>	0.140	1.266	0.205	Tidak didukung
<i>Administrative procedure</i> → <i>Patient satisfaction</i>	0.157	1.845	0.065	Tidak didukung
<i>Service quality</i> → <i>Patient satisfaction</i>	-0.018	0.185	0.853	Tidak didukung
<i>Patient satisfaction</i> → <i>Patient loyalty</i>	0.279	3.303	0.001	Didukung

Sumber: Olahan Data *SmartPLS 4* (2024)



Gambar 3. Inner Model

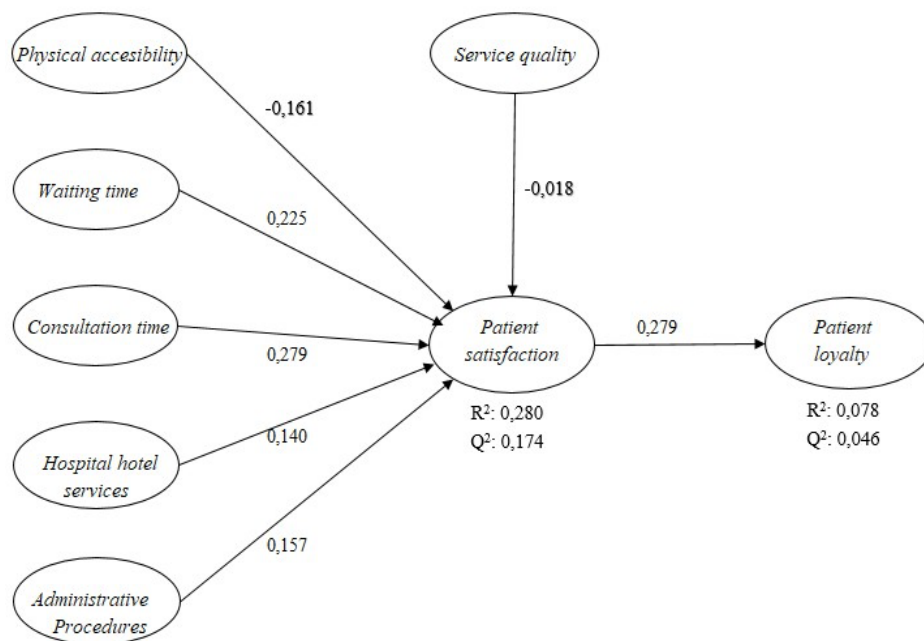
Sumber: Olahan Data *SmartPLS 4* (2024)

Penelitian ini menunjukkan bahwa *physical accessibility* tidak berpengaruh signifikan terhadap *patient satisfaction* dengan nilai *t-statistics* 1.660 dan *p-value* 0.097, sehingga hipotesis H1 ditolak. Sebaliknya, *waiting time* dan *consultation time* berpengaruh positif signifikan terhadap *patient satisfaction*, dengan masing-masing *t-statistics* 2.776 dan 2.633 serta peningkatan sebesar 22.5% dan 27.9%. *Hospital hotel services*, *administrative procedures*, dan *service quality* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *patient satisfaction*, dengan nilai *p-value* masing-masing >0.05.

Namun, *patient satisfaction* terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap *patient loyalty*, meningkatkan loyalitas sebesar 27.9%. Analisis *Importance-Performance Map (IPMA)* menunjukkan bahwa variabel *consultation time* berada pada kuadran III (*high importance, high performance*) dan perlu dipertahankan oleh manajemen RS XYZ. Sementara itu, variabel *patient satisfaction* dan indikator *waiting time* berada pada kuadran IV (*high importance, low performance*), sehingga memerlukan perhatian lebih untuk ditingkatkan. Indikator lain yang perlu dipertahankan adalah waktu konsultasi dengan dokter dan perawat, serta persepsi layanan rumah sakit yang lebih baik dibandingkan rumah sakit lain, sedangkan indikator terkait proses menunggu dan kesesuaian fasilitas layanan kesehatan perlu ditingkatkan. Temuan ini memberikan panduan strategis bagi RS XYZ dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien..

Pembahasan

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Hal ini bertujuan untuk menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi (antesenden) dari *patient satisfaction* dan dampaknya terhadap *patient loyalty* di RS.XYZ kab.Mimika. Variabel independen pada penelitian ini adalah *physical accessibility*, *waiting time*, *consultation time*, *hospital hotel services*, dan *administrative procedures*, sedangkan variabel dependen pada penelitian ini adalah *patient satisfaction* dan *patient loyalty*. berikut disajikan model hasil penelitian:



Gambar 4. Model Hasil Penelitian
Sumber: Olahan Data SmartPLS 4 (2024)

Gambar 4 menunjukkan hasil yang bervariasi dari setiap variabel, dengan hasil yang dapat terdapat peluang untuk meningkatkan *patient satisfaction* dan *patient loyalty* di RS.XYZ

Kaitan antara *Physical accessibility* dengan *Patient satisfaction*

Mengacu pada hasil penelitian, Hipotesa 1 atau H1” *Physical accessibility* berpengaruh positif terhadap *Patient satisfaction*, didapatkan bahwa hasil hipotesis H1 tidak didukung. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya

yang menyatakan bahwa bahwa *physical accessibility* berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction*. Frichi et al. (2020). Berdasarkan perhitungan inner model, nilai F^2 atau *effect size* dari variabel *Physical accessibility* terhadap variabel *Patient satisfaction* adalah 0,019, hal ini menunjukkan bahwa *physical accessibility* berpengaruh kecil terhadap *patient satisfaction*. sebagai implikasi manajerial perlu diperhatikan bahwa variabel *patient satisfaction* belum sepenuhnya dipengaruhi oleh variabel *physical accessibility*.

Statistik deskriptif variabel *physical accessibility* memiliki nilai rata-rata 4.255, dimana rata-rata responden setuju terhadap pertanyaan yang diajukan. tetapi dalam indikator PA2, "Rumah Sakit memiliki tempat parkir yang memadai" dengan nilai rata-rata 4.165 masih perlu menjadi perhatian karena masih di bawah nilai rata-rata sehingga manajemen RS.XYZ perlu menyediakan lahan parkir yang sesuai, terlindung dari cahaya matahari dan hujan serta aman. Data statistik deskriptif variabel PA4, "Rumah sakit menyediakan obat-obatan yang sesuai dengan kebutuhan pasien" dengan nilai rata-rata 4.201 juga masih perlu menjadi perhatian karena masih di bawah nilai rata-rata. Manajemen RS.XYZ perlu menyediakan persediaan obat-obatan yang sesuai dengan kebutuhan pasien dan mengelola logistik unit farmasi dengan baik.

Kaitan antara Waiting time dengan Patient satisfaction

Mengacu pada hasil penelitian, Hipotesa 2 atau H2" *Waiting time* berpengaruh positif terhadap *Patient satisfaction*, didapatkan bahwa hasil hipotesis H2 didukung. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa bahwa *waiting time* berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction*. Frichi et al. (2020). Berdasarkan perhitungan inner model, nilai F^2 atau *effect size* dari variabel *waiting time* terhadap variabel *patient satisfaction* adalah 0,062, hal ini menunjukkan bahwa *waiting time* berpengaruh kecil terhadap *patient satisfaction*. Sebagai implikasi manajerial perlu diperhatikan bahwa variabel *patient satisfaction* belum sepenuhnya dipengaruhi oleh variabel *waiting time*.

Statistik deskriptif variabel *waiting time* memiliki nilai rata-rata 3.378, dimana rata-rata responden "Netral" terhadap pertanyaan yang diajukan. Indikator WT2, "Proses menunggu saat mendaftar masih dalam batas toleransi saya" dengan nilai rata-rata 3.259 masih perlu menjadi perhatian karena masih di bawah nilai rata-rata sehingga manajemen RS.XYZ perlu mengevaluasi proses antrian pendaftaran baik dari segi ketenagaan maupun sistem layanan yang sudah berjalan, sehingga pasien bisa mendapatkan layanan dibagian pendaftaran jauh lebih cepat.

Kaitan antara Consultation time dengan Patient satisfaction

Mengacu pada hasil penelitian, Hipotesa 3 atau H3" *Consultation time* berpengaruh positif terhadap *Patient satisfaction*, didapatkan bahwa hasil hipotesis H3 didukung. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa bahwa *consultation time* berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction*. Frichi et al. (2020). Berdasarkan perhitungan inner model, nilai F^2 atau *effect size* dari variabel *consultation time* terhadap variabel *patient satisfaction* adalah 0,066, hal ini menunjukkan bahwa *consultation time* berpengaruh kecil terhadap *patient satisfaction*. Sebagai implikasi manajerial perlu diperhatikan bahwa variabel *patient satisfaction* belum sepenuhnya dipengaruhi oleh variabel *consultation time*.

Statistik deskriptif variabel *consultation time* memiliki nilai rata-rata 4,227, dimana rata-rata responden "sangat setuju" terhadap pertanyaan yang diajukan. Indikator CT2, "Tersedia waktu interaksi dengan perawat yang cukup" dengan nilai rata-rata 4.158 masih perlu menjadi perhatian karena masih di bawah nilai rata-rata sehingga manajemen RS.XYZ perlu mengevaluasi kemampuan komunikasi, beban kerja dan kinerja

perawat saat melakukan layanan kepada pasien, sehingga perawat memiliki waktu yang cukup untuk berinteraksi dengan pasien.

Kaitan antara Hospital Hotel Services dengan Patient satisfaction

Mengacu pada hasil penelitian, Hipotesa 4 atau H4” *Hospital hotel services* berpengaruh positif terhadap *Patient satisfaction*, didapatkan bahwa hasil hipotesis H4 tidak didukung. Hasil penelitian ini belum sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa bahwa *hospital hotel services* berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction*. Frichi et al. (2020). Berdasarkan perhitungan inner model, nilai F^2 atau *effect size* dari variabel *hospital hotel services* terhadap variabel *patient satisfaction* adalah 0,014, hal ini menunjukkan bahwa *hospital hotel services* berpengaruh kecil terhadap *patient satisfaction*. Sebagai implikasi manajerial perlu diperhatikan bahwa variabel *patient satisfaction* belum sepenuhnya dipengaruhi oleh variabel *hospital hotel services*.

Statistik deskriptif variabel *hospital hotel services* memiliki nilai rata-rata 4.207, dimana rata-rata responden setuju terhadap pertanyaan yang diajukan. tetapi dalam indikator HHS5,”Area rumah Sakit terbebas dari bau tidak sedap” dengan nilai rata-rata 4.165 dan indikator HHS6,”Rumah sakit menyediakan makanan tepat waktu” dengan nilai rata-rata 4.180 juga masih perlu menjadi perhatian karena masih di bawah nilai rata-rata. Manajemen RS.XYZ perlu meningkatkan kenyamanan pasien dengan menghilangkan sumber bau tidak sedap di area rumah sakit dan menyediakan makanan pasien tepat waktu.

Kaitan antara Administrative procedures dengan Patient satisfaction

Mengacu pada hasil penelitian, Hipotesa 5 atau H5” *Administrative procedures* berpengaruh positif terhadap *Patient satisfaction*, didapatkan bahwa hasil hipotesis H5 tidak didukung. Hasil penelitian ini belum sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa *administrative procedures* berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction*. Frichi et al. (2020). Berdasarkan perhitungan inner model, nilai F^2 atau *effect size* dari variabel *administrative procedures* terhadap variabel *patient satisfaction* adalah 0,024, hal ini menunjukkan bahwa *administrative procedures* berpengaruh kecil terhadap *patient satisfaction*. Sebagai implikasi manajerial perlu diperhatikan bahwa variabel *patient satisfaction* belum sepenuhnya dipengaruhi oleh variabel *administrative procedures*.

Statistik deskriptif variabel *hospital hotel services* memiliki nilai rata-rata 3.815, dimana rata-rata responden setuju terhadap pertanyaan yang diajukan. tetapi dalam indikator AP2,”Rumah sakit menyediakan prosedur pembayaran yang mudah” dengan nilai rata-rata 3.906 masih perlu menjadi perhatian karena masih di bawah nilai rata-rata. Manajemen RS.XYZ melalui unit kasir perlu menyediakan sistem pembayaran yang mudah baik pembayaran tunai maupun digital yang sesuai dengan kebutuhan pasien dan perkembangan teknologi. Pembayaran dengan menggunakan Transfer ATM, mobile banking maupun Quick response code Indonesian (QRIS) harus tersedia di unit kasir sehingga memudahkan pasien untuk melakukan transaksi keuangan.

Kaitan antara Service Quality dengan Patient satisfaction

Mengacu pada hasil penelitian, Hipotesa 6 atau H6” *Service quality* berpengaruh positif terhadap *Patient loyalty*, didapatkan bahwa hasil hipotesis H6 tidak didukung. Hasil penelitian ini belum sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa *service quality* berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction*. Mahmud et al.

(2021). Berdasarkan perhitungan inner model, nilai F^2 atau *effect size* dari variabel *administrative procedures* terhadap variabel *patient satisfaction* adalah 0,000, hal ini menunjukkan bahwa *administrative procedures* berpengaruh kecil terhadap *patient satisfaction*. Sebagai implikasi manajerial perlu diperhatikan bahwa variabel *patient satisfaction* belum sepenuhnya dipengaruhi oleh variabel *service quality*.

Statistik deskriptif variabel *service quality* memiliki nilai rata-rata 4.548, dimana rata-rata responden sangat setuju terhadap pertanyaan yang diajukan. tetapi masih terdapat 3 indikator yang memiliki nilai dibawah rata-rata yaitu indikator SQ2, "Staf mempertimbangkan biaya pengobatan dalam memberikan layanan kesehatan" dengan nilai rata-rata 4.547; Indikator SQ5 "Proses penjadwalan kunjungan pasien rawat jalan oleh staf administrasi cukup baik" dengan nilai rata-rata 4.504 dan indikator SQ7, "Dokter memiliki ketrampilan yang memadai sesuai bidang pekerjaannya masih perlu mendapat perhatian karena masih memiliki nilai di bawah rata-rata.

Mengkomunikasikan rencana pengobatan pasien sesuai dengan kebutuhan pasien dengan mempertimbangkan status ekonomi pasien, melakukan proses penjadwalan kunjungan rawat jalan dengan efektif dan secepat mungkin serta meningkatkan kemampuan staf medis melalui berbagai pelatihan masih perlu menjadi perhatian untuk meningkatkan kepuasan pasien melalui *service quality* yang baik.

Kaitan antara Patient Satisfaction dengan Patient Loyalty

Mengacu pada hasil penelitian, Hipotesa 7 atau H6 "*Patient satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Patient loyalty*", didapatkan bahwa hasil hipotesis H7 didukung. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa *patient satisfaction* berpengaruh positif terhadap *patient loyalty*.

Berdasarkan perhitungan inner model, nilai F^2 atau *effect size* dari variabel *administrative procedures* terhadap variabel *patient satisfaction* adalah 0,084, hal ini menunjukkan bahwa *patient satisfaction* berpengaruh kecil terhadap *patient loyalty* (Mahmud et al., 2021). Sebagai implikasi manajerial perlu diperhatikan bahwa variabel *patient loyalty* belum sepenuhnya dipengaruhi oleh variabel *patient satisfaction*. Berdasarkan perhitungan inner model nilai F^2 atau *effect size* dari pengaruh *Patient satisfaction* terhadap *patient loyalty* didapatkan nilai 0.084 dengan R^2 variabel *patient loyalty* 0.078 yang artinya *patient loyalty* bisa dipengaruhi oleh variabel independen sebesar 7.8%, ini artinya dengan pengaruh yang lemah.

Statistik deskriptif variabel *patient satisfaction* memiliki nilai rata-rata 3.759, dimana rata-rata responden setuju terhadap pertanyaan yang diajukan. tetapi masih terdapat 1 indikator yang memiliki nilai dibawah rata-rata yaitu indikator PS1, "Rumah sakit memiliki fasilitas layanan kesehatan yang sesuai dengan harapan pasien" dengan nilai rata-rata 3.540. RS XYZ sebagai rumah sakit tipe C yang beroperasi di timur Indonesia dihadapkan pada situasi yang cukup rumit. Jarak yang jauh dengan ibukota negara dan sarana transportasi yang terbatas menyebabkan harga alat kesehatan cukup mahal. Minimnya tenaga ahli yang cakap di bidang elektromedis turut menjadi kendala sehingga pemenuhan kebutuhan fasilitas kesehatan yang ideal masih jauh dari kata sempurna namun demikian RS perlu berinovasi untuk melakukan pemenuhan fasilitas kesehatan terstandarisasi yang minimal sesuai dengan kelas rumah sakit tipe C. Upaya pemenuhan fasilitas dengan melakukan kolaborasi dengan pihak swasta dan pemerintah mungkin bisa menjadi alternatif pilihan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang berkualitas melalui peralatan medis yang lengkap.

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui respon pelanggan RS XYZ terhadap pelayanan kesehatan di instalasi rawat jalan dan rawat inap dari sudut pandang physical accessibility, waiting time, consultation time, hospital hotel services, dan service quality. Model penelitian ini mengkaji anteseden patient satisfaction sebagai target konstruk dan patient loyalty sebagai variabel dependen, dengan tujuh hipotesis diuji menggunakan metode analisis statistik Smart PLS 4.1.0.9. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada pasien RS XYZ. Hasil penelitian menunjukkan bahwa physical accessibility, hospital hotel services, administrative procedures, dan service quality memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap patient satisfaction, sementara waiting time dan consultation time memiliki pengaruh positif signifikan. Selain itu, patient satisfaction berpengaruh positif signifikan terhadap patient loyalty. Implikasi teoritis penelitian ini memberikan perspektif baru tentang anteseden patient satisfaction dan dampaknya terhadap patient loyalty di RS XYZ, dengan perbedaan hasil dibandingkan studi sebelumnya terkait faktor geografis, sosial, dan budaya. Secara manajerial, hasil penelitian ini menyarankan manajemen RS XYZ untuk meningkatkan patient satisfaction melalui prioritas pada anteseden utama seperti yang diidentifikasi oleh analisis IPMA, guna mendukung loyalitas pasien yang berkontribusi pada prospek bisnis rumah sakit. Keterbatasan penelitian ini, yang hanya mencakup satu unit organisasi, menjadi saran bagi penelitian selanjutnya untuk memperluas cakupan dan jumlah sampel guna menghasilkan temuan yang lebih general.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu-Odah, H., Abu Salah, A., El-Khateeb, A., & El-Nems, K. (2018). Patients' satisfaction towards medical services at the emergency department of European Gaza Hospital-Gaza Strip. *Journal of Emergency Practice and Trauma*, 4(2). <https://doi.org/10.15171/jept.2018.08>
- Aburayya, A., Alshurideh, M., Albqaeen, A., Alawadhi, D., & Al A'yadeh, I. (2020). An investigation of factors affecting patients waiting time in primary health care centers: An assessment study in Dubai. *Management Science Letters*, 10(6). <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.11.031>
- Aladwan, M. A., Salleh, H. S., Anuar, M. M., ALhwadi, H., & Almomani, I. (2021). relationship among service quality, patient satisfaction and patient loyalty: case study in Jordan Mafrq hospital. *Linguistics and Culture Review*, 5(S3). <https://doi.org/10.21744/lingcure.v5ns3.1368>
- Alshrbaji, M., Mohammed, M., & Shamayleh, A. (2022). The Impact of Total Quality Management and Perceived Service Quality on Patient Satisfaction in Healthcare: A Systematic Review. *2022 Advances in Science and Engineering Technology International Conferences, ASET 2022*. <https://doi.org/10.1109/ASET53988.2022.9734872>
- Amelung, D., Whitaker, K. L., Lennard, D., Ogden, M., Sheringham, J., Zhou, Y., Walter, F. M., Singh, H., Vincent, C., & Black, G. (2020). Influence of doctor-patient conversations on behaviours of patients presenting to primary care with new or persistent symptoms: A video observation study. *BMJ Quality and Safety*, 29(3). <https://doi.org/10.1136/bmjqs-2019-009485>
- Amos, D., Au-Yong, C. P., & Musa, Z. N. (2022). The mediation effects of finance on the relationship between service quality and performance of hospital facilities management services. *Facilities*, 40(3–4). <https://doi.org/10.1108/F-12-2020-0130>

- Asamrew, N., Endris, A. A., & Tadesse, M. (2020). Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. In *Journal of Environmental and Public Health* (Vol. 2020). <https://doi.org/10.1155/2020/2473469>
- Bleustein, C., Rothschild, D. B., Valen, A., Valaitis, E., Schweitzer, L., & Jones, R. (2014). Wait times, patient satisfaction scores, and the perception of care. *American Journal of Managed Care*, 20(5).
- Carvalho, R., Lobo, M., Oliveira, M., Oliveira, A. R., Lopes, F., Souza, J., Ramalho, A., Viana, J., Alonso, V., Caballero, I., Santos, J. V., & Freitas, A. (2021). Analysis of root causes of problems affecting the quality of hospital administrative data: A systematic review and Ishikawa diagram. In *International Journal of Medical Informatics* (Vol. 156). <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2021.104584>
- Derebe, M. M., Shiferaw, M. B., & Ayalew, M. A. (2017). Low satisfaction of clients for the health service provision in West Amhara region, Ethiopia. *PLoS ONE*, 12(6). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0179909>
- Dwi Lestari, D., Khodijah Parinduri, S., & Fatimah, R. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor Tahun 2018-2019. *Promotor*, 3(3). <https://doi.org/10.32832/pro.v3i3.4172>
- Frichi, Y., Jawab, F., & Boutahari, S. (2020). Modeling the impact of hospital logistics on quality of care and patient satisfaction: Results of a survey in three public healthcare facilities in Fez-Morocco. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 13(2). <https://doi.org/10.3926/jiem.3143>
- Hair Jr., J. F., Anderson, R. E., Babin, B. J., & Black, W. C. (2019). Multivariate Data Analysis, Multivariate Data Analysis. In *Book* (Vol. 87, Issue 4).
- Harmen, E. L., Semiarty, R., & Lita, R. P. (2020). Model Keterkaitan Persepsi Nilai, Citra Merek, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Rumah Sakit Model Keterkaitan Persepsi Nilai, Citra Merek, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 8(2). <https://doi.org/10.26905/jmdk.v8i2.5094>
- Irawan, B., Kurnia, R. A., Sitanggang, E. D., & Achmady, S. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (Servqual). *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (JKF)*, 3(1). <https://doi.org/10.35451/jkf.v3i1.522>
- Johnson, D. M., & Russell, R. S. (2015). SEM of service quality to predict overall patient satisfaction in medical clinics: A case study. *Quality Management Journal*, 22(4). <https://doi.org/10.1080/10686967.2015.11918448>
- Mahmud, M. S., Lima, R. P., Rahman, M. M., & Rahman, S. (2021). Does healthcare service quality affect outbound medical tourists' satisfaction and loyalty? Experience from a developing country. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 15(3). <https://doi.org/10.1108/IJPHM-04-2020-0028>
- Sarstedt, M., Hair, J. F., Pick, M., Liengaard, B. D., Radomir, L., & Ringle, C. M. (2022). Progress in partial least squares structural equation modeling use in marketing research in the last decade. *Psychology and Marketing*, 39(5). <https://doi.org/10.1002/mar.21640>
- Siripipatthanakul, S. (2021). Service Quality, Patient Satisfaction, Word-of-Mouth, and Revisit Intention in a Dental Clinic, Thailand. *International Journal of Trend in Scientific Research and Development*, 5(5).
- Yamin, S. (2021). *Smartpls 3, amos & stata: Olah data statistik (mudah & praktis)* (1).

Copyright holder:

Theresia Handayani Reba, Yohana Cahya F. Palupi Meilani (2025)

First publication right:

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

