
PERANAN *PERCEIVED SERVICE QUALITY* DAN *PERCEIVED WAITING TIME* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN DAN INTENSI BERKUNJUNG KEMBALI DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

Dhea Asih Wulandari
Program Studi Magister Manajemen, Universitas Tarumanagara
dhea.117221045@stu.untar.ac.id

Keni
Program Studi Magister Manajemen, Universitas Tarumanagara
keni@fe.untar.ac.id (*corresponding author*)

Masuk: 04-12-2023, revisi: 04-01-2024, diterima untuk diterbitkan: 07-01-2024

Abstract: This study aims to analyze the role of perceived service quality and perceived waiting time in increasing patient satisfaction and return visit intentions at regional general hospitals. This type of research is descriptive with a cross-sectional approach. The total sample for this study was 184 outpatients at the regional general hospital. Based on the research results, it was found that perceptions of service quality had a positive and significant effect on patient satisfaction. Perceived waiting time has a positive and significant effect on patient satisfaction. Perceived service quality can predict return visit intensity positively and significantly. Perceived waiting time has a positive and significant effect on the intensity of return visits. Patient satisfaction has a positive and significant effect on the intensity of return visits.

Keywords: Perceived Service Quality, Perceived Waiting Time, Patient Satisfaction, Revisit Intention

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peranan *perceived service quality* dan *perceived waiting time* dalam meningkatkan kepuasan pasien dan intensi berkunjung kembali di rumah sakit umum daerah. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan *cross-sectional*. Total sampel penelitian ini adalah 184 pasien rawat jalan di rumah sakit umum daerah. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa *perceived service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. *Perceived waiting time* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. *Perceived service quality* dapat memprediksi intensi berkunjung kembali secara positif dan signifikan. *Perceived waiting time* berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensi berkunjung kembali. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensi berkunjung ulang.

Kata Kunci: *Perceived Service Quality*, *Perceived Waiting Time*, Kepuasan Pasien, Intensi Berkunjung Kembali

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Rumah sakit merupakan institusi yang menyelenggarakan layanan kesehatan secara paripurna yang menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2020). Institusi layanan kesehatan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat dan menangani penyakit yang dialami oleh masyarakat (Shie et al., 2022). Penyedia layanan kesehatan di Indonesia sangat berkomitmen untuk menyediakan layanan kesehatan yang baik bagi masyarakat Indonesia. Komitmen tersebut ditunjukkan melalui pembangunan rumah sakit secara berkelanjutan, dimana berdasarkan data Badan Pusat Statistik, dalam satu dekade terakhir, jumlah rumah sakit di Indonesia terus meningkat setiap tahunnya (Sadya, 2023).

Peningkatan tersebut sangat membantu masyarakat dalam mengakses rumah sakit, tetapi bagi rumah sakit, peningkatan tersebut meningkatkan persaingan dalam industri kesehatan, khususnya dalam sistem pembiayaan, kualitas layanan, keunggulan produk, serta inovasi dan teknologi di bidang layanan medis (Putri et al., 2023). Meskipun demikian, persaingan tersebut dapat dikatakan bersifat positif karena memotivasi rumah sakit untuk terus meningkatkan kualitas layanannya dalam rangka mempertahankan pelanggan (Putri et al., 2023). Dalam hal ini, mempertahankan pelanggan berarti meningkatkan kepuasan pasien (*satisfaction*) dan meningkatkan intensi pelanggan untuk kembali mengunjungi rumah sakit yang sama (*revisit intention*) ketika membutuhkan layanan kesehatan. Oleh sebab itu, rumah sakit perlu mengetahui faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan dan intensi pelanggan untuk kembali berkunjung.

Sihombing dan Sigalingging (2020) menyimpulkan bahwa *perceived quality* dan *satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap intensi mengunjungi kembali, sementara *health care competition*, *perceived quality*, dan *price fairness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Cheristina dan Santi (2022) menunjukkan bahwa *waiting time* berhubungan dengan kepuasan pasien. Selain itu, Citra et al. (2021) menyimpulkan bahwa citra rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan intensi pasien untuk berkunjung kembali. *Perceived service quality* adalah penilaian pasien terhadap layanan kesehatan berdasarkan kepuasan terhadap layanan tersebut (Parasuraman et al., 1988; Putri et al., 2023). Kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien dan intensi pasien untuk berkunjung kembali. Selanjutnya, pelanggan yang merasa puas sering kali akan bertindak sebagai agen promosi gratis yang dapat mendatangkan pelanggan lain. Perilaku tersebut membantu penyedia layanan kesehatan untuk mendapatkan keunggulan dan pada akhirnya meningkatkan pendapatan (Putri et al., 2023).

Sementara itu, waktu tunggu (*perceived waiting time*) pada layanan rawat jalan adalah indikator ketidakpuasan pasien (Bielen & Demoulin, 2007). *Perceived waiting time* adalah total waktu yang dihabiskan selama berada di fasilitas kesehatan, yaitu sejak pasien datang di meja pendaftaran hingga meninggalkan fasilitas kesehatan (Biya et al., 2022). Menurut Barlow (2002), waktu tunggu yang lama pada akhirnya dapat merugikan rumah sakit. Kerugian tersebut karena pasien merasa kehilangan waktu yang berharga selama menunggu, sehingga pasien menjadi enggan untuk berkunjung kembali. Bielen dan Demoulin (2007) berpendapat bahwa waktu tunggu tidak hanya memengaruhi kepuasan layanan, tetapi juga memengaruhi intensi pasien untuk berkunjung kembali.

Penelitian ini ingin mengidentifikasi peranan *perceived service quality* dan *perceived waiting time* dalam meningkatkan kepuasan pasien dan intensi berkunjung kembali di rumah sakit umum daerah. Berdasarkan studi literatur, rumah sakit umum daerah memiliki masalah mengenai panjangnya antrean dan pelayanan tidak ramah (Merdeka.com, 2017). Berdasarkan observasi, kondisi tersebut masih sering ditemukan hingga saat ini.

Fasya (2020) menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan berdasarkan dimensi *responsiveness* sebesar 87,2%, sehingga belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan rawat jalan sebesar $\geq 90\%$. Berdasarkan dimensi *reliability* sebesar 95,4%, *assurance* sebesar 96,6%, *empathy* sebesar 97,6%, dan *tangible* sebesar 98,8%. Berdasarkan dimensi *responsiveness*, pada rumah sakit umum daerah, terdapat pasien yang belum merasa puas, terutama terhadap lama waktu antrean pendaftaran, yaitu kurang dari 60 menit (Fasya, 2020). Oleh sebab itu, penelitian ini ingin mengidentifikasi kondisi kepuasan dan intensi berkunjung kembali pasien rawat jalan ke rumah sakit umum daerah pada saat ini.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini diharapkan dapat mencapai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menguji secara empiris peranan *perceived service quality* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit umum daerah.
2. Untuk menguji secara empiris peranan *perceived waiting time* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit umum daerah.
3. Untuk menguji secara empiris peranan *perceived service quality* terhadap intensi berkunjung kembali pasien rawat jalan di rumah sakit umum daerah.
4. Untuk menguji secara empiris peranan *perceived waiting time* terhadap intensi berkunjung kembali pasien rawat jalan di rumah sakit umum daerah.
5. Untuk menguji secara empiris peranan kepuasan pasien terhadap intensi berkunjung kembali pasien rawat jalan di rumah sakit umum daerah.

TINJAUAN PUSTAKA

Perceived Service Quality

Menurut Putri et al. (2023), *perceived service quality* didefinisikan sebagai penilaian pasien terhadap kinerja layanan kesehatan yang berkaitan dengan tingkat kepuasan terhadap suatu layanan. Senada dengan pendapat tersebut, Juliana dan Keni (2020) menyimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan penilaian pelanggan terhadap layanan dari perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara konsisten. Selain itu, Puryanti (2021, p. 46) menyatakan bahwa *perceived service quality* merupakan penilaian kualitas pelayanan yang didasarkan pada persepsi pelanggan terhadap layanan yang didapat di rumah sakit. Maka dari itu, *perceived service quality* dapat didefinisikan sebagai penilaian pasien terhadap layanan kesehatan yang berpengaruh terhadap tingkat mutu pelayanan kesehatan.

Perceived Waiting Time

Menurut Biya et al. (2022), *perceived waiting time* merupakan penilaian pasien terhadap total waktu yang dihabiskan pasien di fasilitas kesehatan sejak kedatangan di meja pendaftaran hingga saat pasien meninggalkan fasilitas atau layanan terakhir. Pramana et al. (2022) mendefinisikannya sebagai total waktu yang dihabiskan pasien sejak pendaftaran sampai memperoleh layanan kesehatan. Sejalan dengan definisi tersebut, Bielen dan Demoulin (2007) menyatakan bahwa *perceived waiting time* merupakan penilaian subjektif pasien berdasarkan persepsi terhadap waktu yang tidak dapat diukur, tetapi dapat diketahui melalui survei. *Perceived waiting time* lebih berfokus pada penilaian pasien terhadap waktu tunggu. Dapat disimpulkan bahwa *perceived waiting times* didefinisikan sebagai penilaian pasien terhadap total waktu tunggu terhadap serangkaian layanan kesehatan yang dapat diukur melalui survei.

Kepuasan Pasien

Menurut Harmen (2023), kepuasan pasien adalah penilaian pribadi terhadap kualitas layanan yang diterima pasien dari layanan kesehatan. Layanan tersebut mencakup layanan dari dokter, perawat, ataupun staf lainnya. Senada dengan pendapat tersebut, Durmuş dan Akbolat (2020) menyatakan bahwa kepuasan pasien adalah penilaian emosional pasien sebagai respons dari layanan yang diterima. Menurut Kuntoro dan Istiono (2017), kepuasan pasien didefinisikan sebagai respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah penilaian pribadi pasien sebagai respons terhadap layanan kesehatan yang terima pasien.

Intensi Berkunjung Kembali

Menurut Jones dan Taylor (2007), minat pelanggan untuk membeli kembali (*repurchase intention*) dapat disamakan dengan minat berkunjung kembali (*revisit intention*) yang didefinisikan sebagai intensi pelanggan untuk mempertahankan hubungan dengan penyedia layanan dan mengonsumsi layanan dari penyedia layanan yang sama. Selain itu, Siripipathanakul (2021, p. 833) berpendapat bahwa "*The revisit intention is the customer's*

desire to return to their destination within one year.” *Revisit intention* adalah keinginan pelanggan untuk kembali ke suatu tempat dalam kurun waktu satu tahun. Chien (2017) mendefinisikannya sebagai keinginan untuk merekomendasikan suatu layanan karena merasa puas dan ingin mengonsumsi kembali layanan tersebut. Dapat disimpulkan bahwa intensi berkunjung kembali merupakan keinginan pasien kembali ke suatu tempat untuk mempertahankan hubungan dengan penyedia layanan dan menggunakan kembali jasanya.

Kaitan antar Variabel

Kaitan antara *Perceived Service Quality* dan Kepuasan Pasien

Menurut Vavra (1997), kepuasan pasien merupakan landasan utama untuk menentukan kualitas yang dirasakan pasien dari suatu layanan kesehatan. Amarantou et al. (2019) menyimpulkan bahwa *perceived service quality* dapat memengaruhi kepuasan pasien secara positif. Studi tersebut dilakukan terhadap responden yang mengunjungi departemen kegawatdaruratan pada dua rumah sakit di Yunani. Giday (2017) menunjukkan bahwa *perceived service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Ethiopia. Bentum-Micah et al. (2020) juga menyimpulkan hasil yang serupa, yaitu pasien akan merasa puas dengan layanan kesehatan jika layanan kesehatan tersebut memberikan kualitas pelayanan yang baik, seperti perawat ataupun dokter yang ramah dan dapat bertanggung jawab terhadap pasien.

H₁: *Perceived service quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit umum daerah.

Kaitan antara *Perceived Waiting Time* dan Kepuasan Pasien

Waktu tunggu (*perceived waiting time*) selalu menjadi salah satu aspek yang memengaruhi kepuasan pasien, walaupun aspek tersebut tidak berhubungan secara langsung dengan layanan medis yang diperoleh. Institute of Medicine (IOM) merekomendasikan bahwa setidaknya 90% pasien harus menerima perawatan medis dalam waktu 30 menit sejak waktu janji temu yang dijadwalkan. Alrasheedi et al. (2019) yang meneliti kepuasan pasien di Arab Saudi menunjukkan bahwa waktu tunggu yang dirasakan pasien selama 21 sampai dengan 30 menit, sesuai dengan yang direkomendasikan oleh IOM. Namun, penelitian tersebut menyimpulkan bahwa pasien merasa tidak puas, sehingga waktu tunggu berpengaruh negatif terhadap kepuasan pasien, dimana semakin lama waktu tunggu, semakin rendah kepuasan. Selain itu, Almoajel et al. (2014) yang meneliti pasien di Arab Saudi juga menyimpulkan bahwa *waiting time* berpengaruh negatif terhadap kepuasan. Astiena dan Azmi (2020) yang melakukan studi terhadap pasien di Sumatera juga menunjukkan bahwa *waiting time* berpengaruh negatif terhadap kepuasan, dimana pada penelitian tersebut, pasien menunggu selama lebih dari 60 menit.

H₂: *Perceived waiting time* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit umum daerah.

Kaitan antara *Perceived Service Quality* dan Intensi Berkunjung Kembali

Putri et al. (2023) menyatakan bahwa intensi berkunjung kembali ke rumah sakit dapat ditingkatkan dengan memberikan kualitas layanan yang baik kepada pasien. Sejalan dengan pernyataan tersebut, Aliman dan Mohamad (2016) menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan (*tangibles*, *assurance*, dan *empathy*) berpengaruh positif terhadap intensi berkunjung kembali. Aliman dan Mohamad (2016) mengindikasikan bahwa dalam rangka meningkatkan intensi pasien untuk berkunjung kembali, rumah sakit harus dilengkapi dengan fasilitas modern dan menarik secara visual bagi pasien. Selain itu, rumah sakit harus memastikan bahwa staf tampil rapi selama bekerja. Manajer juga dapat melatih karyawan melalui pelatihan berkelanjutan dan fasilitasi pembelajaran organisasi untuk meningkatkan keterampilan komunikasi karyawan, perawat, dan petugas saat berinteraksi dengan pasien. Lebih lanjut, studi Lai et al. (2020) menunjukkan bahwa *perceived service quality* berpengaruh positif dan

signifikan terhadap *revisit intention*. Studi tersebut mengimplikasikan bahwa ketika pasien mendapatkan layanan yang buruk, mereka akan membandingkan harga dengan layanan yang diperoleh untuk menentukan *revisit intention*.

H₃: *Perceived service quality* berpengaruh positif terhadap intensi berkunjung kembali pasien rawat jalan di rumah sakit umum daerah.

Kaitan antara *Perceived Waiting Time* dan Intensi Berkunjung Kembali

Mestdagh et al. (2014) menunjukkan bahwa pasien memiliki pandangan yang berbeda mengenai waktu tunggu, yaitu berdasarkan kondisi kesehatan, usia, ataupun status sebagai pasien atau pendamping pasien. Namun, ketika pasien menunggu terlalu lama, mereka cenderung mengingat pengalaman tersebut secara negatif, sehingga membentuk persepsi yang tidak menyenangkan yang menurunkan intensi untuk berkunjung kembali. Selain itu, Pramana et al. (2022) yang meneliti pasien di Demak juga menyimpulkan bahwa semakin sedikit waktu tunggu, semakin tinggi intensi pasien untuk berkunjung kembali. Waktu tunggu yang terlalu lama dapat menyebabkan pasien merasa kesal, marah, dan bosan selama menunggu di rumah sakit (Insani et al., 2020), sehingga pada akhirnya pasien memilih untuk beralih ke rumah sakit lain.

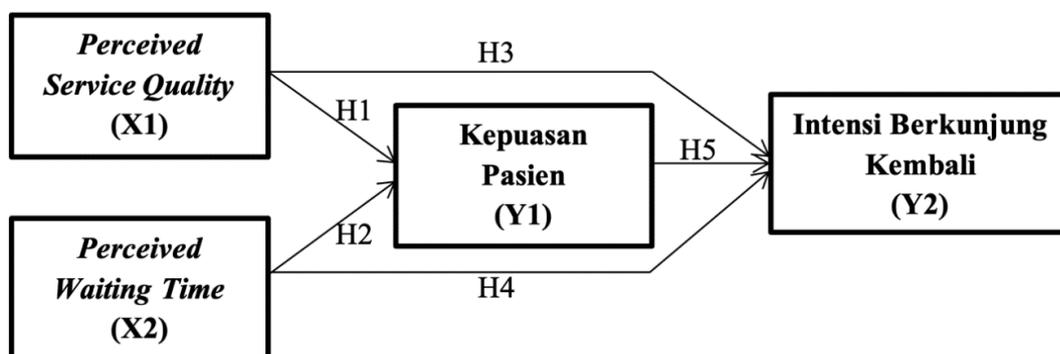
H₄: *Perceived waiting time* berpengaruh positif terhadap intensi berkunjung kembali pasien rawat jalan di rumah sakit umum daerah.

Kaitan antara Kepuasan Pasien dan Intensi Berkunjung Kembali

Mujihestia et al. (2018) mengatakan bahwa kepuasan pasien secara langsung memengaruhi intensi pasien untuk berkunjung kembali. Kepuasan yang tinggi terhadap layanan dokter dan lingkungan rumah sakit cenderung meningkatkan intensi untuk berkunjung kembali. Sejalan dengan penelitian tersebut, Guspianto et al. (2022) juga berpendapat bahwa kepuasan pasien berpengaruh langsung dan signifikan terhadap niat pasien untuk berkunjung kembali ke puskesmas. Hasil ini mengimplikasikan bahwa pasien akan cenderung untuk datang kembali jika pelayanan yang diterimanya memenuhi atau melebihi harapan dan keinginannya. Lebih lanjut, Gunawan et al. (2018) menyatakan bahwa kepuasan pasien menentukan perilaku pasien pada masa yang akan datang, yaitu pasien bisa memilih untuk tetap atau berhenti menggunakan jasa rumah sakit. Selain itu, pasien yang merasa puas dengan layanan rumah sakit memiliki kecenderungan yang tinggi untuk merekomendasikan rumah sakit tersebut ke orang lain.

H₅: Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensi berkunjung kembali pasien rawat jalan di rumah sakit umum daerah.

Gambar 1
Model Penelitian



Sumber: Peneliti (2023)

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan teknik *cross-sectional* yang bertujuan untuk mengetahui peranan *perceived service quality* dan *perceived waiting time* dalam meningkatkan kepuasan pasien dan intensi berkunjung kembali di rumah sakit umum daerah. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli 2023 - Agustus 2023. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh secara langsung dari sumber data, yaitu ini sebanyak 184 pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah. Metode pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner yang berisi 33 pertanyaan dan didistribusikan menggunakan Google Form. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan sebagai sumber data penelitian (Darmadi, 2014). Populasi penelitian ini adalah pasien rawat jalan rumah sakit umum daerah. Dalam menentukan sampel, penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu memilih sampel berdasarkan kriteria yang berupa pasien rawat jalan di rumah sakit umum daerah. Hair et al. (2021) menyatakan bahwa ukuran minimum sampel untuk dianalisis dengan menggunakan metode Partial Least Square (PLS) setidaknya berjumlah lima sampai dengan sepuluh kali dari jumlah indikator. Indikator pada penelitian ini sebanyak 33 item yang jika dikalikan dengan 5 sama dengan 165, sehingga jumlah sampel penelitian ini sebanyak 165 pasien rawat jalan di rumah sakit umum daerah.

Pengukuran Variabel Penelitian

Tabel 1

Pengukuran Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Kode	Sumber
<i>Perceived Service Quality</i>	Ketersediaan alat bantu darurat di rumah sakit.	PSQ1	Parasuraman et al. (1988); Cronin & Taylor (1992); Husain et al. (2021)
	Menemukan tempat parkir di fasilitas kesehatan mudah.	PSQ2	
	Akses ke fasilitas kesehatan mudah.	PSQ3	
	Kebersihan ruang tunggu fasilitas kesehatan terjaga.	PSQ4	
	Staf fasilitas kesehatan memberikan layanan medis yang sesuai sejak kunjungan pertama.	PSQ5	
	Staf fasilitas kesehatan ini memberikan layanan yang andal seperti yang dijanjikan fasilitas kesehatan.	PSQ6	
<i>Perceived Service Quality</i>	Staf di fasilitas ini berdedikasi untuk menyelesaikan masalah kesehatan saya.	PSQ7	Parasuraman et al. (1988); Cronin & Taylor (1992); Husain et al. (2021)
	Rumah sakit memberikan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.	PSQ8	
	Rumah sakit menyimpan catatan rekam medik secara akurat.	PSQ9	
	Petugas rumah sakit medis menunjukkan perhatian dan kemauan untuk membantu Anda.	PSQ10	
	Petugas rumah sakit non medis menunjukkan perhatian dan kemauan untuk membantu Anda.	PSQ11	
	Staf fasilitas kesehatan tidak pernah terlalu sibuk untuk menanggapi permintaan saya.	PSQ12	
	Petugas rumah sakit memberitahu Anda tentang kapan pelayanan akan diberikan.	PSQ13	
	Kecekatan dokter dan perawat dalam menanggapi masalah pasien.	PSQ14	
	Staf rumah sakit dapat dipercaya.	PSQ15	
	Staf fasilitas ini memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan saya.	PSQ16	
	Petugas medis rumah sakit menunjukkan sikap ramah dan sopan santun.	PSQ17	
	Petugas non medis rumah sakit menunjukkan sikap ramah dan sopan santun	PSQ18	
	Saya merasa aman saat menerima layanan dari staf fasilitas ini.	PSQ19	
	Dokter memberikan perhatian kepada pasien dibuktikan dengan dokter mendengarkan keluhan dan ungkapan pasien.	PSQ20	
	Jam kerja fasilitas kesehatan ini sesuai dengan kebutuhan saya.	PSQ21	

	Fasilitas ini mengutamakan permintaan dan kebutuhan saya.	PSQ22	
	Staf fasilitas kesehatan ini mengetahui kebutuhan pribadi saya.	PSQ23	
	Kelengkapan informasi tentang rumah sakit dalam media (brosur/ <i>website</i>).	PSQ24	
<i>Perceived Waiting Time</i>	Waktu tunggu yang sebenarnya kurang dari waktu tunggu yang diharapkan.	PWT1	Alizadeh & Chavan (2016); Bielen & Demoulin (2007); Husain et al. (2021)
	Ruang tunggu fasilitas kesehatan ini nyaman.	PWT2	
	Saya tidak merasa bosan selama menunggu.	PWT3	
	Saya puas dengan waktu tunggu di fasilitas kesehatan ini.	PWT4	
Kepuasan Pasien	Secara umum, saya puas dengan fasilitas kesehatan ini.	KP1	Askariazad & Babakhani (2015); Fornell (1992); Husain et al. (2021)
	Harapan saya telah terpenuhi di fasilitas kesehatan ini.	KP2	
	Saya puas dengan keputusan saya untuk menerima pelayanan dari fasilitas kesehatan ini.	KP3	
Intensi Berkunjung Kembali	Saya menyarankan teman/ keluarga saya untuk membawa orang yang mereka cintai ke fasilitas kesehatan ini.	BI1	Askariazad & Babakhani (2015); Husain et al. (2021)
	Saya telah mengatakan sesuatu yang positif tentang fasilitas kesehatan ini kepada pasien lain.	BI2	
	Saya bersedia membayar ekstra untuk berobat di fasilitas kesehatan ini.	BI3	
	Saya menganggap fasilitas kesehatan ini sebagai “pilihan pertama” setiap kali saya membutuhkan perawatan.	BI4	

Sumber: Peneliti (2023)

Penelitian ini menganalisis data dengan metode Partial Least Square–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) melalui *software* SmartPLS yang terdiri dari pengujian *outer model* dan pengujian *inner model*. Pengujian *outer model* bertujuan untuk menguji validitas dan reliabilitas data, sementara pengujian *inner model* bertujuan untuk menguji hubungan antar variabel yang dapat dilakukan melalui nilai koefisien determinasi (R^2) dan *goodness of fit index* (GoF). Penelitian ini menguji hipotesis dengan menggunakan uji-t untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian tersebut dilakukan dengan membandingkan *t*-hitung dengan *t*-tabel. Uji hipotesis dilakukan berdasarkan nilai *t*-statistics dan *p*-value. Hipotesis tidak ditolak jika nilai *t*-statistics lebih dari 1,96 dan *p*-value kurang dari 0,05. Sebaliknya, hipotesis ditolak jika nilai *t*-statistics kurang dari 1,96 dan *p*-value lebih dari 0,05 (Hair et al., 2021).

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis *Outer Model*

Uji Validitas

Analisis validitas bertujuan untuk menunjukkan kemampuan indikator dalam mengukur variabel. Analisis validitas terdiri atas *convergent validity* dan *discriminant validity*. Analisis *convergent validity* terdiri atas uji *outer loadings* dan Average Variance Extracted (AVE).

Tabel 2

Hasil Uji AVE

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Intensi Berkunjung Kembali	0,693
Kepuasan Pasien	0,840
<i>Perceived Service Quality</i>	0,706
<i>Perceived Waiting Time</i>	0,758

Sumber: Peneliti (2023)

Tabel 3
Hasil Uji Factor Loading

Indikator	Intensi Berkunjung Kembali	Kepuasan Pasien	Perceived Service Quality	Perceived Waiting Time
BI1	0,733			
BI2	0,854			
BI3	0,850			
BI4	0,884			
KP1		0,915		
KP2		0,903		
KP3		0,930		
PSQ1			0,872	
PSQ10			0,865	
PSQ12			0,820	
PSQ13			0,826	
PSQ14			0,849	
PSQ15			0,831	
PSQ16			0,832	
PSQ17			0,846	
PSQ18			0,813	
PSQ19			0,868	
PSQ21			0,815	
PSQ22			0,855	
PSQ24			0,825	
PSQ3			0,815	
PSQ4			0,821	
PSQ5			0,858	
PSQ6			0,825	
PSQ7			0,862	
PSQ9			0,866	
PWT1				0,877
PWT2				0,869
PWT3				0,838
PWT4				0,897

Sumber: Peneliti (2023).

Menurut Hair et al. (2021), nilai AVE dapat dinyatakan valid apabila lebih dari 0,5. Menurut Hair et al. (2021), nilai *outer loadings* dapat dinyatakan valid apabila lebih dari 0,7. Berdasarkan Tabel 2 dan 3, seluruh variabel memiliki nilai *loading factor* dan AVE lebih dari 0,5, sehingga memenuhi kriteria *convergent validity*. Selanjutnya, Gold et al. (2001) mengusulkan bahwa nilai HTMT harus kurang dari 0,90. Berdasarkan Tabel 4, nilai HTMT seluruh variabel kurang dari 0,90, sehingga dapat dinyatakan valid.

Tabel 4
Hasil Uji HTMT

Indikator	Intensi Berkunjung Kembali	Kepuasan Pasien	Perceived Service Quality	Perceived Waiting Time
Intensi Berkunjung Kembali				
Kepuasan Pasien	0,865			
Perceived Service Quality	0,882	0,812		
Perceived Waiting Time	0,862	0,754	0,751	

Sumber: Peneliti (2023)

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen dalam mengukur variabel. Suatu indikator dapat dikatakan reliabel jika tanggapan yang diperoleh dari responden bersifat konsisten. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach's alpha* dan *composite reliability* yang ditunjukkan pada Tabel 5.

Tabel 5
Hasil Uji Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Intensi Berkunjung Kembali	0,851	0,900
Kepuasan Pasien	0,904	0,940
<i>Perceived Service Quality</i>	0,977	0,979
<i>Perceived Waiting Time</i>	0,893	0,926

Sumber: Peneliti (2023)

Analisis Inner Model
Uji Koefisien Determinasi

Tabel 6
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Variabel	R ²
Intensi Berkunjung Kembali	0,747
Kepuasan Pasien	0,625

Sumber: Peneliti (2023)

Berdasarkan Tabel 6, nilai R² intensi berkunjung kembali sebesar 0,747, sehingga 74,7% variabel intensi berkunjung kembali dapat dijelaskan oleh variabel independen, sedangkan 25,3% sisanya dijelaskan oleh variabel lain. Sementara itu, nilai R² kepuasan pasien sebesar 0,625, sehingga 62,5% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel independen, sedangkan sisanya sebesar 37,5% dapat dijelaskan oleh variabel lain.

Uji Goodness of Fit Index (GoF)

Tabel 7
Hasil Uji Goodness of Fit Index (GoF)

Variabel	AVE	R ²	(AVE x R ²) ^{.5}
Intensi Berkunjung Kembali	0,693	0,747	0,717
Kepuasan Pasien	0,840	0,625	
<i>Perceived Service Quality</i>	0,706	-	
<i>Perceived Waiting Time</i>	0,758	-	

Sumber: Peneliti (2023)

$$\text{Nilai Goodness of Fit Index (GoF)} = \text{GoF} = \sqrt{\text{AVE} \times \overline{R^2}} = \sqrt{0,7495 \times 0,686} = 0,717$$

Berdasarkan Tabel 7, performa gabungan antara *outer model* dan *inner model* memiliki performa yang baik dan dapat dikatakan valid. Berdasarkan penghitungan di atas, nilai GoF yang dihasilkan sebesar 0,717, sehingga variabel dependen memiliki kesesuaian yang baik dalam memprediksi model penelitian dan termasuk dalam kategori besar. Hasil pengujian hipotesis penelitian disajikan pada Tabel 8 berikut.

Tabel 8
Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Original sample	p-values	t-statistics	Keterangan
H ₁ : <i>Perceived Service Quality</i> -> <i>Perceived Service Quality</i>	0,563	0,000	5,761	Positif Signifikan
H ₂ : <i>Perceived Waiting Time</i> -> Kepuasan Pasien	0,286	0,001	3,209	Positif Signifikan
H ₃ : <i>Perceived Service Quality</i> -> Intensi Berkunjung Kembali	0,410	0,000	4,478	Positif Signifikan
H ₄ : Kepuasan Pasien -> Intensi Berkunjung Kembali	0,229	0,007	2,699	Positif Signifikan

H ₅ : <i>Perceived Waiting Time</i> -> Intensi Berkunjung Kembali	0,317	0,000	4,623	Positif Signifikan
--	-------	-------	-------	--------------------

Sumber: Peneliti (2023)

Pembahasan

Hipotesis H₁ adalah *perceived service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Tabel 8 menunjukkan bahwa keterlibatan *perceived service quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien karena mempunyai nilai *path coefficient* sebesar 0,563. Kemudian, nilai *t-statistics* sebesar 5,761 yang memenuhi persyaratan minimal 1,96, dan nilai *p-value* sebesar 0,000 yang memenuhi persyaratan $< 0,05$, sehingga H₁ didukung. Dengan demikian, terdapat pengaruh positif dan signifikan keterlibatan *perceived service quality* terhadap kepuasan pasien. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Mardiana et al. (2019) dan Nofriadi et al. (2019) yang menyatakan bahwa *perceived service quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Menurut hasil penelitian Giday (2017) dan Bentum-Micah et al. (2020) juga sejalan, yaitu *perceived service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa layanan yang disediakan oleh rumah sakit umum daerah berkualitas baik, sehingga layanan tersebut dapat memengaruhi kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

Hipotesis H₂ adalah terdapat hubungan positif antara *perceived waiting time* terhadap kepuasan pasien. Tabel 8 menunjukkan bahwa keterlibatan *perceived waiting time* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien karena mempunyai nilai *path coefficient* sebesar 0,286. Kemudian, nilai *t-statistics* sebesar 3,209 yang memenuhi persyaratan minimal 1,96, dan *p-value* sebesar 0,003 yang memenuhi persyaratan $< 0,05$, sehingga H₂ didukung. Dengan demikian, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara keterlibatan *perceived waiting time* terhadap kepuasan pasien. Hasil tersebut selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Nofriadi et al. (2019), Cheristina dan Santi (2022), serta Wulandari et al. (2020) yang menunjukkan bahwa *perceived waiting time* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pasien memiliki persepsi yang positif terhadap waktu tunggu yang dirasakan selama berobat di rumah sakit umum daerah. Persepsi tersebut kemudian meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh pasien karena pasien merasa dihargai dengan tidak dibiarkan menunggu terlalu lama tanpa adanya alasan yang jelas.

Hipotesis H₃ adalah terdapat hubungan positif antara keterlibatan *perceived service quality* terhadap intensi berkunjung kembali. Tabel 8 menunjukkan bahwa keterlibatan *perceived service quality* berpengaruh positif terhadap intensi berkunjung kembali karena mempunyai nilai *path coefficient* sebesar 0,410. Kemudian, nilai *t-statistics* sebesar 4,478 yang memenuhi persyaratan minimal 1,96, dan *p-value* sebesar 0,009 yang memenuhi persyaratan $< 0,05$, sehingga H₃ didukung. Dengan demikian, *perceived service quality* dapat memprediksi intensi berkunjung kembali secara positif dan signifikan. Hasil tersebut sejalan dengan Rahmiati dan Temesveri (2020) serta Gusmawan et al. (2020) yang menunjukkan bahwa pasien akan berkunjung kembali jika merasakan kualitas layanan yang baik. Penelitian yang dilakukan oleh Lai et al. (2020) juga sejalan dengan hasil tersebut bahwa *perceived service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *revisit intention*. Hasil tersebut menunjukkan bahwa intensi pasien untuk berkunjung kembali dipengaruhi oleh kualitas layanan yang dirasakan pada kunjungan sebelumnya.

Hipotesis H₄ adalah terdapat hubungan positif antara keterlibatan kepuasan pasien terhadap intensi berkunjung kembali. Tabel 8 menunjukkan bahwa keterlibatan kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap intensi berkunjung kembali karena mempunyai nilai *path coefficient* sebesar 0,229. Kemudian, nilai *t-statistics* sebesar 2,699 yang memenuhi persyaratan minimal 1,96, dan *p-value* sebesar 0,009 yang memenuhi persyaratan $< 0,05$, sehingga H₄ didukung. Hasil tersebut selaras dengan penelitian Santoso dan Bernarto (2022) yang mengatakan bahwa waktu tunggu berpengaruh signifikan terhadap pasien yang ingin berkunjung kembali. Penelitian lain oleh Amarantou et al. (2019) didapatkan bahwa *perceived*

waiting time berpengaruh positif dan signifikan terhadap *revisit intention*. Ketika pasien merasa bahwa waktu tunggu terlalu lama, pasien akan cenderung mempertimbangkan untuk berobat ke rumah sakit lain. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien menerima dan memahami waktu tunggu di rumah sakit umum daerah.

Hipotesis H₅ adalah terdapat hubungan positif antara keterlibatan *perceived waiting time* terhadap intensi berkunjung kembali. Tabel 8 menunjukkan bahwa keterlibatan *perceived waiting time* berpengaruh positif terhadap intensi berkunjung kembali karena mempunyai nilai *path coefficient* sebesar 0,317. Kemudian, nilai *t-statistics* sebesar 4,623 yang memenuhi persyaratan minimal 1,96, dan *p-value* sebesar 0,009 yang memenuhi persyaratan <0,05, sehingga H₅ didukung. Dengan demikian, *perceived waiting time* dapat memprediksi intensi berkunjung kembali secara positif dan signifikan. Hasil tersebut selaras dengan penelitian Sangkot et al. (2022) dan Sukiswo (2018) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap intensi berkunjung kembali. Penelitian lain yang selaras dilakukan oleh Guspianto et al. (2022) bahwa kepuasan pasien berpengaruh langsung dan signifikan terhadap niat pasien untuk berkunjung kembali. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas dengan layanan rumah sakit memiliki kecenderungan yang tinggi untuk kembali berobat ke rumah sakit tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, penelitian ini menyimpulkan bahwa keterlibatan *perceived service quality* dan *perceived waiting time* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dan intensi berkunjung di rumah sakit umum daerah. Berdasarkan hasil penelitian, penelitian ini menyarankan rumah sakit perlu terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pasien dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien dan intensi berkunjung kembali. Layanan tersebut mencakup berbagai aspek, seperti kebersihan, keramahan staf medis, dan kualitas perawatan medis. Selain itu, pelatihan dan pengembangan staf medis dalam memberikan perawatan yang berkualitas tinggi juga harus diperhatikan. Rumah sakit perlu memprioritaskan pengurangan waktu tunggu pasien. Upaya tersebut dapat dicapai dengan meningkatkan efisiensi pada proses pendaftaran, penjadwalan, dan penyediaan layanan medis. Rumah sakit juga harus selalu memprioritaskan kepuasan pasien, termasuk mendengarkan umpan balik dari pasien, mengidentifikasi masalah, dan berusaha untuk menyelesaikannya. Upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kepuasan pasien akan membantu dalam membangun hubungan yang lebih kuat dan memastikan bahwa pasien merasa dihargai.

Sementara itu, berdasarkan uji R², terdapat 74,7% variabel intensi berkunjung kembali dan 62,5% variasi kepuasan yang dapat dijelaskan oleh variabel lain. Oleh sebab itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk meneliti pengukuran variabel lain yang berhubungan dengan kualitas layanan, seperti variabel *service quality*, *outcome quality*, *interaction quality*, dan *peer-to-peer quality* yang dapat dimasukkan ke dalam model penelitian untuk lebih memahami bagaimana faktor tersebut memengaruhi perilaku pasien. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat melakukan pemantauan dan evaluasi berkelanjutan terhadap implementasi rekomendasi yang dihasilkan penelitian ini. Upaya tersebut dapat membantu memahami dampak nyata dari perubahan tingkat kepuasan pasien dan intensi berkunjung kembali dalam jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Alizadeh, S., & Chavan, M. (2016). Cultural competence dimensions and outcomes: A systematic review of the literature. *Health and Social Care in the Community*, 24(6), e117–e130. <https://doi.org/10.1111/hsc.12293>
- Almoajel, A., Fetohi, E., & Alshamrani, A. (2014). Patient satisfaction with primary health care in Jubail City, Saudi Arabia. *World Journal of Medical Sciences*, 11(2), 255–264. <https://doi.org/10.5829/idosi.wjms.2014.11.2.84172>

- Alrasheedi, K. F., AL-Mohaithef, M., Edrees, H. H., & Chandramohan, S. (2019). The association between wait times and patient satisfaction: Findings from primary health centers in the Kingdom of Saudi Arabia. *Health Services Research and Managerial Epidemiology*, 6, 233339281986124. <https://doi.org/10.1177/2333392819861246>
- Amarantou, V., Chatzoudes, D., Kechagia, V., & Chatzoglou, P. D. (2019). The impact of service quality on patient satisfaction and revisiting intentions: The case of public emergency departments. *Quality Management in Health Care*, 28(4), 200–208. <https://doi.org/10.1097/QMH.0000000000000232>
- Askariyazad, M. H., & Babakhani, N. (2015). An application of European Customer Satisfaction Index (ECSI) in Business to Business (B2B) context. *Journal of Business and Industrial Marketing*, 30(1), 17–31. <https://doi.org/10.1108/JBIM-07-2011-0093>
- Astiena, A. K., & Azmi, F. (2020). Analysis of outpatient's waiting time and patient's satisfaction at Dr M Djamil Hospital 2019. *Proceedings of the Third Andalas International Public Health Conference, AIPHC 2019, 10-11th October 2019, Padang, West Sumatera, Indonesia*, 1–9. <https://doi.org/10.4108/eai.9-10-2019.2297161>
- Barlow, G. L. (2002). Auditing hospital queuing. *Managerial Auditing Journal*, 17(7), 397–403. <https://doi.org/10.1108/02686900210437507>
- Bentum-Micah, G., Ma, Z., Wang, W., Atuahene, S. A., & Bondzie-Micah, V. (2020). Perceived service quality, a key to improved patient satisfaction and loyalty in healthcare delivery: The servqual dimension approach. *Journal of Health and Medical Sciences*, 3(2), 185–195. <https://doi.org/10.31014/aior.1994.03.02.114>
- Bielen, F., & Demoulin, N. (2007). Waiting time influence on the satisfaction-loyalty relationship in services. *Managing Service Quality*, 17(2), 174–193. <https://doi.org/10.1108/09604520710735182>
- Biya, M., Gezahagn, M., Birhanu, B., Yitbarek, K., Getachew, N., & Beyene, W. (2022). Waiting time and its associated factors in patients presenting to outpatient departments at Public Hospitals of Jimma Zone, Southwest Ethiopia. *BMC Health Services Research*, 22(1), 107. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-07502-8>
- Cheristina, & Santi. (2022). Hubungan waiting time dengan kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan: Studi tradisional review. *Jurnal Fenomena Kesehatan (JFK)*, 5(2), 54–60. <https://ojs.ikbkjp.ac.id/JFK/article/view/153>
- Chien, M. C. (2017). An empirical study on the effect of attractiveness of ecotourism destination on experiential value and revisit intention. *Applied Ecology and Environmental Research*, 15(2), 43–53. https://doi.org/10.15666/aer/1502_043053
- Citra, E. W., Razak, A., & AP, A. R. A. (2021). Pengaruh citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan kembali melalui kepuasan pasien di rawat inap RSUD Salewangan Maros tahun 2021. *Prosiding Seminar Nasional SMIPT 2021 Sinergitas Multidisiplin Ilmu Pengetahuan dan Teknologi*, 4(1), 379–396. <https://jurnal.yapri.ac.id/index.php/semnassmipt/article/view/262>
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68. <https://doi.org/10.2307/1252296>
- Darmadi, H. (2014). *Metode penelitian pendidikan dan sosial: Teori konsep dasar dan implementasi* (Ed. Baru). Alfabeta.
- Durmuş, A., & Akbolat, M. (2020). The impact of patient satisfaction on patient commitment and the mediating role of patient trust. *Journal of Patient Experience*, 7(6), 1642–1647. <https://doi.org/10.1177/2374373520967807>
- Fasya, D. H. (2020). *Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro Semarang* [Tugas Akhir DIII, Poltekkes Kemenkes Semarang]. https://repository.poltekkes-smg.ac.id/index.php/index.php?p=show_detail&id=21342&keywords=
- Fornell, C. (1992). A national customer satisfaction barometer: The Swedish experience. *Journal of Marketing*, 56(1), 6–21. <https://doi.org/10.2307/1252129>

- Giday, B. G. (2017). Perceived service quality and patients' satisfaction: The case of Wolaita Sodo University Teaching Hospital. *European Journal of Business and Management*, 9(4), 140–147. <https://www.iiste.org/Journals/index.php/EJBM/article/view/35319>
- Gold, A. H., Malhotra, A., & Segars, A. H. (2001). Knowledge management: An organizational capabilities perspective. *Journal of Management Information Systems*, 18(1), 185–214. <https://doi.org/10.1080/07421222.2001.11045669>
- Gunawan, S., Aritonang R., L. R., Keni, & Risnawaty, W. (2018). Pengukuran kepuasan pasien rawat-inap Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta. *Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia*, 1(1), 153–159. <https://doi.org/10.24912/jbmi.v1i1.1891>
- Gusmawan, F., Haryadi, & Sutrisna, E. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan karakteristik sosiodemografi terhadap minat kunjungan ulang yang dimoderasi oleh kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi (JEBA)*, 21(4), 1–15. <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i4.1544>
- Guspianto, Hubaybah, & Ningsih, V. R. (2022). Quality of service and its effect on patient value, patient satisfaction, and revisit intention: Investigation of the public health center in Jambi Province. *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences*, 10(E), 1865–1873. <https://doi.org/10.3889/oamjms.2022.8666>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). An introduction to Structural Equation Modeling. In *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*. Springer.
- Harmen, E. L. (2023). Pelayanan prima kesehatan rumah sakit dalam memenuhi kepuasan pasien (Literature review). *ISORA JOURNAL: Ilmu Sosial dan Humaniora*, 1(1), 29–36. <https://isora.tpublising.org/index.php/isora>
- Husain, F., Shahnawaz, M. G., Khan, N. H., Parveen, H., & Savani, K. (2021). Intention to get COVID-19 vaccines: Exploring the role of attitudes, subjective norms, perceived behavioral control, belief in COVID-19 misinformation, and vaccine confidence in Northern India. *Human Vaccines and Immunotherapeutics*, 17(11), 3941–3953. <https://doi.org/10.1080/21645515.2021.1967039>
- Insani, R. I., Sriatmi, A., & Fatmasari, E. Y. (2020). Aspek-aspek dimensi waktu tunggu yang mempengaruhi kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Poliklinik Mata RSUD William Booth Semarang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa (JIM)*, 10(3), 84–86. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jim/article/view/31786>
- Jones, T., & Taylor, S. F. (2007). The conceptual domain of service loyalty: How many dimensions? *Journal of Services Marketing*, 21(1), 36–51. <https://doi.org/10.1108/08876040710726284>
- Juliana, & Keni. (2020). Prediksi kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan: Kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan*, 2(1), 110–121. <https://doi.org/10.24912/jmk.v2i1.7451>
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140–147. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>
- Lai, K. P., Yee Yen, Y., & Siong Choy, C. (2020). The effects of service quality and perceived price on revisit intention of patients: the Malaysian context. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 12(4), 541–558. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-02-2019-0013>
- Mardiana, L. A., Aritonang, & Derriawan. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap perceived quality dan dampaknya terhadap kepuasan pasien BPJS-Kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Bayu Asih Purwakarta. *Medika Tadulako, Jurnal Ilmiah Kedokteran*, 6(2), 132–139. <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/MedikaTadulako/article/view/15430>

- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/152506/permenkes-no-3-tahun-2020>
- Merdeka.com. (2017). Banyak keluhan, Wali Kota Semarang sidak RSUD K.R.M.T Wongsonegoro. *Merdeka.com*. <https://www.merdeka.com/peristiwa/banyak-keluhan-wali-kota-semarang-sidak-rsud-krmt-wongsonegoro.html>
- Mestdagh, L., Van Berlaer, G., Buyl, R., & Hubloue, I. (2014). Physician waiting time in the Emergency Department: Do patients have realistic expectations? *Acta Clinica Belgica*, 69(June), S8–S9. <http://www.embase.com/search/results?subaction=viewrecord&from=export&id=L71591460%5Cnhttp://dx.doi.org/10.1179/0001551214Z.000000000066>
- Mujihestia, T. I., Troena, E. A., & Hussein, A. S. (2018). The role of city image and visitors' satisfaction on visitors' revisit intention: A study in an enclave city. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 16(2), 309–320. <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2018.016.02.14>
- Nofriadi, Delima, M., & Sara, Y. (2019). Hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien poli penyakit dalam RSUD Painan. *Prosiding Seminar Kesehatan Perintis*, 2(1), 67–72. <https://jurnal.upertis.ac.id/index.php/PSKP/article/view/376?articlesBySameAuthorPage=2>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pramana, L. D. Y., Suryoputro, A., & Purnami, C. T. (2022). Factors affecting outpatients intention to revisit health services at public health center in Demak district. *Jurnal Aisyah: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 7(2), 631–638. <https://doi.org/10.30604/jika.v7i2.1049>
- Puryanti. (2021). Analisis pengaruh perceived service quality terhadap pemanfaatan instalasi rawat jalan. *Jl-KES (Jurnal Ilmu Kesehatan)*, 5(1), 43–50. <https://doi.org/10.33006/ji-kes.v5i1.246>
- Putri, M. N. D. A., Farida, N., & Arso, S. P. (2023). The effect of service quality on intentions of hospital patient revisit: Literature review. *International Journal of Latest Engineering Research and Applications (IJLERA)*, 8(1), 64–69. <http://www.ijlera.com/papers/v8-i1/5.202301439.pdf>
- Rahmiati, & Temesveri, N. A. (2020). Hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang tahun 2019. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 13–21. <https://doi.org/10.23917/jk.v13i1.11097>
- Sadya, S. (2023, April 11). Ada 3.072 rumah sakit di Indonesia pada 2022. *DataIndonesia.id*. <https://dataindonesia.id/kesehatan/detail/ada-3072-rumah-sakit-di-indonesia-pada-2022>
- Sangkot, H. S., Latifah, U., Suryandari, E. S. D. H., & Wijaya, A. (2022). Analisis pengaruh kepuasan pasien rawat jalan terhadap minat kunjungan ulang di RS X Kota Madiun. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 10(2), 141–147. <https://doi.org/10.14710/jmki.10.2.2022.141-147>
- Santoso, G. A., & Bernarto, I. (2022). Pengaruh waktu tunggu yang singkat, keterjangkauan harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Gigi CDC. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 9(1), 68–81. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v9i1.39059>
- Shie, A. J., Huang, Y. F., Li, G. Y., Lyu, W. Y., Yang, M., Dai, Y. Y., Su, Z. H., & Wu, Y. J. (2022). Exploring the relationship between hospital service quality, patient trust, and loyalty from a service encounter perspective in elderly with chronic diseases. *Frontiers in Public Health*, 10, 1–17. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.876266>
- Sihombing, T., & Sigalingging, B. H. (2020). Antecedent dari revisit intention dan word of mouth pada layanan oftalmologi di Jabodetabek. *Jurnal Terapan Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 3(1), 15–36. <https://jurnal.unai.edu/index.php/jtimb/article/view/2302>

- 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), 832–841. <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>
- Sukiswo, S. S. (2018). Hubungan kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang di Puskesmas Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat. *J-Kesmas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat (The Indonesian Journal of Public Health)*, 5(1), 52–61. <https://doi.org/10.35308/j-kesmas.v5i1.1144>
- Vavra, T. G. (1997). *Improving your measurement of customer satisfaction: A guide to creating, conducting, analyzing, and reporting customer satisfaction measurement programs*. Asq Pr.
- Wulandari, P., Listiawaty, R., & Hafiz, A. (2020). Hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Ilmiah Manusia dan Kesehatan*, 3(2), 265–269. <https://doi.org/10.31850/makes.v3i2.523>