

Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Niat Berobat Kembali Di Mediasi Oleh Kepuasan Pasien Di Fasilitas Rawat Inap RSUD Kuala Kurun

Berkat Elloirahmatdi¹⁾, Rudolf Rudy C Tarumingkeng²

¹Universitas Kristen Krida Wacana
email: berkat0405@gmail.com

²Universitas Kristen Krida Wacana
email: rudyct@ukrida.ac.id

Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan fasilitas rumah sakit terhadap kepuasan pasien, menganalisis pengaruh kualitas layanan dan fasilitas rumah sakit terhadap niat berobat kembali, dan mengetahui apakah kepuasan pasien memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap niat berobat kembali dan mengetahui apakah kepuasan memediasi pengaruh fasilitas rumah sakit terhadap niat berobat kembali. Penelitian dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif dan dilakukan dengan memberikan kuesioner pada responden. Penelitian ini ditujukan pada Pasien Rawat Inap RSUD Kuala Kurun. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 102 orang. Untuk analisis data, penelitian ini menggunakan pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS) atau disebut PLS-SEM. Peneliti menganalisis model pengukuran (outer model), model structural (inner model), dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien. (2) Fasilitas Rumah Sakit berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien. (3) Kualitas Layanan tidak signifikan terhadap Niat Berobat Kembali, artinya Kualitas Layanan tidak menentukan Niat Berobat Kembali Pasien RSUD Kuala Kurun. (4) Fasilitas Rumah Sakit berpengaruh signifikan terhadap Niat Berobat Kembali. (5) Kepuasan Pasien berpengaruh signifikan terhadap Niat Berobat Kembali. (6) Kepuasan Pasien memediasi pengaruh Kualitas Layanan terhadap Niat Berobat Kembali Pasien RSUD Kuala Kurun, dan (7) Kepuasan Pasien memediasi pengaruh Fasilitas Rumah Sakit terhadap Niat Berobat Kembali Pasien RSUD Kuala Kurun.

Keywords: Kualitas Layanan, Fasilitas Rumah Sakit, Kepuasan Pasien, Niat Berobat Kembali

A. Latar Belakang Teoritis

Salah satu elemen penting dalam kehidupan manusia adalah kesehatan, yang memengaruhi kualitas hidup seseorang secara keseluruhan. Rumah sakit memainkan peran penting dalam menyediakan perawatan medis yang berkualitas bagi pasien. Namun, kualitas la yang diterima pasien tidak hanya bergantung pada kemampuan tenaga medis, tetapi juga pada banyak faktor lain, seperti fasilitas rumah sakit dan pengalaman pasien selama perawatan. Dalam industri kesehatan, kepuasan pasien adalah faktor penting. Kepuasan pasien berkorelasi langsung dengan niat berobat kembali ke rumah sakit yang sama di masa depan. Fasilitas rumah sakit, bersama dengan kualitas layanan, memberikan kontribusi terhadap tingkat kepuasan pasien, menciptakan jejaring reputasi yang baik bagi rumah sakit, dan mendorong pasien untuk kembali berobat di rumah sakit yang sama (Lalangpuling et al, 2024)

Penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan rumah sakit mencakup banyak hal, seperti administrasi, fasilitas fisik, keahlian tenaga medis, dan interaksi antara pasien dan

petugas medis. Jika pasien memiliki fasilitas rumah sakit yang memadai, seperti kebersihan dan kenyamanan, dan fasilitas medis yang lengkap, mereka dapat menjadi lebih puas. Selain itu, kepuasan pasien adalah faktor utama yang memengaruhi keinginan pasien untuk kembali ke rumah sakit (Pervaiz et al, 2024)

Tidak hanya kualitas layanan medis yang diberikan, tetapi juga pengalaman secara keseluruhan pasien di rumah sakit memengaruhi niat berobat kembali atau kesetiaan pasien. Dalam kasus ini, faktor-faktor seperti kualitas fasilitas rumah sakit dan interaksi antara pasien dan petugas kesehatan adalah faktor penting dalam persepsi pasien terhadap rumah sakit. Dalam situasi ini, sangat penting untuk memahami hubungan dua komponen ini satu sama lain dan bagaimana hubungan ini berdampak pada niat untuk berobat kembali (Ongkaruna et al, 2023).

Kalimantan sebagai salah satu wilayah dengan tantangan geografis yang lumayan luas dalam akses kesehatan menghadapi permasalahan ini dengan hal hal yang lebih bervariasi. Data Badan Pusat Statistik (BPS)

Kalimantan menunjukkan bahwa hanya sekitar 60% penduduk memiliki akses yang memadai ke layanan kesehatan, dan kepuasan pasien cenderung lebih rendah di wilayah pedalaman dengan fasilitas kesehatan yang terbatas, angka ini menunjukkan adanya ketimpangan yang signifikan dalam distribusi layanan kesehatan, yang dapat berdampak pada pengalaman pasien di fasilitas kesehatan. Ketidakmerataan akses ini sering kali berujung pada ketidakpuasan yang mendalam, yang pada gilirannya dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan kesehatan yang diberikan.

Pasien juga mempertimbangkan fasilitas kesehatan yang memadai, seperti kebersihan, kenyamanan ruang tunggu, dan ketersediaan alat medis. Kualitas layanan dan fasilitas di RSUD Kuala Kurun harus terus ditingkatkan untuk memastikan pasien puas dan mendorong pasien untuk berobat lagi.

Studi sebelumnya banyak menekankan bahwa kualitas layanan adalah faktor utama terbanyak yang mempengaruhi kepuasan pasien ini sesuai dengan hasil penelitian Victorya et al (2024), Lalangpuling et al (2024), Dearesth et al (2024), Aprianditah et al (2024), Aji et al (2024), Rampi et al (2024), Renwarin et al (2023), Yoniko et al (2023), Septianing, Farida (2022), Bakri et al (2022), Marzuq et al (2022), Basalamah et al (2021), Utari et al (2021), Purwanto et al (2021), Sudaryanto (2021), Parmin (2017), Adil et al (2016), penelitian ini berbanding terbalik dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Putri et al (2024) dimana dalam penelitian di dapati variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, salah satu faktor yang menjadi penyebab dipengaruhi nya kepuasan pasien pada Rumah Sakit XY yaitu karena penilaian pasien terhadap informasi yang di berikan oleh dokter kurang jelas dan terlalu cepat saat menjelaskan sehingga faktor ini membuat pasien sedikit bingung dalam menerima informasi yang di jelaskan oleh dokter pada saat berkonsultasi.

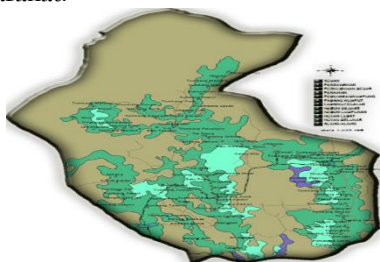
Fasilitas rumah sakit yang memadai dapat mempengaruhi bagaimana pasien melihat layanan yang mereka terima. Fasilitas fisik yang baik dapat membuat pasien lebih nyaman, mengurangi stres selama perawatan, dan membuat rumah sakit lebih dipandang positif. menurut Septianing, Farida (2022)

dikatakan fasilitas yang menarik bisa menumbuhkan niat untuk berkunjung kembali yang di dahului dengan pasien yang puas terhadap kualitas layanan hal ini juga sejalan dengan penelitian yang menyatakan fasilitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang dilakukan oleh Aprianditah et al (2024), Jannah et al (2024), Putri et al (2024), Ruliati et al (2023a), Septianing, Farida (2022), Utari et al (2021), Sudaryanto (2021), Merta et al (2020), Parmin (2017), sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Renwarin et al (2023), Yoniko et al (2023) dikatakan fasilitas tidak memiliki mempengaruhi kepuasan pasien, karena menurut peneliti fasilitas yang ada masih sangat kurang dalam memenuhi kebutuhan pasien.

Studi menunjukkan bahwa kualitas layanan, terutama dalam hal tangibility, dependability, response, assurance, dan empathy, dapat sangat mempengaruhi kepuasan pasien dan sangat penting untuk melihat bagaimana kualitas layanan dan fasilitas mempengaruhi kepuasan pasien dan keinginan mereka untuk berobat kembali. Studi sebelumnya di berbagai rumah sakit menunjukkan bahwa layanan yang baik membuat pasien lebih bahagia dan membuat mereka ingin berobat lagi Dearesth et al (2024)

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kuala Kurun merupakan institusi kesehatan penting yang memberikan kontribusi signifikan terhadap penyediaan layanan kesehatan kepada masyarakat. Rumah Sakit Umum Daerah Kuala Kurun pertama kali dibangun pada tahun 1982 berupa sebuah bangunan dengan konstruksi kayu sebagai Poliklinik. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kuala Kurun pertama kali beroperasi pada tanggal 19 September 1986, Pada Tahun 2013 dengan berdasarkan Peraturan Bupati Gunung Mas Nomor 475 Tahun 2013 tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Kuala Kurun Sebagai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) penuh diberikan kewenangan dalam Pengelolaan Keuangan dimana Rumah Sakit sebagai Unit Layanan Publik dituntut untuk dapat memberikan Pelayanan secara Profesional, Fleksibel, Efisien dan Efektif agar

dapat memberikan Pelayanan Prima kepada Masyarakat.



Gambar Data Kunjungan Pasien RSUD Kuala Kurun Tahun 2023

UPT Rumah Sakit Umum Daerah Kuala Kurun mempunyai wilayah kerja 12 Kecamatan dan desa 127 yang ada di Kabupaten Gunung Mas, dengan jumlah penduduk 141.187 jiwa (tahun 2021).

DATA KUNJUNGAN PASIEN RSUD KUALA KURUN TAHUN 2023

No	JENIS LAYANAN	JANUARI	FEBRUARI	MAR ET	APR IL	ME I	JU NI	JU LI	AGUS TUS	SEPTEM BER	OKTO BER	NOVEM BER	DESEM BER
1	Data Kunjungan IGD	386	395	364	421	425	422	399	321	422	551	464	468
2	Rawat Inap	159	166	168	183	195	162	194	230	252	229	259	277
3	Rawat Jalan	1.761	1.257	1.433	1.748	1.705	1.405	1.572	1.559	1.800	1.668	1.671	1.756
4	Kamar Operasi	18	10	15	8	16	2	16	30	23	36	20	30
5	Laboratorium	1.061	751	748	1.264	1.197	856	1.237	987	879	1.012	985	1.443
6	Radiologi	644	362	533	822	649	374	436	427	544	464	603	945
7	UTD	17	25	20	22	22	20	20	21	23	21	29	14

Gambar Data Kunjungan Pasien RSUD Kuala Kurun Tahun 2023

Tabel Jumlah Rumah Sakit Menurut Kelas

No	Item	A	B	C	D	Belum Penetapan
1	Rumah Sakit	67	436	162	918	29
2	Persentase	2,0%	14%	53%	30%	0,1%

Sumber :Data Primer ditjen pelayanan Kesehatan kementerian RI (diolah oleh peneliti),2023

Rumah sakit dikelompokkan berdasarkan kemampuan pelayanan, fasilitas kesehatan, sarana penunjang, dan sumber daya manusia menjadi Kelas A, Kelas B, Kelas C, dan Kelas D.(Kemenkes RI, 2022)Jumlah rumah sakit (RS) di Indonesia menurut kelas terbanyak yaitu tipe C sebesar 1.622 (53%)RS, kemudian kelas D dan D Pratama sebesar 918 (30%) RS , kelas B sebesar 436 (14%) RS, dan kelas A sebesar 67 (2,0%) RS, sedangkan

selebihnya merupakan RS yang belum ditetapkan kelasnya sebesar 29 (1,0%) RS.

Tabel Kapasitas Tempat Tidur RSUD KUALA KURUN

Nama Ruangan	Total Tempat Tidur
Perinatal	9
Picu	3
Nicu	3
Icu	6
Dahlia	17
Alamanda	10
Lavender	10
Nusa Indah	6
Bougenvile	10
Kemuning	25
IGD	4
Total	103

Sumber :Data Primer Laporan Tahunan RSUD Kualakurun(diolah oleh peneliti),2024

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, Rumah Sakit Umum Tipe C harus memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 100 unit dimana RSUD Kuala Kurun memiliki jumlah bad yang memadai dan memenuhi batas ambang yang telah ditetapkan permenkes

Tabel Data Kunjungan Pasien Tahun 2021-2023

No.	Kunjungan Pasien	Rawat Inap	Rawat Jalan	IGD
1	2021	2340	11974	4176
2	2022	2107	12117	3893
3	2023	2474	19335	5038

Sumber :Data Primer Laporan Tahunan RSUD Kualakurun(diolah oleh peneliti),2024

Dengan rincian tahun 2021,rawat jalan 11974,rawat inap 2340,ugd 4176 dan tahun 2022 rawat jalan 12117,rawat inap 2107,ugd 3893 dan tahun 2023 rawat jalan 19335,rawat inap 2474,ugd 5038.Berdasarkan data diatas terdapat penurunan kunjungan rawat inap di tahun 2021 diangka 2340 turun ke 2107 ditahun 2022 dan meningkat Kembali ditahun 2023 diangka 2474.

Tabel Nilai BOR Tahun 2021-2023

No.	BOR Tahun	Angka Presentase
1	2021	35,47%
2	2022	25,53%
3	2023	25,84%

Sumber :Data Primer Laporan Tahunan RSUD Kualakurun(diolah oleh peneliti),2024

RSUD Kuala Kurun selama tiga tahun terakhir. Pada tahun 2021, BOR tercatat sebesar 35,47%, sedangkan pada tahun 2022 menurun menjadi 27,53%, dan pada tahun

2023 berdasarkan laporan rekam medis (RSUD Kualakurun, 2023) didapatkan nilai Bed Occupancy Rate (BOR) tahun 2023 adalah 25,84%, yang jauh di bawah standar ideal (60-85%) berdasarkan (Kemenkes RI, 2011) Rumah sakit dengan BOR yang rendah dapat dianggap kurang optimal untuk pemanfaatan tempat tidur/pemanfaatan yang tidak efisien dapat menunjukkan jumlah kunjungan pasien yang rendah atau kenganan pasien untuk berkunjung kembali .

Tabel Data Angka Kepuasan Pasien Tahun 2021-2023

No.	Kepuasan Pasien	Angka Presentase
1	2021	35,47%
2	2022	25,53%
3	2023	25,84%

Sumber :Data Primer Laporan Tahunan RSUD Kualakurun(diolah oleh peneliti),2024

Data nasional terkait kepuasan pasien: Menurut survei Kementerian Kesehatan Indonesia, tingkat kepuasan pasien di rumah sakit di Indonesia berkisar 70% hingga 80%, tergantung pada fasilitas dan layanan yang diberikan

Tingkat kepuasan ini cenderung lebih tinggi di rumah sakit yang berlokasi di daerah perkotaan dengan fasilitas lebih lengkap. Di rumah sakit RSUD Kuala Kurun sudah dilakukan survey kepuasan Masyarakat berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana mekanisme survei Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik survey diterapkan di mulai pada tanggal 19 juni 2013 sd 2024 di semester 1 dengan total responden 176 ,untuk Tahun 2023 semester I Nilai SKM adalah 80,63 yaitu sebesar 0,91%, untuk Tahun 2023 Semester II Nilai SKM adalah 81,70 yaitu sebesar 1,33% kenaikan dari semester I dan untuk Tahun 2024 sebesar 0,47% sehingga di kategorikan sangat baik ,dilakukan juga pengecekan rewiuw di google rewiuw RSUD Kuala Kurun Gunung Mas ada di angka 3,3 dimana dari beberapa komentar masih mengeluhkan tentang fasilitas dan kualitas layanan yang belum optimal sehingga menurunkan angka kepuasan pasien yang berdampak terhadap niat berkunjung

kembali kedepan nya nilai ini juga lebih rendah dibandingkan kabupaten tetangga RSUD Jaraga Sasameh Buntok yang ada di angka 4,2 dan RSUD Puruk Cahu di angka 4,3 dengan tipe rumah sakit yang sama .

Tabel Kunjungan Pasien Baru dan Lama Tahun 2024

No.	2024	Pasien Baru	Pasien Lama
1	Januari	187	169
2	Februari	102	130
3	Maret	135	187
4	April	117	175
5	Mei	133	203
6	Juni	125	152
7	Juli	153	207
8	Agustus	107	184
9	September	107	185
10	Oktober	126	211
11	November	147	233
12	Desember	144	204
Total		1583	2240

Sumber :Data Primer Laporan Tahunan RSUD Kualakurun(diolah oleh peneliti),2024

Dari data diatas didapati untuk jumlah pasien baru naik di bulan pertama dan di bulan kedua sampai dua belas di dominasi pasien lama Dari kumpulan data diatas memiliki kaitan yang signifikan dengan niat berkunjung kembali yang di cerminkan berbanding tidak tegak lurus dengan angka BOR yang didapat ,dari beberapa data diatas angka kunjungan dan rawat inap baik pasien baru dan lama dikaitkan kepuasan Masyarakat diharapkan berjalan secara linier tetapi dari nilai diatas terjadi inkonsistensi dimana nilai bor nya rendah dan nilai angka kepuasan pasien yang tinggi di iringi dengan jumlah pasien lama yang berkunjung kembali lebih banyak dari pasien baru di bulan 2 sampai 12 tahun 2024.

Definisi Operasional Variabel

Kualitas Layanan (X1)

Kualitas layanan rumah sakit didefinisikan sebagai tingkat keunggulan pelayanan kesehatan yang dirasakan pasien, yang mencakup aspek fisik, keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati tenaga medis dalam memenuhi atau melampaui harapan pasien sesuai dengan standar pelayanan kesehatan. Pasuraman dalam Victorya et al (2024) Lalangpuling et al(2024), Dearesth et al (2024). Dengan indikator berupa Tangibility (Keterjangkauan Fasilitas Fisik), Reliability (Keandalan),

Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati). Fasilitas Rumah Sakit (X2)

Aspek fisik dan infrastruktur yang mendukung pelayanan kesehatan melibatkan struktur ,proses dan hasil yang akan meningkatkan egektifitas dan akses layanan kesehatan. Aprianditah et al (2024), Donabedian dalam Trenggono ,Bachtiar(2025), Woo et al (2021). Indikatornya berupa Kebersihan, Peralatan Medis, Aksestabilitas, Sumber daya manusia. Kepuasan Pasien (Z)

Kepuasan pasien adalah suatu perasaan atau respons emosional yang timbul dari perbandingan antara harapan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dan kenyataan atau pengalaman yang mereka rasakan setelah menerima pelayanan tersebut. Kepuasan ini mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diterima memenuhi atau melebihi ekspektasi pasien. Oliver dalam penelitian Lalangpuling et al(2024) , Putri et al(2024), Rampi et al (2024), Renwarin et al (2023), Bakri et al(2022),y Marzuq et al (2022), Basalamah et al(2021), Utari et al (2021), Parmin (2017). Menggunakan indikator berupa Kualitas komunikasi antara tenaga medis dan pasien, Responsivitas Tenaga Medis, Kecepatan peayanan medis, Pendekatan Personal dan Empati. Niat Berobat Kembali (Y)

Niat pasien untuk kembali ke rumah sakit atau fasilitas kesehatan yang sama untuk mendapatkan perawatan di masa depan Lalangpuling et al(2024), Ajzen dalam Mohd Isa et al (2019). Indikatornya berupa Keinginan untuk Menggunakan Layanan Kesehatan Rumah Sakit Kembali ,, Rekomendasi kepada Orang Lain, Pertimbangan Ulang untuk Rawat Inap, Kepercayaan untuk Kembali Berobat.

B. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, objek penelitian dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat kembali di fasilitas rawat inap RSUD Kuala Kurun yang dipengaruhi kualitas layanan dan fasilitas rumah sakit dengan kepuasan pasien sebagai mediasi sedangkan subjek penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat di RSUD Kuala Kurun .Penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif,data

akan dikumpulkan melalui kuesioner Data yang sudah terkumpul selanjutnya akan dianalisis dengan SEM PLS dengan software Smartpls 3.0 . Berjumlah 102 responden di instlasi rawat inap RSUD Kuala Kurun yang menjadi sampel dalam penelitian ini

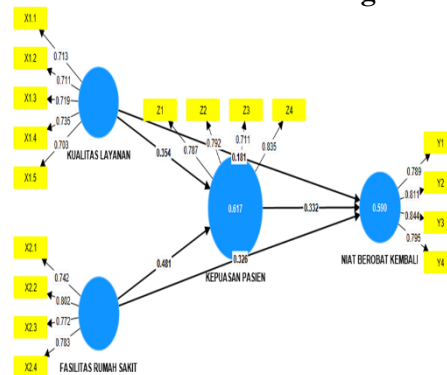
Pengumpulan data penelitian akan dilakukan menggunakan metode survei, yaitu dengan menyebarkan kuesioner pada sampel yang akan diteliti dan penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara bertemu langsung dan menyebarkan kuesioner dan google form kepada responden yaitu Pasien Rawat Inap RSUD Kuala Kurun. Penyusunan kuesioner menggunakan Skala Likert. Skala Likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial yang ada. Jenis kuesioner yang dipakai pada penelitian ini adalah dengan sistem Skala Likert satu sampai dengan lima (five point likert scale).

C. Hasil Dan Pembahasan Analisis Model Pengukuran (Outer Model)

Structural Equation Modeling Partial Least Square (SEM-PLS) digunakan untuk melakukan analisis data. Pada tahap pertama, analisis outer model dilakukan untuk menentukan reliabilitas dan validitas Instrumen.

Uji Validitas Instrumen

Gambar Hasil Loading Factor



Tabel Loading Factor Indikator

Variabel	Indikator	Loading Factor	Keterangan
Kualitas Layanan	X1.1	0.713	Valid
	X1.2	0.711	Valid
	X1.3	0.719	Valid
	X1.4	0.735	Valid
	X1.5	0.703	Valid
Fasilitas Rumah Sakit	X2.1	0.742	Valid
	X2.2	0.802	Valid
	X2.3	0.772	Valid
	X2.4	0.783	Valid
Kepuasan Pasien	Z1	0.789	Valid
	Z2	0.811	Valid
	Z3	0.844	Valid
	Z4	0.795	Valid
Niat Berobat Kembali	Y1	0.787	Valid
	Y2	0.792	Valid
	Y3	0.711	Valid
	Y4	0.835	Valid

Sumber :Data Primer (diolah oleh peneliti),2025

Selanjutnya nilai cross-loading indikator terhadap variabel latennya dan variabel laten lain yang digunakan dalam penelitian diperiksa untuk memverifikasi validitas indikator atau instrumen. Nilai loading factor pada variabel laten harus lebih besar atau lebih tinggi daripada nilai loading factor pada variabel lainnya. Dengan demikian, indikator dinyatakan valid.

Tabel di bawah ini menunjukkan nilai cross-loading indikator pada variabel konstruksya dan variabel lainnya.

Tabel Cross Loading Faktor Indikator

Indikator	Kualitas Layanan	Fasilitas Rumah Sakit	Kepuasan Pasien	Niat Berobat Kembali
X1.1	0.713	0.544	0.459	0.376
X1.2	0.711	0.444	0.432	0.467
X1.3	0.719	0.523	0.629	0.508
X1.4	0.735	0.532	0.518	0.476
X1.5	0.703	0.683	0.515	0.549
X2.1	0.650	0.742	0.501	0.534
X2.2	0.615	0.802	0.581	0.586
X2.3	0.620	0.772	0.610	0.582
X2.4	0.494	0.783	0.633	0.510
Z1	0.518	0.527	0.516	0.789
Z2	0.582	0.577	0.648	0.811

Z3	0.592	0.624	0.574	0.844
Z4	0.474	0.584	0.548	0.795
Y1	0.576	0.549	0.787	0.484
Y2	0.620	0.615	0.792	0.536
Y3	0.497	0.581	0.711	0.565
Y4	0.566	0.605	0.835	0.623

Sumber :Data Primer (diolah oleh peneliti),2025

Terlihat bahwa nilai loading factor masing-masing variabel yang ada pada tabel cross loading mempunyai nilai yang lebih besar dibandingkan konstruk lain nya, oleh karena itu semua item pernyataan valid Setelah melakukan uji faktor pengisi dan uji cross-loading, dapat disimpulkan bahwa indikator penelitian ini adalah valid. Dengan kata lain, seluruh indikator penelitian dapat digunakan secara sah untuk mengukur variabel penelitian.

Tabel 4 6 Fornell-Larcker Criterion

	Fasilitas Rumah Sakit	Kepuasan Pasien	Kualitas Layanan	Niat Berobat Kembali
Fasilitas Rumah Sakit	0.775			
Kepuasan Pasien	0.752	0.783		
Kualitas Layanan	0.766	0.722	0.716	
Niat Berobat Kembali	0.714	0.708	0.671	0.81

Sumber :Data Primer (diolah oleh peneliti),2025

Terlihat bahwa variabel laten dalam penelitian ini sudah valid, karena nilai Fornell Larcker variabel laten tersebut lebih besar dari nilai konstruk lain.

Uji Reliabilitas Instrumen

Tabel Cronvach Alpha & Composite Reability

Variabel	Cronbach Alpha	Composite Reliability	Keterangan
Fasilitas Rumah Sakit	0.778	0.857	Reliabel
Kepuasan Pasien	0.788	0.863	Reliabel
Kualitas Layanan	0.764	0.84	Reliabel
Niat Berobat Kembali	0.826	0.884	Reliabel

Sumber :Data Primer (diolah oleh peneliti),2025

Terlihat bahwa nilai Cronbach Alpha dan nilai Composite Reliability masing-masing variabel yang ada pada tabel di atas mempunyai nilai yang lebih besar dari standar

(0.7), oleh karena itu semua item pernyataan reliabel.

Analisis Model Struktural (Inner Model)

Analisis Inner Model dilakukan untuk mengukur R-Square, F-Square, Q-Square, dan menguji hipotesis.

R-Square

Tabel 4 9 R-Square

	Nilai
R-Square	0.590

Sumber :Data Primer (diolah oleh peneliti),2025

Terlihat bahwa nilai R-Square adalah sebesar 0.590 atau 59%, yang berarti variabel independen (Kualitas Layanan, Fasilitas Rumah Sakit, dan Kepuasan Pasien) berkontribusi sebesar 59%, dan sisanya 41% berasal dari variabel yang tidak diukur dalam penelitian ini.

F-Square

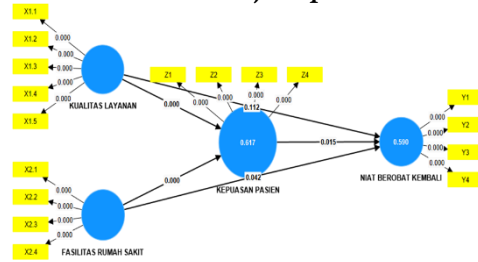
	Kepuasan Pasien	Niat Berobat Kembali
Fasilitas Rumah Sakit	0.25	0.086
Kepuasan Pasien		0.103
Kualitas Layanan	0.135	0.029

Sumber :Data Primer (diolah oleh peneliti),2025

Terlihat bahwa nilai F-Square Fasilitas Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien sebesar 0.25 yang berarti masuk kategori sedang. Fasilitas Rumah Sakit terhadap Niat Berobat Kembali sebesar 0.086 yang berarti kekuatan hubungan antar dua variabel ini kecil. Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien sebesar 0.135 yang berarti kekuatan hubungan antar dua variabel ini sedang. Kepuasan Pasien terhadap Niat Berobat Kembali sebesar 0.103 yang berarti kekuatan hubungan antar dua variabel ini kecil, dan Kualitas Layanan terhadap Niat Berobat Kembali sebesar 0.029 yang berarti kekuatan hubungan antar dua variabel ini kecil.

Uji Hipotesis

Gambar Hasil Uji Hipotesis



Diatas adalah hasil uji hipotesis terkait variabel dalam penelitian ini. Terlihat melalui *bootstrapping* yang telah dilakukan.

Tabel Hasil Uji T

	Original sample (O)	P values
Fasilitas Rumah Sakit -> Kepuasan Pasien	0.481	0.000
Fasilitas Rumah Sakit -> Niat Berobat Kembali	0.326	0.042
Kepuasan Pasien -> Niat Berobat Kembali	0.332	0.015
Kualitas Layanan -> Kepuasan Pasien	0.354	0.000
Kualitas Layanan -> Niat Berobat Kembali	0.181	0.112

Sumber :Data Primer (diolah oleh peneliti),2025

Dari data diatas terlihat hasil pengaruh secara langsung baik setiap variabel yang telah diuji.

Tabel Pengaruh Tidak Langsung

	Koefisien	P Values
Fasilitas Rumah Sakit -> Kepuasan Pasien -> Niat Berobat Kembali	0.160	0.046
Kualitas Layanan -> Kepuasan Pasien -> Niat Berobat Kembali	0.118	0.055

Sumber :Data Primer (diolah oleh peneliti),2025

Dari data diatas terlihat hasil pengaruh secara tidak langsung baik setiap variabel yang telah diuji.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji hipotesis H1, dapat dinyatakan bahwa Kualitas Layanan menentukan Kepuasan Pasien. Dari sisi koefisien, Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien yang berarti semakin baik Kualitas Layanan, semakin tinggi

Kepuasan Pasien. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Victorya et al (2024), Lalangpuling et al (2024), dan Dearesth et al (2024). Hasil penelitian mereka menyatakan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien, dan hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian mereka.

Dari hasil di atas dapat dinyatakan bahwa kualitas layanan di RSUD Kuala Kurun sangat memengaruhi kepuasan pasien. Semakin baik layanan, semakin puas pasien. Ruang tunggu yang rapi, dokter yang ramah, atau perawat yang cepat merespons membuat pasien merasa dihargai dan nyaman, sehingga mereka lebih puas dengan pelayanan rumah sakit ini.

Pengaruh Fasilitas Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji hipotesis H2, dapat dinyatakan bahwa Fasilitas Rumah Sakit menentukan Kepuasan Pasien. Dari sisi koefisien, Fasilitas Rumah Sakit berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien yang berarti semakin baik Fasilitas Rumah Sakit, semakin tinggi Kepuasan Pasien. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Aprianditah et al (2024), Jannah et al(2024), Putri et al(2024). Hasil penelitian mereka menyatakan bahwa Fasilitas Rumah Sakit berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien, dan hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian mereka.

Dari hasil di atas dapat dinyatakan bahwa fasilitas rumah sakit RSUD Kuala Kurun sangat memengaruhi Kepuasan Pasien. Fasilitas Rumah Sakit yang baik seperti, ruang perawatan yang bersih dan nyaman, peralatan medis modern, serta ketersediaan tempat parkir dan ruang tunggu yang memadai membuat pasien merasa diperhatikan, sehingga mereka semakin puas ketika berobat di rumah sakit ini.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Niat Berobat Kembali

Berdasarkan hasil uji hipotesis H3, dapat dinyatakan bahwa Kualitas Layanan tidak berpengaruh terhadap Niat Berobat Kembali. Dari sisi koefisien, Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Niat Berobat Kembali yang berarti semakin baik Kualitas Layanan, semakin tinggi Niat Berobat Kembali. Hasil penelitian ini tidak mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Aji et al

(2024), Bakri et al(2022), dan Purwanto et al ((2022). Hasil penelitian mereka menyatakan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Niat Berobat Kembali, namun hasil penelitian ini malah menunjukkan hasil sebaliknya, yaitu Kualitas Layanan tidak signifikan terhadap Niat Berobat Kembali.

Dari hasil di atas dapat dinyatakan bahwa di RSUD Kuala Kurun, kualitas layanan seperti fasilitas fisik yang nyaman, ketepatan waktu pelayanan, respon cepat petugas, keahlian staf medis, dan sikap empati staf tidak cukup kuat memengaruhi keinginan pasien untuk berobat kembali. Hal ini mencerminkan bahwa di RSUD Kuala Kurun, faktor lain seperti biaya, akses lokasi, atau pengalaman pribadi pasien lebih dominan memengaruhi niat berobat kembali dibandingkan kualitas layanan itu sendiri.

Pengaruh Fasilitas Rumah Sakit terhadap Niat Berobat Kembali

Berdasarkan hasil uji hipotesis H4, dapat dinyatakan bahwa Fasilitas Rumah Sakit berpengaruh signifikan terhadap Niat Berobat Kembali. Dari sisi koefisien, Fasilitas Rumah Sakit berpengaruh positif terhadap Niat Berobat Kembali yang berarti semakin baik Fasilitas Rumah Sakit, semakin tinggi Niat Berobat Kembali. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Septianing dan Farida (2022). Hasil penelitian mereka menyatakan bahwa Fasilitas Rumah Sakit berpengaruh signifikan terhadap Niat Berobat Kembali, dan hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian mereka.

Dari hasil di atas dapat dinyatakan bahwa di RSUD Kuala Kurun, fasilitas rumah sakit yang baik, seperti ruang perawatan yang bersih, peralatan medis modern, kamar mandi yang nyaman, serta fasilitas pendukung seperti ruang tunggu dan parkir yang memadai, sangat memengaruhi keinginan pasien untuk berobat kembali. Semakin lengkap dan terawat fasilitasnya, semakin besar niat pasien untuk kembali berobat.

Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Niat Berobat Kembali

Berdasarkan hasil uji hipotesis H5, dapat dinyatakan bahwa Kepuasan Pasien berpengaruh signifikan terhadap Niat Berobat Kembali. Dari sisi koefisien, Kepuasan Pasien berpengaruh positif terhadap Niat Berobat Kembali yang berarti semakin tinggi

Kepuasan Pasien, semakin tinggi Niat Berobat Kembali. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Parmin (2017), Septianing dan Farida (2022), Lalangpuling et al (2024). Hasil penelitian mereka menyatakan bahwa Kepuasan Pasien berpengaruh signifikan terhadap Niat Berobat Kembali, dan hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian mereka.

Dari hasil di atas dapat dinyatakan bahwa kepuasan pasien sangat memengaruhi keinginan pasien untuk berobat kembali. Ketika pasien merasa puas dengan pelayanan, seperti kenyamanan fasilitas, ketepatan waktu, respons petugas, keahlian dokter, dan empati staf, mereka cenderung ingin kembali berobat. Semakin tinggi kepuasan pasien, semakin besar niat mereka untuk memilih RSUD Kuala Kurun lagi.

Pengaruh Mediasi Kepuasan Pasien dalam Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Niat Berobat Kembali

Berdasarkan hasil uji hipotesis H6, dapat dinyatakan bahwa Kepuasan Pasien memediasi pengaruh Kualitas Layanan terhadap Niat Berobat Kembali. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dearesth et al (2024), Septianing dan Farida (2022), Bakri et al(2022). Hasil penelitian mereka menyatakan bahwa Kepuasan Pasien memediasi pengaruh Kualitas Layanan terhadap Niat Berobat Kembali, penelitian menunjukkan hasil yang sama, yaitu Kepuasan Pasien memediasi pengaruh Kualitas Layanan terhadap Niat Berobat Kembali.

Dari hasil di atas dapat dinyatakan bahwa kepuasan pasien menghubungkan kualitas layanan dengan niat berobat kembali. Artinya, kualitas layanan dari rumah sakit baik dan pasien yang puas dengan pelayanan, pasien akan kembali ke RSUD Kuala Kurun untuk berobat kembali.

Pengaruh Mediasi Kepuasan Pasien dalam Pengaruh Fasilitas Rumah Sakit terhadap Niat Berobat Kembali

Berdasarkan hasil uji hipotesis H7, dapat dinyatakan bahwa Kepuasan Pasien memediasi pengaruh Fasilitas Rumah Sakit terhadap Niat Berobat Kembali. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Septianing dan Farida (2022). Hasil penelitian mereka menyatakan bahwa Kepuasan Pasien memediasi pengaruh

Fasilitas Rumah Sakit terhadap Niat Berobat Kembali, dan hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian mereka.

Dari hasil di atas dapat dinyatakan bahwa di RS Kuala Kurun, kepuasan pasien menjadi penghubung penting antara fasilitas rumah sakit dan niat pasien untuk berobat kembali. Fasilitas yang baik, seperti ruang perawatan yang bersih, peralatan medis modern, kamar mandi nyaman, serta ruang tunggu dan parkir yang memadai, meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien inilah yang kemudian mendorong mereka untuk kembali berobat di rumah sakit ini

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada bab sebelumnya, maka hasil uji hipotesis tersebut dapat disimpulkan yaitu Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien, artinya Kualitas Layanan menentukan Kepuasan Pasien RSUD Kuala Kurun. Fasilitas Rumah Sakit berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien, artinya Fasilitas Rumah Sakit menentukan Kepuasan Pasien RSUD Kuala Kurun. Kualitas Layanan tidak signifikan terhadap Niat Berobat Kembali, artinya Kualitas Layanan tidak menentukan Niat Berobat Kembali Pasien RSUD Kuala Kurun. Fasilitas Rumah Sakit berpengaruh signifikan terhadap Niat Berobat Kembali, artinya Fasilitas Rumah Sakit menentukan Niat Berobat Kembali Pasien RSUD Kuala Kurun. Kepuasan Pasien berpengaruh signifikan terhadap Niat Berobat Kembali, artinya Kepuasan Pasien menentukan Niat Berobat Kembali Pasien RSUD Kuala Kurun. Kepuasan Pasien memediasi pengaruh Kualitas Layanan terhadap Niat Berobat Kembali Pasien RSUD Kuala Kurun. Kepuasan Pasien memediasi pengaruh Fasilitas Rumah Sakit terhadap Niat Berobat Kembali Pasien RSUD Kuala Kurun.

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada sebelumnya, maka saran yang dapat diberikan dari penelitian ini yakni peneliti menyadari dalam penelitian ini didapati beberapa kekurangan, dimana dalam pengambilan hasil dilakukan dengan google form dan dengan penyebaran quisioner dimana dilapangan didapati tidak semua pasien rawat inap mengerti dalam pengisian google form sehingga untuk peneltiaan

kedepan nya diharapkan bisa menggunakan pengambilan data dengan google form. Kemudian penelitian ini bisa diperluas dengan meningkatkan nilai alfa yang sebelum nya 0,10 menjadi 0,50. Lalu penelitian kedepan bisa dipertimbangkan untuk mencari pengganti Indikator X1.5 dengan indikator empathy di angka 0,703 dari tabel 4.4 karena merupakan nilai loading faktor terendah dari semua indikator. Berikutnya dengan hasil penelitian pengaruh mediasi kepuasan pasien dalam pengaruh kualitas layanan terhadap niat berobat kembali ,yang dalam hasil penelitian memiliki pengaruh mediasi penuh,hal ini bisa menjadi tambahan masukan untuk memperbaiki nilai BOR RSUD kuala kurun yang rendah melalui peningkatan terhadap kepuasan pasien, RSUD Kuala Kurun perlu untuk meningkatkan kualitas layanan agar pasien yang berobat di rumah sakit ini puas baik melalui peningaktan sumber daya dalam pelayanan, responsive ,serta keahlian tenaga medis ,dan empathy terhadap pasien, namun ada faktor-faktor lain yang perlu diperhatikan dan diatur seperti biaya, akses rumah sakit, dan lain-lain, sehingga angka berobat di RSUD Kuala Kurun bisa meningkat .

Terakhir Nilai R Square = 0.590, artinya variabel independen menjelaskan variabel Niat Berobat Kembali. Masih ada 41% variabel lain di luar penelitian ini yang perlu untuk diteliti, agar dapat memperkaya penelitian ini.

F. Referensi

- Adil, A., Adil, A., Syamsun, M., Syamsun, M., Najib, M., Najib, M., & Najib, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien RSUD Kota Bogor. <https://doi.org/10.18202/jam23026332.14.3.04>
- Aji, B. P. S., Ahri, R. A., & Gobel, F. A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan dan Kunjungan Balik Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa. *Journal of Muslim Community Health*, 3(4), 130–142.
- Aprianditah, M., Yamin, A., Malonga, W. A. M., Pelayanan, P. K., Fasilitas, C. D. A. N., Sakit, R., Manambai, H. L., Aprianditah, M., Yamin, A., Ariga, W., & Malonga, M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Di Rumah Sakit HI Manambai Abdulkadir). *EVOLUSI: Jurnal Sains Dan Manajemen*, 12(2), 65–75.
- Bakri, A. A. M., Ahri, R. A., & Batara, A. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pasien Melalui Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Journal of Muslim Community Health*, 3(4), 1–15.
- Basalamah, K. F., Ahri, R. A., & Multazam, M. (2021). Pengaruh Citra dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Minat Kembali Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. *An Idea Health Journal*, 1(03), 81–91. <https://ihj.ideajournal.id/index.php/IHJ/article/view/41>
- Dearesth, B., Soegeng, W., & Saporso. (2024). The influence of service quality on patient satisfaction and revisit (a second-order study at the lactation clinic of kemang medical care woman and children hospital). *COSTING:Journal of Economic, Business and Accounting*, 7, 10124–10136.
- ghozali imam. (2021). *Partial Last Squares konsep ,teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.2.9 untuk penelitian empiris (3rd ed.)*. badan penerbit universitas diponegoro.
- Hair, josef et all. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) (L. Fargotstein (ed.); second edi)*. Sage Publications Sage CA: Thousand Oaks, CA.
- Jannah, E. F., Haryono, B., & Gunardi, W. D. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Citra Rumah Sakit Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Pasien. *YUME: Journal of Management*, 7(1), 330–336.
- Kemenkes RI. (2011). *Juknis SIRS 2011: Sistem Informasi Rumah Sakit*. In Kementerian Kesehatan RI Direktorat jenderal Bina Upaya Kesehatan.

- Kemenkes RI. (2022). Profil Kesehatan Indonesia 2022 (F. Sibuea (ed.)). kemenkes.
- Kotler, P., Keller, K. L., Brady, M., Goodman, M., & Hansen, T. (2016). Marketing Management 3rd edn PDF eBook. Pearson Higher Ed.
- Lalangpuling, P. C., Tarumingkeng, R. C., & Saparso, S. (2024). Efek Mediasi Kepuasan Pasien pada Pengaruh Kualitas Layanan dan Inovasi Layanan Terhadap Niat Berobat Kembali di Rsud Kalabahi. *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 2(12), 373–384. <http://jurnal.anfa.co.id/index.php/neraca>
- Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2022). Hubungan service quality terhadap kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan: literature review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 13995–14008.
- Merta, I. K., Usadha, I. D. N., & Purna, I. N. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Demokratik Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Uptd Puskesmas Nusa Penida I Kabupaten Klungkung. *Jurnal Ilmiah Satyagraha*, 3(2), 82–118. <http://ejournal.universitasmahendradatta.ac.id/index.php/satyagraha/article/view/180>
- Mohd Isa, S., Lim, G. S. S., & Chin, P. N. (2019). Patients' Intent to Revisit With Trust as The Mediating Role: Lessons from Penang Malaysia. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 13(2), 140–159. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJPHM-10-2017-0056/full/html>
- Ongkaruna, L. A. L., & Kristaung, R. (2023). The Influence Of Hospital Service Quality On Patient Revisit Intention And Word-Of-Mouth In Class B Private General Hospital In Dki Jakarta. *OPSearch: American Journal of Open Research*, 2(7), 581–593. <https://opsearch.us/index.php/us/article/view/66>
- Parmin, P. (2017). Pengaruh Service Quality dan Fasilitas Terhadap Minat Berobat Kembali Melalui Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening di RSUD dr. Soedirman Kebumen: Array. *JBIMA (Jurnal Bisnis Dan Manajemen)*, 5(2), 122–136.
- Pervaiz, S., Javed, U., Rajput, A., Shafique, S., & Tasneem, R. (2024). Examining how and why service quality fosters patients' revisit intentions: evidence from Pakistan. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 18(3), 455–477. <https://doi.org/10.1108/IJPHM-11-2021-0110>
- Purwanto, B. T., Muchlis, N., & Multazam, A. M. (2021). Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berobat Pasien Rawat Jalan di RSAU dr. Dody Sardjoto. *Journal of Muslim Community Health*, 3(4), 153–168.
- Purwanto, B. T., Muchlis, N., & Multazam, A. M. (2022). Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berobat Pasien Rawat Jalan di RSAU dr. Dody Sardjoto. *Journal of Muslim Community Health*, 3(4), 153–168.
- Putri, W. T. K., & Suriyanto, M. A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit XY. *Jurnal EMT KITA*. <https://doi.org/10.35870/emt.v8i2.2383>
- Rampi, C. N., Tj, H. W., & Fushen, F. (2024). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN YANG DIMEDIASI KEPUASAN PASIEN DI KLINIK UTAMA ARDITA. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 11(3), 1611–1626.
- Renwarin, V. R. D., Haryono, B., & Saparso, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Rehabilitasi Medik di Rsud

- Sawah Besar Jakarta Pusat. *Journal of Social and Economics Research*, 5(2), 1950–1964.
- Renwarin, V. R. D., Haryono, B., & Saporso, S. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PASIEN TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN REHABILITASI MEDIK DI RSUD SAWAH BESAR JAKARTA PUSAT. *Journal of Social Economics Research*.
<https://doi.org/10.54783/jser.v5i2.319>
- RSUD kualakurun. (2023). laporan rekam medis 2023 RSUD Kuala Kurun. In *pemkab gunung mas (1st ed.)*. Pemkab Gunung Mas.
- Ruliati, R. A., Satoto, E. B., & Sanosra, A. (2023a). Pengaruh Fasilitas Rumah Sakit Dan Harga Pelayanan Terhadap Word Of Mouth Melalui Kepuasan Pasien. *RELASI: JURNAL EKONOMI*, 19(2), 396–410.
- Ruliati, R. A., Satoto, E. B., & Sanosra, A. (2023b). Pengaruh Fasilitas Rumah Sakit Dan Harga Pelayanan Terhadap Word Of Mouth Melalui Kepuasan Pasien. *RELASI: JURNAL EKONOMI*, 19(2), 396–410.
<https://doi.org/10.31967/relasi.v19i2.861>
- Ruslang, H. (2020). MUTU PELAYANAN KESEHATAN PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DENGAN MODEL BRADY AND CRONIN DI PUSKESMAS KABUPATEN WAJO. *Hospital Majapahit*, 12, 14–22.
- Septianing, A. D., & Farida, N. (2022). Pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan Terhadap niat berkunjung kembali melalui kepuasan pengunjung (Studi obyek wisata Goa Kreo Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 10(1), 781–792.
- Sudaryanto, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Bagian Pendaftaran Rumah Sakit Omni Pulomas. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Wiyatamandala.
- Sugiyono. (2020). No Title. In *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.
- Trenggono, P. H., & Bachtiar, A. (2025). Evaluasi Implementasi Manajemen Rumah Sakit dalam Upaya Peningkatan Rating Google Customer Review di Rumah Sakit Karisma Cimareme Tahun 2023: Pendekatan Teori SERVQUAL dan Donabedian. *Jurnal ARSI: Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 11(1), 1.
- Utari, P. S., & Irman FIRMANSYAH, S. E. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA SETUKPA SUKABUMI (Studi kasus pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangakara Setukpa Sukabumi): Manajemen Pemasaran. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 2(2), 60–77.
- Victorya, J., Tj, H. W., Tecolau, M., & Wahyoedi, S. (2024). Kualitas Layanan Memediasi Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien pada Aplikasi Telemedicine. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*.
<https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v9i5.15286>
- Woo, S., & Choi, M. (2021). Medical Service Quality, Patient Satisfaction and Intent to Revisit: Case Study of Public Hub Hospitals in The Republic of Korea. *PLOS ONE*, 16(6), e0252241.
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0252241>
- Yoniko, V. A., Palu, B., & Muchlis, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Mayapada Hospital Tangerang Tahun 2023: The Effect of Service Quality and Facilities towards Outpatient Satisfaction at Mayapada Hospital Tangerang in 2023. *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)*, 5(1), 108–114.