
PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN WAKTU TUNGGU TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN DI RUMAH SAKIT TIPE B DI JAKARTA UTARA

Jadee Amartya Putri Wiranata
Program Studi Magister Manajemen, Universitas Tarumanagara
jadee.117231078@stu.untar.ac.id

Sarwo Edy Handoyo
Program Studi Doktor Ilmu Manajemen, Universitas Tarumanagara
sarwoh@fe.untar.ac.id (*corresponding author*)

Masuk: 07-11-2024, revisi: 06-12-2024, diterima untuk diterbitkan: 12-12-2024

Abstract: The aim of this research is to analysis the effect of service quality and waiting time on patient loyalty mediated by patient satisfaction. The sample data used to test the hypotheses were drawn from patients who using BPJS Kesehatan in General Hospital Type B in Jakarta Utara. Questionnaires were provided to 160 participants using methods, such as face-to-face delivery and Google Form. The data analysis method that used in this research are SEM (Structural Equation Model) and hypothesis testing on SmartPLS 4 software. The results indicate that service quality and waiting time positively impact patient satisfaction and patient loyalty; patient satisfaction positively impacts patient loyalty and has a partially mediating effect on loyalty.

Keywords: Service Quality, Waiting Time, Patient Satisfaction, Patient Loyalty

Abstrak: Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh variabel kualitas layanan dan waktu tunggu terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Tipe B di Jakarta Utara. Selain itu, penelitian ini juga akan menguji pengaruh langsung dari masing-masing variabel. Pengambilan data diperoleh dari 160 pasien BPJS Kesehatan Rumah Sakit Tipe B di Jakarta Utara dengan menggunakan kuesioner yang diberikan secara langsung dan melalui *Google Form*. Metode analisis data yang digunakan di penelitian ini adalah SEM (*Structural Equation Model*) dan uji hipotesis pada *software* SmartPLS. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan dan waktu tunggu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien; kepuasan pasien juga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, serta berperan sebagai mediasi parsial terhadap loyalitas pasien.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam pembangunan berkelanjutan, sumber daya memiliki peranan yang penting dalam meningkatkan produktivitas sehingga dapat menjaga stabilitas pertumbuhan ekonomi. Indonesia dengan pertumbuhan penduduk yang begitu pesat memiliki potensi sumber daya manusia yang sangat besar (Hartono et al., 2023). Jumlah penduduk Indonesia pada bulan Juni tahun 2023 yang dicatat oleh Badan Pusat Statistik (BPS) adalah 278.696,2 ribu jiwa, didominasi pada rentang usia produktif. Tingginya jumlah populasi di Indonesia akan memberikan tantangan tersendiri dalam bidang kesehatan untuk memastikan kesejahteraan masyarakat. Kesehatan merupakan modal dasar pembangunan sumber daya manusia (Hartono et al., 2023). Dengan demikian, Pemerintah Indonesia menerbitkan Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, salah satu programnya adalah Jaminan

Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan (Saputro et al., 2022).

Berdasarkan data yang diunggah oleh BPJS Kesehatan, terdapat 269.665.007 orang yang bergabung dalam JKN per 30 April 2024. Namun, banyaknya jumlah pasien BPJS yang berobat setiap harinya tidak sebanding dengan tenaga kesehatan dan fasilitas pelayanan kesehatan yang ada. JKN masih menjadi masalah yang harus dibenahi. Ombudsman Republik Indonesia menerima banyak pengaduan yang berhubungan dengan pembatasan pelayanan, mencakup pembatasan durasi, jenis, dan kualitas pelayanan. Selain itu, terdapat pembatasan kuota harian pasien JKN akibat keterbatasan dokter, ketersediaan ruangan dan alat medis, serta keterbatasan pembiayaan (Sinaga, 2023). Permasalahan lainnya berhubungan dengan waktu tunggu yang terlalu panjang sehingga mengakibatkan tingkat kepuasan kualitas pelayanan pada pengguna BPJS Kesehatan hanya mencapai 54,8% (Mahmud, 2022).

Penelitian ini akan mengkaji mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien BPJS Kesehatan. Ratnawati et al. (2020) menjelaskan bahwa upaya Pemerintah Indonesia dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan membentuk BPJS kesehatan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat luas. Kepuasan dapat ditingkatkan dengan *reliability*, *empathy*, dan *responsiveness*, sedangkan loyalitas pasien dipengaruhi oleh kepuasan pasien. Sementara itu, penelitian yang dilakukan di Surabaya menyatakan pendapat yang berbeda, yakni pasien BPJS Kesehatan tidak puas dengan keseluruhan layanan yang diterima, termasuk pada aspek *responsiveness*, *assurance*, dan empati (Handini et al., 2015). Kualitas layanan yang baik, tentunya akan memberikan kenyamanan pada pasien sehingga meningkatkan kesetiaan pasien terhadap rumah sakit.

Penelitian akan dilakukan pada beberapa rumah sakit yang menerima pasien BPJS Kesehatan. Penelitian yang dilakukan oleh Rizany, et al. (2021) menyatakan bahwa hanya 37,6% pasien yang memiliki waktu tunggu di rumah sakit sesuai dengan anjuran Kementerian Kesehatan, yaitu 60 menit. Selain itu, terdapat informasi bahwa pasien BPJS Kesehatan harus menunggu 4-5 jam untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit salah satu rumah sakit di Jakarta. Efektivitas waktu dapat meningkatkan produktivitas pasien sehingga diharapkan terdapat peningkatan kepuasan dan loyalitas pasien. Belum terdapat penelitian lebih lanjut mengenai hubungan antara waktu tunggu terhadap kepuasan dan loyalitas pasien BPJS Kesehatan. Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, penelitian ini akan menganalisis "Pengaruh Kualitas Layanan dan Waktu Tunggu terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Tipe B di Jakarta Utara".

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas layanan dan waktu tunggu masing-masing terhadap kepuasan pasien, kualitas layanan dan waktu tunggu masing-masing terhadap loyalitas pasien, dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit tipe B di Jakarta Utara. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas layanan dan waktu tunggu masing-masing terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien.

TINJAUAN PUSTAKA

Social Exchange Theory (SET) atau Teori Pertukaran Sosial adalah konsep dasar dalam psikologi sosial dan perilaku organisasi yang menyatakan bahwa perilaku sosial adalah hasil dari proses pertukaran. Teori ini menyatakan bahwa individu terlibat dalam interaksi sosial dengan harapan menerima manfaat yang lebih besar daripada biaya yang dikeluarkan (Cropanzano et al., 2005; Oliver et al., 2017). SET dibangun atas premis bahwa individu berusaha untuk memaksimalkan imbalan mereka dan meminimalkan biaya mereka dalam hubungan. Hal tersebut dapat mencakup berbagai bentuk pertukaran, seperti dukungan emosional, informasi, dan barang-barang material. Teori ini juga menggarisbawahi peran timbal balik, yaitu individu merasakan kewajiban sosial untuk membalas budi atau manfaat

yang diterima dari orang lain sehingga menumbuhkan kepercayaan dan komitmen dalam hubungan (Lioukas et al., 2015).

Dalam lingkungan perawatan kesehatan, teori ini dapat menjelaskan bagaimana kepuasan dan loyalitas pasien dipengaruhi oleh persepsi kualitas perawatan dan manfaat yang diterima pasien dari interaksi mereka dengan penyedia layanan kesehatan (Fatima et al., 2018). Harapan untuk menerima perawatan berkualitas tinggi dapat menghasilkan kepuasan pasien yang lebih besar, yang pada gilirannya menumbuhkan loyalitas karena pasien merasa terdorong untuk membalas pengalaman positif yang telah mereka terima (Whitham, 2021).

Kualitas Layanan

Persepsi kualitas layanan merupakan hasil perbandingan antara harapan konsumen dengan kinerja layanan aktual (Parasuraman et al., 1988). Vu (2021) menyimpulkan bahwa kualitas layanan merujuk pada hasil dari sistem layanan yang berkaitan dengan kepuasan, persepsi, dan pendapat konsumen. Khoo (2022) menyimpulkan bahwa kualitas layanan mengacu pada evaluasi konsumen terhadap keunggulan layanan yang didapatkan. Layanan yang unggul akan memberikan persepsi positif pada konsumen terhadap penyedia layanan sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien terhadap penyedia layanan tersebut. Pada perusahaan yang menyediakan layanan jasa, kualitas layanan memiliki peran yang krusial pada kesuksesan jangka panjang.

Zygiaris et al. (2022) menyatakan bahwa kualitas layanan mengacu pada kemampuan layanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Naini et al. (2022) mendefinisikan kualitas layanan sebagai pemuasan kebutuhan dan keinginan pelanggan dalam menyeimbangkan harapan pelanggan. Sebelum berinteraksi dengan layanan, pelanggan memiliki ekspektasi tertentu yang mempengaruhi tingkat kepuasan mereka. Kualitas layanan dipengaruhi oleh lima faktor, antara lain *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Waktu Tunggu

Menurut Usman et al. (2020), waktu tunggu merupakan durasi pasien menunggu sebelum bertemu dengan staf medis. Laeliah et al. (2017) juga berpendapat hal yang serupa, yakni "*Waktu tunggu pelayanan adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter*". Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129/Menkes/SK/IV/2008, indikator waktu tunggu pada perawatan rawat jalan adalah 60 menit dimulai dari pasien mendaftar sampai diterima/dilayani oleh dokter spesialis. Sementara itu, Biya et al. (2022) menyatakan bahwa waktu tunggu merupakan total waktu yang dihabiskan pasien di suatu fasilitas sejak pasien tiba di meja registrasi hingga pasien meninggalkan layanan.

Kepuasan Pasien

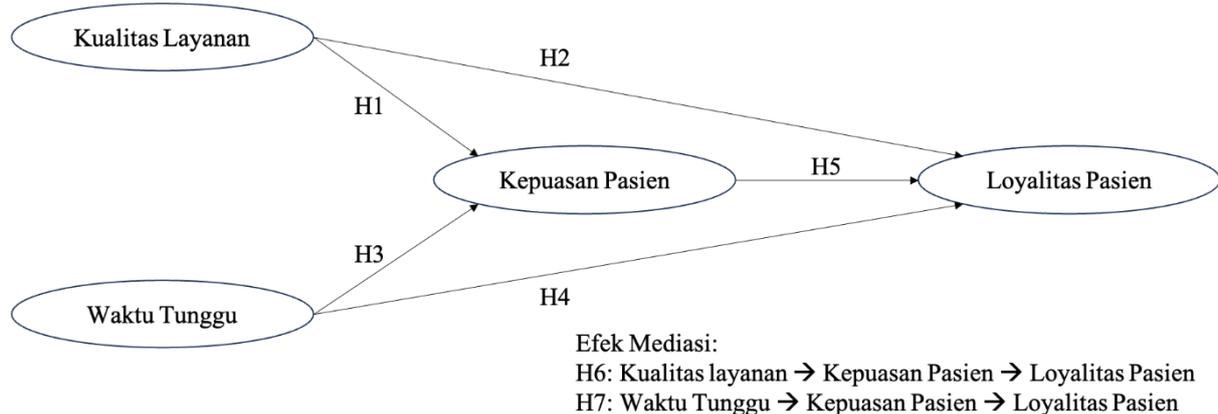
Menurut Deng et al (2010), kepuasan didefinisikan sebagai reaksi pemenuhan yang menyenangkan, dihasilkan dari evaluasi terhadap seberapa baik konsumsi suatu produk atau layanan memenuhi kebutuhan, keinginan, atau tujuan. Sementara itu, Kotler et al. (2018) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah sebesar apa kinerja yang dirasakan suatu produk sesuai dengan harapan pembeli. Selain itu, menurut Faezipour et al. (2013), kepuasan pasien adalah pemenuhan pasien dalam hal biaya, aksesibilitas terhadap layanan dan sumber daya serta kesejahteraan pasien. Kepuasan pelanggan merupakan status psikologis yang menggambarkan evaluasi terhadap pengalaman menggunakan suatu barang atau layanan (Guido, 2015). Pelanggan akan melakukan evaluasi terhadap pengalaman yang sudah terjadi dan memberikan penilaian terhadap kepuasan melalui perbandingan antara performa yang didapatkan pada barang atau pelayanan dan ekspektasi dalam pikiran. Kepuasan pelanggan yang bersifat subjektif ini menggambarkan proses komparatif yang hasilnya berasal dari tiga elemen yang berbeda, yaitu ekspektasi/harapan (standar), kinerja, dan *disconfirmation of*

expectations. Perbedaan performa dan ekspektasi tersebut akan memberikan penilaian yang positif, negatif, ataupun netral (Guido, 2015).

Loyalitas Pasien

Loyalitas merupakan suatu sikap positif pelanggan terhadap sebuah perusahaan. Loyalitas adalah emosi dari pelanggan terhadap suatu layanan yang diberikan, meskipun terdapat penawaran lain yang lebih menguntungkan (Kiseleva et al., 2016). Sejalan dengan teori tersebut, Liu et al. (2021) menyatakan bahwa loyalitas merupakan komitmen untuk membeli kembali produk/jasa yang disukai secara konsisten di masa depan, meskipun terdapat upaya pemasaran yang berpotensi menyebabkan perubahan pilihan. Loyalitas memiliki beberapa dimensi, antara lain perilaku, sikap, dan gabungan keduanya. Komponen perilaku mengacu pada beberapa indikator, seperti tindakan pembelian berulang atau berkepanjangan. Komponen sikap didefinisikan sebagai komitmen secara mendalam untuk membeli kembali produk, layanan, atau merek spesifik. Dari sudut pandang yang luas, loyalitas dipandang sebagai suatu proses yang bertahap, mulai dari alasan yang rasional dan logis, kemudian terdapat ketertarikan secara emosional, hingga mempengaruhi perilaku seseorang (Närvänen et al., 2020).

Gambar 1
Model Penelitian



Sumber: Peneliti (2024)

Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pasien

Menurut Ramadhaniati et al. (2020), kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan *Forwarding* di Jakarta. Khoo (2022) juga menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan *karaoke television* (KTV). Lebih spesifik dalam bidang layanan kesehatan, Dayan et al. (2022) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Uni Emirat Arab. Dengan demikian, dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut.

H1: Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan pada beberapa rumah sakit di Jakarta.

Hubungan Kualitas Layanan dengan Loyalitas Pasien

Taufik et al. (2022) menyimpulkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan secara langsung, tapi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan secara tidak langsung, dimediasi oleh kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Shresta (2021) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan di Nepal Telecom. *Empathy* merupakan dimensi terkuat dari kualitas layanan yang mempengaruhi

loyalitas pasien. Selain itu, Zebrga et al (2020) juga menyatakan bahwa kualitas layanan yang terdiri dari *reability*, *tangibility*, *responsiveness*, *empathy*, dan *assurance*, memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan hotel di Ethiopia.

H2: Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien BPJS Kesehatan pada beberapa rumah sakit di Jakarta.

Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien

Lee et al. (2020) menyimpulkan bahwa waktu tunggu yang lama akan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan kanker payudara, tapi hal tersebut dapat diperingsan dengan layanan yang optimal dari penyedia layanan. Bielen et al. (2007) menyatakan bahwa kepuasan terhadap waktu tunggu akan berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Selain itu, kepuasan terhadap waktu tunggu juga memediasi hubungan antara kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Beberapa komponen yang dapat meningkatkan kepuasan terhadap waktu tunggu, antara lain waktu tunggu yang dirasakan, kepuasan terhadap informasi yang diberikan apabila terdapat penundaan, dan kepuasan terhadap lingkungan ruang tunggu.

H3: Waktu tunggu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan pada beberapa rumah sakit di Jakarta.

Hubungan Waktu Tunggu dengan Loyalitas Pasien

Stefanie dan L (2018) menyatakan bahwa terdapat korelasi langsung antara waktu tunggu pasien rawat jalan dan kepuasan pasien. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Silver et al (2019) yang menyatakan bahwa ketidakpuasan yang berasal dari waktu tunggu yang lama sering kali mengakibatkan pasien berpindah penyedia layanan kesehatan. Selain itu, Xie dan Youash (2011) juga menekankan bahwa waktu tunggu yang dirasakan secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien dan loyalitas pasien.

H4: Waktu tunggu berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien BPJS Kesehatan pada beberapa rumah sakit di Jakarta.

Hubungan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien

Penelitian yang dilakukan oleh Khoo (2022) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keinginan untuk mengunjungi KTV kembali. Gül et al. (2023) juga melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, meliputi *communication and attitude*, *service promptness*, *pharmacy environment*, dan *medicine supply*, serta hubungannya terhadap loyalitas pasien pada beberapa farmasi di Turkey. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa tiga dari empat faktor tersebut mempengaruhi kepuasan pasien, kemudian kepuasan pasien tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Setiawati et al. (2023) menggarisbawahi bahwa kepuasan pasien secara signifikan memengaruhi loyalitas pasien.

H5: Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien BPJS Kesehatan pada beberapa rumah sakit di Jakarta.

Hubungan Indirek Kualitas Layanan dengan Loyalitas Pasien yang Dimediasi oleh Kepuasan Pasien

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Surahman, et al. (2020) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara tidak langsung antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan pada Desa Wisata di Badung, Bali. Kepuasan layanan berperan penting dalam meningkatkan loyalitas pasien berdasarkan kualitas layanan yang diberikan. Penelitian mengenai loyalitas pelanggan Bank Islamik di Indonesia oleh Amiruddin, et al (2023) juga mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan dan kepercayaan pelanggan. Lego dan Nellia (2023) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan

positif hubungan antara kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi dengan kepuasan pelanggan. Yıldırım et al (2022) menyatakan bahwa kualitas layanan berdampak positif pada kepuasan pasien, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas pasien.

H6: Kualitas layanan berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien BPJS Kesehatan pada beberapa rumah sakit di Jakarta.

Hubungan Indirek Waktu Tunggu dengan Loyalitas Pasien yang Dimediasi oleh Kepuasan Pasien

Bielen et al. (2007) menyatakan bahwa waktu tunggu memoderasi hubungan antara kepuasan terhadap layanan dan loyalitas pelanggan. Sejalan dengan hal tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Gunawan dan Oktora (2024) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan memediasi secara parsial persepsi harga dan waktu tunggu terhadap loyalitas pelanggan PT Astrido Jaya. Selain itu, Stefani dan L (2018) menyatakan bahwa peningkatan kepuasan selama masa tunggu dapat menumbuhkan loyalitas yang lebih besar di antara pasien.

H7: Waktu tunggu berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien BPJS Kesehatan pada beberapa rumah sakit di Jakarta.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian akan dilakukan secara kuantitatif dengan desain penelitian non eksperimental dengan subdesain kausal komparatif untuk mengidentifikasi pengaruh sebab-akibat antara variabel independen (kualitas layanan dan waktu tunggu) dan variabel dependen (loyalitas pasien) yang dimediasi oleh variabel mediasi (kepuasan pasien) secara retrospektif (Price et al., 2015). Populasi target dari penelitian ini adalah pasien rawat jalan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum. Populasi terjangkau dari penelitian ini adalah pasien rawat jalan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Tipe B di Jakarta Utara. Sampel dari penelitian ini adalah pasien rawat jalan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Tipe B di Jakarta Utara. Pada penelitian ini, besar sampel diperoleh dengan metode nonprobabilitas berupa *purposive sampling* dengan jumlah sampel minimal adalah 160 responden. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari pasien BPJS Kesehatan yang melakukan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Tipe B di Jakarta Utara. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang diukur dengan menggunakan skala Likert (1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = netral, 4 = setuju, 5 = sangat setuju). Metode analisis data yang digunakan adalah *Partial Least Square – Structural Equation Modelling* (PLS-SEM) dengan menggunakan perangkat lunak SmartPLS. Analisis tersebut mencakup analisis *outer model* dan analisis *inner model*.

Tabel 1
Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel dan Sumber	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas layanan (X1)	Evaluasi pelanggan terhadap layanan yang didapatkan berdasarkan harapan terhadap layanan tersebut.	Indikator diadaptasi dari Dayan et al. (2022): <i>Tangible</i>	Ordinal
		<ol style="list-style-type: none"> Kemudahan parkir kendaraan dalam fasilitas kesehatan Kemudahan akses menuju fasilitas kesehatan Kebersihan ruang tunggu Peralatan yang modern 	
		<i>Reliability</i>	
		<ol style="list-style-type: none"> Pelayanan medis yang benar sejak pertama kali Pelayanan medis dapat diandalkan 	

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Pelayanan medis dapat menyelesaikan masalah kesehatan 4. Pelayanan medis tepat waktu 5. Penyimpanan rekam medis akurat <p style="text-align: center;"><i>Responsiveness</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Staf selalu bersedia dengan sigap melayani pasien. 2. Informasi mengenai durasi pelayanan <p style="text-align: center;"><i>Assurance</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Staf dapat dipercaya sehingga pasien merasa aman 2. Staf melayani pasien dengan sopan dan kompeten <p style="text-align: center;"><i>Empathy</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Atensi dari staf 2. Jam kerja sesuai kebutuhan 3. Kebutuhan pasien yang utama 4. Personalisasi kebutuhan pasien 	
Waktu tunggu (X2)	Waktu yang dibutuhkan pasien mulai dari tiba di meja registrasi sampai dengan meninggalkan layanan kesehatan.	Indikator diadaptasi dari Dayan et al. (2022): 1. Waktu tunggu aktual lebih singkat dari ekspektasi Ruang tunggu nyaman	Ordinal
Kepuasan pasien (M)	Respons perasaan pasien yang timbul sebagai evaluasi terhadap kinerja pelayanan kesehatan yang didupakannya	Indikator diadaptasi dari Dayan et al. (2022): Puas dengan pengalaman di fasilitas kesehatan, serta sesuai dengan ekspektasi	Ordinal
Loyalitas pasien (Y)	Sikap positif pasien terhadap suatu layanan kesehatan dengan memanfaatkan layanan kesehatan secara berulang atau berkepanjangan meskipun terdapat penawaran kompetitif lainnya.	Indikator diadaptasi dari Dayan et al. (2022): 1. Pasien bersedia menyebarkan informasi positif tentang layanan kesehatannya 2. Pasien bersedia membayar lebih dan menjadikan fasilitas layanan kesehatan sebagai pilihan pertama	Ordinal

Sumber: Peneliti (2024)

HASIL

Data yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 160 sampel yang diperoleh dari kuesioner yang disebarakan secara langsung dan *Google Forms*. Pada penelitian ini, responden yang paling banyak mengisi kuesioner berusia antara 21-30 tahun (46%), kemudian diikuti oleh responden yang berusia 31-40 tahun (27%), responden yang berusia 41-50 tahun (13%), responden yang berusia lebih dari 60 tahun (8%), responden yang berusia 51-60 tahun (5%), dan responden yang berusia kurang dari 21 tahun (1%). Pekerjaan responden antara lain karyawan swasta (49%), pelajar/mahasiswa (20%), ibu rumah tangga (16%), pegawai negeri sipil (6%), wiraswasta (5%), dan pensiunan (4%). Responden memiliki pendapatan kurang dari Rp4.000.000 per bulan (48%), Rp4.000.000 sampai Rp7.999.999 (37%), Rp8.000.000 sampai Rp11.999.999 (11%), dan lebih dari Rp12.000.000 (4%). Pendidikan terakhir pada responden, antara lain SMP (4%), SMA (22%), D3 (7%), S1 (66%), dan S2 (1%). Responden umumnya berobat ke rumah sakit sebanyak 1 sampai 3 kali (73%), beberapa hanya berobat 4 sampai 6 kali (19%) dan 7 sampai 10 kali (8%). Rumah sakit yang sering dikunjungi oleh responden adalah RS Akademik Atma Jaya (31%), diikuti oleh RSUD Gading Pluit (18%), RSUD Koja (17%), RS Mitra Keluarga Kelapa Gading (16%), RSUD Pluit (11%), dan RSUD Royal Progress (7%).

Uji validitas konvergen menggunakan nilai *loading factor* dan *Average Variance Extracted* (AVE). Seluruh indikator dalam penelitian ini sudah memenuhi syarat nilai *loading*

factor lebih dari 0,7 dan nilai AVE lebih dari 0,5. Uji reliabilitas dilakukan berdasarkan nilai *Cronbach's Alpha* dan *composite reliability*. Dalam penelitian ini, setiap variabel memenuhi kriteria karena menunjukkan nilai *Cronbach's alpha* lebih dari 0,6 dan nilai *composite reliability* lebih dari 0,7 sesuai yang tercantum dalam Tabel 2.

Tabel 2
Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability (rho_a)</i>	<i>Composite Reliability (rho_c)</i>	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
<i>Tangibility</i>	0.772	0.840	0.867	0.594
<i>Reliability</i>	0.771	0.774	0.868	0.686
<i>Responsiveness</i>	0.756	0.759	0.846	0.579
<i>Assurances</i>	0.828	0.844	0.886	0.660
<i>Empathy</i>	0.767	0.776	0.886	0.591
Waktu Tunggu	0.795	0.840	0.867	0.662
Kepuasan Pasien	0.872	0.882	0.921	0.795
Loyalitas Pasien	0.833	0.849	0.889	0.669

Sumber: Hasil olah data SmartPLS

Selanjutnya, dilakukan analisis *inner model*. Nilai R^2 dari kepuasan pasien adalah 47,3% yang bermakna variabel-variabel bebas, yaitu kualitas layanan dan waktu tunggu memiliki kemampuan untuk menjelaskan variabel kepuasan pasien sebesar 47,3%, sedangkan 52,7% lainnya dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Nilai R^2 dari loyalitas pasien adalah 65,6% yang bermakna variabel-variabel bebas, yaitu kualitas layanan, waktu tunggu, dan kepuasan pasien memiliki kemampuan untuk menjelaskan variabel kepuasan pasien sebesar 65,6%, sedangkan 34,4% lainnya dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Tabel 3
Analisis R-square

Variabel	<i>R-square</i>	<i>R-square adjusted</i>
Kepuasan Pasien	0.473	0.466
Loyalitas Pasien	0.656	0.649

Sumber: Hasil olah data SmartPLS

Uji *f-square* untuk menggambarkan perubahan nilai *r-square* jika suatu variabel dieliminasi dari model penelitian. Berdasarkan analisis uji *f-square*, diperoleh kesimpulan bahwa kualitas layanan memiliki efek yang sedang terhadap kepuasan pasien dan memiliki efek yang lemah pada loyalitas pasien, waktu tunggu memiliki efek yang kuat terhadap kepuasan pasien dan memiliki efek sedang pada loyalitas pasien, dan kepuasan pasien memiliki efek sedang terhadap loyalitas pasien

Tabel 4
Analisis f-square

Variabel	Kepuasan Pasien	Loyalitas Pasien
Kualitas Layanan	0.196	0.058
Waktu Tunggu	0.585	0.331
Kepuasan Pasien		0.252

Sumber: Hasil olah data SmartPLS

Uji *path coefficient* dilakukan untuk mengukur pengaruh dari satu variabel terhadap variabel lainnya. *Path coefficient* memiliki rentang nilai antara -1 sampai dengan 1. Hubungan antarvariabel dikatakan positif apabila nilai berada di rentang 0 sampai dengan 1, sedangkan hubungan antarvariabel dikatakan negatif apabila nilai berada di rentang -1 sampai dengan 0

(Hair et al., 2019). Dalam penelitian ini didapatkan pengaruh positif antara *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kualitas layanan, kualitas layanan terhadap kepuasan pasien, kualitas layanan terhadap loyalitas pasien, waktu tunggu terhadap kepuasan pasien, waktu tunggu terhadap loyalitas pasien, dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien.

Tabel 5
Uji Path Coefficient

	Path Coefficient
<i>Tangibility</i> → kualitas layanan	0.244
<i>Reliability</i> → kualitas layanan	0.188
<i>Responsiveness</i> → kualitas layanan	0.245
<i>Assurances</i> → kualitas layanan	0.269
<i>Empathy</i> → kualitas layanan	0.219
Kualitas layanan → kepuasan pasien	0.325
Kualitas layanan → loyalitas pasien	0.156
Waktu tunggu → kepuasan pasien	0.561
Waktu tunggu → loyalitas pasien	0.429
Kepuasan Pasien → loyalitas pasien	0.406

Sumber: Hasil olah data SmartPLS

Uji hipotesis dilakukan untuk menentukan ada atau tidaknya hubungan yang diperoleh dari data pada sampel dan berlaku untuk populasi yang diwakili oleh sampel dengan tingkat kesalahan yang ditentukan oleh peneliti. Analisis uji hipotesis dilakukan berdasarkan nilai *t-statistics* dan *p-values*. Berdasarkan uji hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini, didapatkan nilai *t-statistics* >1,96 dan *p-value* kurang dari 0,05 pada setiap variabel sehingga pengaruh antara semua variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 6
Uji Hipotesis

	T Statistics	P values
Kualitas layanan → kepuasan pasien	4.675	0.000
Kualitas layanan → loyalitas pasien	3.149	0.002
Waktu tunggu → kepuasan pasien	9.714	0.000
Waktu tunggu → loyalitas pasien	4.654	0.000
Kepuasan Pasien → loyalitas pasien	4.288	0.000
Kualitas layanan → kepuasan pasien → loyalitas pasien	15.925	0.000
Waktu tunggu → kepuasan pasien → loyalitas pasien	13.203	0.000

Sumber: Hasil olah data SmartPLS

Data yang dihasilkan pada penelitian ini sesuai dengan Teori Pertukaran Sosial yang menggarisbawahi peran timbal balik, yakni individu merasakan kewajiban sosial untuk membalas budi atau manfaat yang diterima dari orang lain sehingga menumbuhkan kepercayaan dan komitmen dalam hubungan. Rumah sakit yang memberikan pelayanan yang berkualitas dan waktu tunggu yang singkat akan menumbuhkan kepercayaan dan komitmen pasien yang mempengaruhi persepsi pasien terhadap manfaat yang diterima sehingga meningkatkan kepuasan yang berujung pada peningkatan loyalitas pasien. Penelitian ini juga menyimpulkan bahwa waktu tunggu berperan lebih penting dibandingkan dengan kualitas layanan dalam meningkatkan loyalitas pasien.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang sudah dilakukan, didapatkan hasil sebagai berikut:
H1: Terdapat pengaruh secara langsung antara kualitas layanan terhadap kepuasan pasien

Penelitian ini menemukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan pasien ($p = 0,000$), serta memiliki efek yang sedang dalam mempengaruhi luaran kepuasan pasien ($f^2 = 0,196$). Kompetisi antara satu rumah sakit dengan rumah sakit lainnya tentu menjadi acuan untuk terus meningkatkan kualitas layanan dari rumah

sakit. Kualitas layanan merupakan hal fundamental yang akan membentuk persepsi pasien terhadap layanan kesehatan sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Pemahaman mengenai persepsi pasien akan meningkatkan kepercayaan pasien kepada penyedia layanan kesehatan sehingga meningkatkan hubungan dokter-pasien yang lebih baik (Fan et al., 2017). Peningkatan dimensi kualitas pelayanan dapat meningkatkan kualitas pengalaman pasien dalam menerima layanan di rumah sakit. Walaupun penelitian dilakukan di rumah sakit umum dengan subjek penelitian pasien BPJS, kualitas layanan tetap harus terus ditingkatkan karena tidak hanya mempengaruhi kepuasan pasien, tapi juga dapat meningkatkan capaian kesehatan pasien. Selain itu, pendekatan terhadap kualitas layanan tersebut juga berkontribusi pada efektivitas dan reputasi layanan kesehatan secara keseluruhan.

H2: Terdapat pengaruh secara langsung antara kualitas layanan terhadap loyalitas pasien

Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan dan loyalitas pasien ($p= 0,002$), namun memiliki efek yang lemah dalam mempengaruhi luaran loyalitas pasien ($f^2 = 0,058$). Kualitas layanan yang melampaui ekspektasi pasien akan mempengaruhi sistem layanan kesehatan secara lebih luas. Kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kunjungan pasien ke fasilitas kesehatan tersebut yang mengakibatkan pasien lebih sering bertemu tenaga kesehatan yang akan melakukan evaluasi mengenai kesehatannya atau pengobatan yang sedang dijalani. Dengan melakukan kunjungan ke fasilitas kesehatan sesuai dengan anjuran, pasien diharapkan memiliki luaran (outcome) kesehatan yang lebih baik.

H3: Terdapat pengaruh secara langsung antara waktu tunggu terhadap kepuasan pasien

Penelitian ini menemukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien ($p= 0,000$), serta memiliki efek yang kuat dalam mempengaruhi kepuasan pasien ($f^2 = 0,585$). Waktu tunggu memiliki pengaruh yang krusial terhadap kepuasan pasien. Yousef (2023) menyarankan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh waktu tunggu objektif, tapi juga oleh persepsi subjektif tentang waktu tunggu. Oleh karena itu, komunikasi yang efektif mengenai waktu tunggu diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien, bahkan jika waktu tunggu aktual lebih lama dari yang diantisipasi. Sejalan hal tersebut, Alrajhi et al. (2020) menekankan bahwa memberikan pasien perkiraan waktu tunggu dapat meningkatkan tingkat kepuasan mereka secara signifikan karena membantu mengelola ekspektasi pasien. Selain itu, faktor lain, seperti kenyamanan ruang tunggu dan infrastruktur layanan kesehatan juga memegang peranan penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien (Rizany, 2021). Studi yang dilakukan oleh Hussain et al (2019) menyatakan bahwa tempat duduk yang tidak nyaman dan fasilitas yang tidak lengkap saat berada di ruang tunggu berpengaruh secara negatif terhadap pengalaman pasien di layanan kesehatan.

H4: Terdapat pengaruh secara langsung antara waktu tunggu terhadap loyalitas pasien

Penelitian ini menemukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara waktu tunggu dan loyalitas pasien ($p= 0,000$), serta memiliki efek yang sedang dalam mempengaruhi kepuasan pasien ($f^2 = 0,331$). Waktu tunggu dalam sebuah layanan kesehatan merupakan hal yang signifikan mempengaruhi loyalitas pasien. Penelitian terdahulu menyatakan bahwa waktu tunggu yang lama dapat menurunkan loyalitas pasien terhadap suatu layanan kesehatan. Selain itu, persepsi dari waktu tunggu juga memiliki peran yang krusial dalam memberikan pengalaman kepada pasien. Persepsi tersebut dapat diubah dengan komunikasi yang efektif. Penelitian yang dilakukan oleh Arslan et al (2022) menunjukkan bahwa peningkatan waktu tunggu dapat meningkatkan keinginan pasien untuk merekomendasikan layanan kesehatan tersebut sehingga meningkatkan loyalitas pasien.

H5: Terdapat pengaruh antara kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien

Penelitian ini menemukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan pasien dan loyalitas pasien ($p= 0,000$), serta memiliki efek yang sedang dalam mempengaruhi kepuasan pasien ($f^2 = 0,252$). Kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap rumah sakit umum tertentu akan meningkatkan loyalitas pasien berobat ke layanan kesehatan. Pasien yang puas dengan hal yang dialami atau didapatkan selama menjalankan pelayanan di rumah sakit akan cenderung memberikan pujian yang positif kepada kerabat atau memberikan saran kepada keluarga terdekat untuk melakukan pengobatan di rumah sakit yang sama. Selain itu, peningkatan kunjungan kembali ke rumah sakit yang sama akan meningkatkan luaran dari kesehatan pasien karena pengobatan yang berkelanjutan sehingga diharapkan dapat lebih efektif dan efisien.

H6: Terdapat pengaruh secara tidak langsung antara kualitas layanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien

Penelitian ini menemukan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung antara kualitas layanan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien ($p= 0,000$). Peran mediasi kepuasan pasien dalam hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pasien juga tidak dapat dipungkiri. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yıldırım et al. (2022) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berdampak positif pada kepuasan pasien, yang kemudian meningkatkan loyalitas pasien. Demikian pula, penelitian Durmuş dan Akbolat (2020) menekankan bahwa kepuasan pasien memengaruhi kepercayaan pasien, yang selanjutnya memengaruhi komitmen dan loyalitas pasien. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan sangat penting untuk menumbuhkan kepuasan pasien, yang selanjutnya menumbuhkan loyalitas. Efek mediasi ini menggarisbawahi pentingnya kepuasan pasien sebagai jembatan antara kualitas layanan dan loyalitas.

H7: Terdapat pengaruh secara tidak langsung antara waktu tunggu terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien

Penelitian ini menemukan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung antara waktu tunggu terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien ($p= 0,000$). Pasien yang datang ke layanan kesehatan tentunya dalam keadaan yang kurang sehat sehingga sebagian besar pasien tentunya berekspektasi untuk mendapatkan pelayanan secepat mungkin. Manajemen waktu tunggu yang baik akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap layanan pasien sehingga pasien akan cenderung pergi ke suatu layanan kesehatan. Walaupun pasien BPJS cenderung akan pergi ke fasilitas layanan yang sama, tapi mereka juga berhak untuk meminta pindah rujukan ke rumah sakit yang lain apabila tidak puas dengan layanan kesehatannya. Hal, tentunya akan merugikan dari pihak rumah sakit. Namun, jumlah pasien BPJS Kesehatan yang sangat banyak merupakan sebuah tantangan bagi rumah sakit umum di Indonesia. Walaupun demikian, sistem rekam medis elektronik untuk pasien BPJS diharapkan dapat menjadi solusi dari tantangan ini, yakni dengan menghitung waktu tunggu dari awal pendaftaran hingga pasien selesai, serta terdapat target capaian waktu tunggu tertentu yang harus dicapai oleh masing-masing rumah sakit umum.

KESIMPULAN

Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Waktu tunggu berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Kepuasan pasien memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Kualitas layanan memiliki pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien. Waktu tunggu memiliki pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, antara lain, pengambilan sampel yang terbatas hanya pada pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Tipe B di Jakarta Utara, jumlah

sampel yang terbatas dibandingkan dengan jumlah pasien BPJS Kesehatan di daerah tersebut, populasi sampel terbatas pada pasien dengan BPJS Kesehatan, dan variabel yang terbatas pada kualitas layanan dan waktu tunggu. Jangkauan yang kurang luas dan sampel yang kurang banyak memungkinkan terjadinya perbedaan pengaruh antarvariabel pada jangkauan yang lebih luas. Saran untuk penelitian selanjutnya adalah penelitian dapat mengeksplorasi lebih lanjut mengenai variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit umum, disertai dengan jumlah sampel yang lebih banyak dan jangkauan yang lebih luas. Penulis juga menyarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan populasi pasien umum di rumah sakit umum terhadap variabel yang serupa untuk membandingkan dengan hasil penelitian ini. Hal tersebut memungkinkan adanya perbedaan karena terdapat faktor bahwa pasien BPJS Kesehatan tidak menggunakan biaya pribadi untuk menjalankan layanan kesehatannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alrajhi, K., Aljerian, N., Alazaz, R. N., Araier, L. B., Alqahtani, L. S., & Almushawwah, S. O. (2020). Effect of Waiting Time Estimates on Patients Satisfaction in the Emergency Department in a Tertiary Care Center. *Saudi Medical Journal*, 41(8), 883–886. doi: 10.15537/smj.2020.8.25190
- Amiruddin, K., Paly, M. B., & Abdullah, M. W. (2023). Customer loyalty islamic banks in indonesia: service quality which mediated by satisfaction and customer trust. *International Journal of Professional Business Review*, 8(4). doi: 10.26668/businessreview/2023.v8i4.1286
- Arslan, T., ÇANDERELİ, Z. Ö., KİTAPÇI, O. C., Kitapçı, N. Ş., AKSU, P. K., Köksal, L., Özdamar, E. Ö., Yay, M., Alpar, Ş. E., & Mumcu, G. (2022). Do Patient Experiences Have Mediating Roles on Patient Loyalty? *Journal of Patient Experience*, 9. doi: 10.1177/23743735221103027
- Bielen, F., & Demoulin, N. (2007). Waiting time influence on the satisfaction-loyalty relationship in services. *Managing Service Quality*, 17, 174–193. doi: 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. doi: 10.1186/s12913-022-07502-8
- Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2005). Social Exchange Theory: An Interdisciplinary Review. *Journal of Management*, 31(6), 874–900. doi: 10.1177/0149206305279602
- Dayan, M., Al Kuwaiti, I. A., Husain, Z., Ng, P. Y., & Dayan, A. (2022). Factors influencing patient loyalty to outpatient medical services: an empirical analysis of the UAE's government healthcare system. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 39(1), 176–203. doi: 10.1108/IJQRM-11-2020-0373
- Deng, L., Turner, D., Gehling, R., & Prince, B. (2010). User experience, satisfaction, and continual usage intention of IT. *European Journal of Information Systems*, 19. doi: 10.1057/ejis.2009.50
- 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. doi: 10.1177/2374373520967807
- Faezipour, M., & Ferreira, S. (2013). A system dynamics perspective of patient satisfaction in healthcare. *Procedia Computer Science*, 16, 148–156. doi: https://doi.org/10.1016/j.procs.2013.01.016
- Fan, L., Gao, L., Liu, X., Zhao, S., Mu, H., Li, Z., Shi, L., Wang, L., Jia, X., Ha, M., & Lou, F. (2017). Patients' perceptions of service quality in China: An investigation using the SERVQUAL model. *PLOS ONE*, 12(12), e0190123-. Retrieved from https://doi.org/10.1371/journal.pone.0190123

- Fatima, T., Malik, S. A., & Shabbir, A. (2018). Hospital Healthcare Service Quality, Patient Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 35(6), 1195–1214. doi: 10.1108/ijqrm-02-2017-0031
- Guido, G. (2015). Customer Satisfaction. In Wiley Encyclopedia of Management. doi: 10.1002/9781118785317.weom090287
- Gül, İ., Helvacıoğlu, E. T., & Saraçlı, S. (2023). Service quality, outpatient satisfaction and loyalty in community pharmacies in Turkey: A structural equation modeling approach. *Exploratory Research in Clinical and Social Pharmacy*, 12, 100361. doi: <https://doi.org/10.1016/j.rcsop.2023.100361>
- Gunawan, I. K., Gede, I., & Oktora, N. (2024). Pengaruh waktu tunggu dan persepsi harga terhadap kepuasan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *E-Journal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 13(8), 1734–1745. Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/>
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. doi: 10.1108/EBR-11-2018-0203
- Handini, I. P., & Chalidyanto, D. (2015). Customer gap in BPJS kesehatan center service. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 3(2).
- Hartono, A., Avenzora, A., Hardianto, Krisna, K., Astuti, S. P., & Susanti. (2023). *Profil statistik kesehatan 2023* (I. Maylasari & I. E. Harahap, Eds.; Vol. 7). Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Hussain, A., Asif, M., Jameel, A., & Hwang, J. (2019). Measuring OPD Patient Satisfaction With Different Service Delivery Aspects at Public Hospitals in Pakistan. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(13), 2340. doi: 10.3390/ijerph16132340
- Khoo, K. L. (2022). A study of service quality, corporate image, customer satisfaction, revisit intention and word-of-mouth: evidence from the KTV industry. *PSU Research Review*, 6(2), 105–119. doi: 10.1108/PRR-08-2019-0029
- Kiseleva, E., Nekrasova, M., Mayorova, M., Rudenko, M., & Kankhva, V. (2016). The theory and practice of customer loyalty management and customer focus in the enterprise activity. *International Review of Management and Marketing*, 6, 95–103.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of marketing* (17th ed.). United Kingdom: Pearson.
- Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017). Waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 102–112. Retrieved from <http://journal.ugm.ac.id/jkesvo>
- Lee, S., Groß, S. E., Pfaff, H., & Dresen, A. (2020). Waiting time, communication quality, and patient satisfaction: An analysis of moderating influences on the relationship between perceived waiting time and the satisfaction of breast cancer patients during their inpatient stay. *Patient Education and Counseling*, 103(4), 819–825. doi: <https://doi.org/10.1016/j.pec.2019.11.018>
- Lego, Y., & Nellia, N. (2023). Factors affecting customer loyalty with satisfaction mediation at the kintan buffet restaurant. *International Journal of Application on Economics and Business*, 1(4), 2522–2534. doi: 10.24912/ijaeb.v1i4.2522-2534
- Lioukas, C. S., & Reuer, J. J. (2015). Isolating Trust Outcomes From Exchange Relationships: Social Exchange and Learning Benefits of Prior Ties in Alliances. *Academy of Management Journal*, 58(6), 1826–1847. doi: 10.5465/amj.2011.0934
- Liu, S., Li, G., Liu, N., & Hongwei, W. (2021). The impact of patient satisfaction on patient loyalty with the mediating effect of patient trust. *Inquiry (United States)*, 58. doi: 10.1177/00469580211007221

- Mahmud, A. (2022). Analisis kepuasan pasien rawat inap peserta bpjs kesehatan di Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan*, 5(1), 23–36.
- Naini, N. F., Sugeng Santoso, Andriani, T. S., Claudia, U. G., & Nurfadillah. (2022). The effect of product quality, service quality, customer satisfaction on customer loyalty. *Journal of Consumer Sciences*, 7(1), 34–50. doi: 10.29244/jcs.7.1.34-50
- Närvänen, E., Kuusela, H., Paavola, H., & Sirola, N. (2020). A meaning-based framework for customer loyalty. *International Journal of Retail and Distribution Management*, 48(8), 825–843. doi: 10.1108/IJRDM-05-2019-0153
- Oliver, J. R., & Robison, L. J. (2017). Rationalizing Inconsistent Definitions of Commodification: A Social Exchange Perspective. *Modern Economy*, 08(11), 1314–1327. doi: 10.4236/me.2017.811088
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*.
- Price, P. C., Jhangiani, R., & Chiang, I. (2015). *Research methods in psychology* (2nd ed.). Victoria: BCcampus OpenEd.
- Ramadhaniati, S., Susanti, E., Wiwaha, A., & Tyas, A. W. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. In *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business (IDEB)* (Vol. 1, Issue 1). Retrieved from <https://ejournal.jic.ac.id/ideb/>
- Rizany, I. (2021). The relationship between waiting time and patient satisfaction in the outpatient of public hospital in banjarbaru. *IJNP (Indonesian Journal of Nursing Practices)*, 5(1), 60–66. doi: 10.18196/ijnp.v5i1.10275
- Saputro, C. R. A., & Fathiyah, F. (2022). Universal health coverage: Internalisasi norma di Indonesia. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional (JJKN)*, 2(2), 204–216. doi: 10.53756/jjkn.v2i2.108
- Setiawati, K. R., & Lailiyah, S. (2023). Factors That Affecting Patient Loyalty in Hospital. *Media Gizi Kesmas*, 12(2), 1041–1046. doi: 10.20473/mgk.v12i2.2023.1041-1046
- Shrestha, P. (2021). Impact of service quality on customer satisfaction and loyalty. *Management Dynamics*, 24, 71–80. doi: 10.3126/md.v24i2.50041
- Sinaga, T. M. (2023, March 1). *Pembatasan layanan pasien BPJS kesehatan diskriminatif*. Kompas.
- Surahman, I. G. N., Yasa, P. N. S., & Wahyuni, N. M. (2020). The Effect of Service Quality on Customer Loyalty Mediated by Customer Satisfaction in Tourism Villages in Badung Regency. *Jurnal Ekonomi & Bisnis JAGADITHA*, 7(1), 46–52. doi: 10.22225/jj.7.1.1626.46-52
- Taufik, A., Santoso, S., Fahmi, M. I., Restuanto, F., & Yamin, S. (2022). The role of service and product quality on customer loyalty. *Journal of Consumer Sciences*, 7(1), 68–82. doi: 10.29244/jcs.7.1.68-82
- Usman, S., Olowoyeye, E., Adegbamigbe, O., Olubayo, G., Ibijola, A., Tijani, A., Usman, I., Fatunmbi, O., Omisakin, C., & Temitope, I. (2020). Patient waiting time: Gaps and determinants of patients waiting time in hospitals in our communities to receive quality services. *European Journal of Medical and Health Sciences*, 2. doi: 10.24018/ejmed.2020.2.1.136
- Vu, T. (2021). *Service quality and its impact on customer satisfaction*. doi: 10.6084/m9.figshare.17089454
- Whitham, M. M. (2021). Generalized Generosity: How the Norm of Generalized Reciprocity Bridges Collective Forms of Social Exchange. *American Sociological Review*, 86(3), 503–531. doi: 10.1177/00031224211007450

- Yıldırım, Y., Amarat, M., & Akbolat, M. (2022). Effect of Relationship Marketing on Hospital Loyalty: The Mediating Role of Patient Satisfaction. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 16(3), 337–353. doi: 10.1108/ijphm-01-2021-0010
- Zebrga, F. W., & Zaveri, B. (2020). Effect of service quality on customer loyalty: A study of hotels in Ethiopia. *International Journal of Management*, 11(3), 668–677.
- Zygiaris, S., Hameed, Z., Ayidh Alsubaie, M., & Ur Rehman, S. (2022). Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World: A Study of Saudi Auto Care Industry. *Frontiers in Psychology*, 13. doi: 10.3389/fpsyg.2022.842141