

---

---

## HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD CIAWI

Billy Oktavian

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Tarumanagara  
billy.117221043@stu.untar.ac.id

Cokki

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

*Masuk: 06-11-2024, revisi: 09-12-2024, diterima untuk diterbitkan: 12-12-2024*

---

**Abstract:** Customer satisfaction with service quality is determined by comparing their perceptions of the services received with their initial expectations. Based on the Ministry of Health's Community Satisfaction Index (IKM), the quality of service at RSUD Ciawi is still not meeting the minimum service standards that have been set. Suboptimal provision of health services by health workers can cause patient dissatisfaction with the services provided. This study aims to analyze the effect of service quality on patient satisfaction at RSUD Ciawi outpatient unit, Bogor Regency, to determine the level of patient satisfaction and service quality of the services provided at RSUD Ciawi outpatient unit, Bogor Regency. This research is a quantitative analysis with a cross-sectional approach. Data were obtained from questionnaires distributed to samples, namely outpatients who have received services at RSUD Ciawi and carried out in September 2024. There were 218 feedback from respondents which were then processed, tested for validity and reliability and hypothesis testing using PLS-SEM software. The results shows that the t-statistic value is there is a positive and significant influence between service quality on customer satisfaction. The research respondents' data also showed that the quality of service at RSUD Ciawi outpatient unit was very good and outpatient satisfaction with the quality of service at RSUD Ciawi is really satisfying. RSUD Ciawi is advised to conduct regular evaluations of service quality, involve patients in satisfaction surveys, and pay attention to the fairness of pricing and the comfort of physical facilities in order to strengthen patient satisfaction and trust in the hospital's services.

**Keywords:** Service Quality, Patient Satisfaction, RSUD Ciawi, Outer Model, Inner Model

**Abstrak:** Kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan ditentukan dengan membandingkan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima dengan harapan awal mereka. Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kemenkes kualitas pelayanan RSUD Ciawi dinyatakan masih tidak memenuhi standar pelayanan minimal yang sudah ditetapkan. Penyediaan layanan kesehatan yang kurang optimal oleh petugas kesehatan dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan RSUD Ciawi kabupaten Bogor, mengetahui tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di unit rawat jalan RSUD Ciawi Kabupaten Bogor. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif analisis dengan pendekatan *cross-sectional*. Data diperoleh dari kuesioner yang disebarkan kepada sampel yaitu pasien yang pernah mendapatkan pelayanan di unit rawat jalan RSUD Ciawi dan dilaksanakan pada September 2024. Terdapat 218 *feedback* dari responden yang kemudian diolah, diuji validitas dan reliabilitasnya serta dilakukan uji hipotesis menggunakan *software* PLS-SEM. Hasil penelitian didapatkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Data responden penelitian juga menunjukkan kualitas pelayanan unit rawat jalan RSUD Ciawi sudah sangat baik serta kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan unit

rawat jalan RSUD Ciawi adalah sangat puas. RSUD Ciawi disarankan untuk melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas layanan, melibatkan pasien dalam survei kepuasan, dan memperhatikan kewajaran harga serta kenyamanan fasilitas fisik guna memperkuat kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap layanan rumah sakit.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Kepuasan Pasien, RSUD Ciawi, *Outer Model*, *Inner Model*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Pelayanan kesehatan yang baik tidak hanya fokus pada pengobatan tetapi juga memperhatikan kebutuhan dan nilai-nilai pasien sebagai pelanggan. Kepuasan pasien terhadap layanan sangat dipengaruhi oleh perbandingan antara harapan awal dan pengalaman aktual. Layanan yang melebihi harapan akan menciptakan kepuasan tinggi dan pengalaman positif (Irmawat et al., 2019 ; Gusmawan, et al., 2019). Meningkatnya jumlah fasilitas kesehatan yang dibangun dan diperluas di seluruh Indonesia menunjukkan permintaan masyarakat yang signifikan terhadap layanan ini (Rasyid & Indah , 2019). Namun, meskipun infrastruktur dan fasilitas kesehatan di Indonesia terus berkembang, kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan masih menghadapi tantangan signifikan. Kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan ditentukan dengan membandingkan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima dengan harapan awal mereka. Jika pelayanan yang diberikan melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas dengan kualitas yang luar biasa, bahkan memberikan pengalaman yang menyenangkan dan tak terduga (Anjayati, 2021). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh seberapa jauh pelayanan melampaui atau memenuhi harapan pasien, yang dapat menjadi indikator kualitas layanan.

Penilaian kualitas layanan umumnya menggunakan lima dimensi utama, yaitu *tangibles* (fasilitas fisik dan perlengkapan), *responsiveness* (ketanggapan staf), *reliability* (keandalan layanan), *empathy* (pemahaman terhadap pasien), dan *assurance* (jaminan kompetensi dan kepercayaan). Meskipun demikian, terdapat kesenjangan dalam memastikan layanan yang diberikan konsisten memenuhi harapan pasien, terutama di fasilitas pelayanan publik yang terus berkembang untuk menjawab kebutuhan masyarakat (Yusa et al., 2021).

Pada tahun 2021 menurut WHO (*World Health Organization*) indeks kepuasan pasien akan kualitas layanan rumah sakit di Indonesia tergolong rendah dengan daerah Maluku Tengah 42,8%, serta di Sumatera Barat 44,4% (Jayanti *et al.*, 2024). Selain itu, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ciawi selama periode Februari hingga April 2023 secara berturut-turut adalah: (72,75%) (73,20%) dan (72,61%) (Husaini *et al.*, 2024). Sedangkan menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 yaitu dengan indeks kepuasan diatas 95%, apabila kurang dari 95% dinyatakan tidak mencapai batas minimal pelayanan yang sudah ditetapkan (Jayanti *et al.*, 2024). Dengan kesimpulan bahwa mutu pelayanan yang diberikan oleh RSUD Ciawi Kabupaten Bogor belum optimal. Peneliti mengidentifikasi beberapa masalah yang berkaitan dengan dimensi kepuasan pasien yang berkaitan dengan akses rumah sakit, fasilitas rumah sakit yang kurang memadai, begitu juga ruang tunggu pasien, kecenderungan dokter untuk meresepkan obat yang sama, antrian pelayanan dan lamanya penerbitan surat rujukan BPJS karena konektivitas internet yang buruk. Banyak anggota masyarakat yang menyatakan ketidakpuasannya terhadap layanan yang diberikan oleh RSUD Ciawi Kabupaten Bogor, mengutip isu-isu seperti kurangnya perhatian terhadap pemeriksaan medis oleh petugas kesehatan, durasi layanan yang lama, kurangnya keterampilan petugas, fasilitas yang kurang memadai, dan waktu tunggu yang lama dalam mendapatkan layanan.

Penyediaan layanan kesehatan yang kurang optimal oleh petugas kesehatan dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Faktor-faktor seperti sikap petugas kesehatan yang tidak ramah terhadap pasien, waktu tunggu yang lama untuk pendaftaran dan pemeriksaan telah disebutkan sebagai penyebab fenomena ini. Kurangnya kepedulian yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan terhadap keluhan yang berhubungan

dengan kesehatan telah mengakibatkan ketidakpuasan pasien (Yulina & Ginting, 2019). Selain itu, walaupun penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan telah banyak dilakukan diberbagai bidang penyedia layanan seperti perbankan dan perhotelan dengan kualitas penelitian yang bervariasi, tetapi penelitian dengan topik ini masih terbatas pada bidang pelayanan medis, terutama di Indonesia. Melalui pemaparan latar belakang masalah penelitian yang telah peneliti kemukakan, maka judul penelitian ini adalah “Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Ciawi”.

### **Rumusan Masalah**

1. Bagaimana gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di unit rawat jalan RSUD Ciawi Kabupaten Bogor?
2. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan yang diberikan di unit rawat jalan RSUD Ciawi Kabupaten Bogor?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan RSUD Ciawi kabupaten Bogor?

### **Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji dan menganalisis hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Ciawi kabupaten Bogor dan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien serta gambaran kualitas pelayanan yang diberikan di unit rawat jalan RSUD Ciawi Kabupaten Bogor.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kualitas Layanan**

Kualitas pelayanan kesehatan adalah konsep dinamis yang mencakup sumber daya manusia, produk jasa, proses, dan lingkungan yang setidaknya memenuhi bahkan melampaui harapan pasien (Yani *et al.*, 2021). Kualitas ini mencerminkan penyediaan layanan yang tidak hanya memenuhi standar etika profesi tetapi juga memuaskan pengguna berdasarkan kepuasan rata-rata (Nugroho *et al.*, 2023).

Mutu layanan kesehatan bagi pasien terkait erat dengan kepuasan mereka terhadap perawatan yang diterima baik dikaitkan dengan pemulihan penyakit, peningkatan status kesehatan, layanan yang cepat, lingkungan perawatan yang menyenangkan, staf yang ramah, prosedur yang efisien, peralatan yang memadai, ketersediaan obat, dan biaya yang terjangkau (Silalahi *et al.*, 2019).

### **Kepuasan Pasien**

Kepuasan adalah perasaan senang yang ditunjukkan oleh konsumen mengenai apa yang dirasakan atau ketidaksesuaian dengan pelayanan yang diharapkan terhadap perusahaan atau produk yang bersangkutan (Sofiati *et al.*, 2018). Kepuasan pasien berperan krusial dalam layanan kesehatan, karena tingkat kepuasan yang tinggi mendorong kepatuhan terhadap arahan medis, meningkatkan loyalitas, menciptakan rekomendasi positif, mengurangi keluhan, serta mendukung profitabilitas dan kesetiaan pasien untuk kembali mengunjungi Puskesmas (Anjayati, 2021). Kesimpulan dari definisi tersebut adalah kepuasan mengacu pada sikap atau tingkat emosi yang dialami seseorang terhadap jasa yang diterima dibandingkan dengan harapannya.

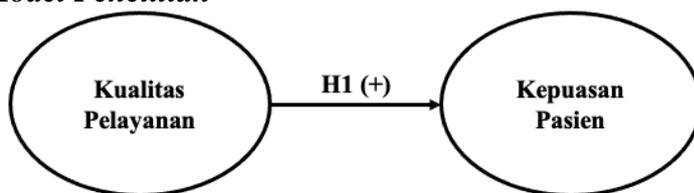
### **Kaitan antar Variabel**

Studi yang dilakukan oleh Nguyen, dkk., (2021) meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan, nilai yang dirasakan dan loyalitas pelanggan rawat inap yang dilakukan di rumah sakit swasta yang berada di Vietnam menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *service quality* terhadap *customer satisfaction*, *customer perceived value*, and *loyalty*. Studi yang dilakukan oleh Umoke, dkk., (2020) yang juga menyelidiki kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit umum di negara

bagian Ebonyi, Nigeria menggunakan SERVQUAL, dengan indikator kualitas pelayanan yang meliputi empati, *assurance*, *tangible*, reliabilitas, respons didapatkan hasil keterkaitan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dan secara keseluruhan dari studi tersebut dikatakan bahwa pasien puas dengan kualitas perawatan, terutama dalam hal empati. Febre Ramos dan Mercado Rey (2020) melakukan studi mengenai kepuasan pasien dan kualitas pelayanan dari bagian penyakit dalam di Rumah Sakit Daniel Alcides Carrion Huancayo, Peru. Menyimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan hasil penelitian berupa sekitar 60% pasien merasa puas dengan kualitas layanan pada RS tersebut.

Rumah sakit sebagai penyedia layanan jasa bidang kesehatan, perlu memperhatikan tingkat kepuasan pasien sebagai penerima layanan jasa agar dapat mengevaluasi kinerja organisasi dalam rumah sakit. Kepuasan pasien sendiri dimengerti sebagai suatu bentuk sikap atau tingkat emosi yang dialami seseorang terhadap jasa yang diterima dibandingkan dengan harapannya. Tingkat kepuasan tersebut dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Maka, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien merupakan cerminan dari kualitas pelayanan dari rumah sakit tersebut. Berdasarkan penjelasan diatas maka dirumuskan hipotesis penelitian, H1: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan RSUD Ciawi kabupaten Bogor.

**Gambar 1**  
**Model Penelitian**



Sumber: Peneliti (2024)

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **Jenis dan Periode Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan dilakukan analisis data bersifat statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan dengan pendekatan *cross-sectional*. Waktu pengambilan data penelitian ini adalah bulan September 2024

### **Sumber dan Pengumpulan Data**

Data penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang akan disebarakan secara online menggunakan *google form* kepada sampel yaitu pasien yang pernah mendapatkan pelayanan di unit rawat jalan RSUD Ciawi. Teknik pengumpulan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling* dimana pengambilan sampel harus memenuhi kriteria yaitu pernah mendapatkan pelayanan Kesehatan di unit rawat jalan RSUD Ciawi dalam kurun waktu yang ditentukan. Sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah 218 responden untuk memperoleh data yang cukup dalam analisis yang dilakukan.

### **Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel**

Kualitas pelayanan pada penelitian ini merupakan variabel bebas dan kepuasan pasien merupakan variabel terikat. Kuesioner yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan pada penelitian ini diadaptasi dari penelitian dahulu. (Elleuch, 2008; Kataria & Saini, 2019)

**Tabel 1**  
**Operasionalisasi Variabel Penelitian**

Variabel	Dimensi	Indikator	Kode	Sumber
Kualitas Layanan	Reliabilitas	Pelayanan administrasi RSUD Ciawi ramah	PRel1	Shie, <i>et al.</i> , (2022), Karaca dan Durna., (2019), Chinedum <i>et al.</i> , (2019), Baía, & Baptista., (2020), Handayani, <i>et al</i> (2015),
		Pelayanan administrasi RSUD Ciawi sigap	PRel2	
		Dokter RSUD Ciawi ramah dalam pelayanan	PRel3	
		Dokter RSUD Ciawi tertarik memecahkan masalah kesehatan	PRel4	
		Perawat RSUD Ciawi ramah dalam pelayanan	PRel5	
		Perawat RSUD Ciawi mendampingi dokter sesuai jadwal	PRel6	
		Pelayanan tindakan kesehatan RSUD Ciawi tanggap	PRel7	
		Pelayanan tindakan RSUD Ciawi tepat waktu	PRel8	
		Saya memahami terapi/obat yang di berikan	PRel9	
		Terapi/obat RSUD Ciawi sesuai diagnosa	PRel10	
	Responsiveness	Pelayanan administrasi RSUD Ciawi teliti	PRes1	
		RSUD Ciawi menyimpan data saya terorganisir	PRes2	
		Penyimpanan data diri saya oleh RSUD Ciawi dapat dipertanggung jawabkan	PRes3	
		Dokter RSUD Ciawi tanggap terhadap permintaan pasien	PRes4	
		Perawat RSUD Ciawi mendampingi dokter saat pemeriksaan	PRes5	
	Assurance	Dokter RSUD Ciawi menggunakan terapi/obat terbaru	PA1	
		Dokter RSUD Ciawi berkompotensi baik	PA2	
		Dokter RSUD Ciawi memberikan pelayanan dengan sopan	PA3	
		Perawat RSUD Ciawi memberikan pelayanan dengan sopan	PA4	
		Saya merasa aman terhadap pelayanan RSUD Ciawi	PA5	
		Saya percaya terhadap pelayanan RSUD Ciawi	PA6	
	Tangible	Perawat RSUD Ciawi berpenampilan profesional	PT1	
		Obat dari RSUD Ciawi dikemas dengan baik	PT2	
		Alat kesehatan RSUD Ciawi lengkap	PT3	
		Alat kesehatan RSUD Ciawi bersih	PT4	
		Tempat pemeriksaan RSUD Ciawi rapi	PT5	
		Tempat menunggu pasien RSUD Ciawi bersih	PT6	
		Fasilitas RSUD Ciawi modern	PT7	
Empathy	Pelayanan administrasi RSUD Ciawi tidak memandang status sosial	PE1		
	Pelayanan administrasi RSUD Ciawi melibatkan komunikasi dua arah	PE2		
	Perawat RSUD Ciawi tidak memandang status sosial	PE3		
	Dokter RSUD Ciawi sama dalam merawat pasien asuransi maupun non asuransi	PE4		
	Perawat RSUD Ciawi sama dalam merawat pasien asuransi maupun non asuransi	PE5		
	Dokter RSUD Ciawi mengutamakan kebutuhan pasien	PE6		
	Perawat RSUD Ciawi mengutamakan kebutuhan pasien	PE7		
	Dokter RSUD Ciawi melibatkan komunikasi dua arah	PE8		
	Perawat RSUD Ciawi melibatkan komunikasi dua arah	PE9		
Kepuasan pelanggan	RSUD Ciawi Sesuai harapan saya	KP1	Dam dan Dam (2021)	
	Pelayanan RSUD Ciawi sebanding dengan biaya yang saya keluarkan	KP2		
	RSUD Ciawi memenuhi kebutuhan saya	KP3		
	RSUD Ciawi memenuhi harapan saya	KP4		
	Saya merasa puas berobat ke RSUD Ciawi	KP5		

Sumber: Peneliti (2024)

Variabel kualitas pelayanan pasien diukur menggunakan lima dimensi yang diadaptasi dari penelitian terdahulu dengan 5 dimensi, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, dan *empathy* (Handayani *et al.*, 2015; Meesala & Paul, 2018; Karaca & Durna, 2019; Zahlimar *et al.*, 2020; Wang *et al.*, 2023; Ferreira *et al.*, 2023). Variabel kepuasan pasien diukur menggunakan indikator dari sangat puas hingga sangat tidak puas yang disusun dari penelitian sebelumnya. Skala likert (1-5) merupakan skala ordinal yang digunakan dalam penelitian ini (Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Netral, Setuju, Sangat Setuju).

### **Metode Analisis Data**

Data *feedback* dari *google forms* akan diolah menggunakan *software* microsoft excel, selanjutnya akan dilakukan uji validitas dan reliabilitasnya, kemudian dilakukan uji hipotesis. Penelitian ini menggunakan *software* SmartPLS 4.0 dengan metode PLS-SEM (*Partial Least Square – Structural Equation Modeling*) untuk melakukan pengujian terhadap hasil. PLS-SEM adalah teknik analisis data model penyetaraan struktural dan memiliki dua evaluasi sistematis yang terdiri dari evaluasi model pengukuran (*outer model*) yang dinilai dengan reliabilitas dan validitas, model struktural (*inner model*) (Hair *et al.*, 2014). Penelitian ini juga menerapkan metode *first order & second order* karena terdapat beberapa dimensi dalam variabel kualitas pelayanan. Analisis hipotesis dapat diperoleh melalui *Path Coefficient* dengan nilai berkisar antara angka -1 dan +1 untuk menunjukkan adanya hubungan positif dan negatif antar variabel, kemudian p-value yang signifikan jika tingkat signifikansi 5% atau lebih kecil dari 0.05 dan terakhir adalah *effect size* dengan (Hair *et al.*, 2014).

## **HASIL ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

### **Karakteristik Responden**

Penelitian ini memperoleh sebanyak 218 *feedback* dari responden. Dari data yang didapatkan mayoritas jenis kelamin adalah perempuan, usia 18-24 tahun, tingkat pendidikan SMA, Pengeluaran per bulan lebih besar dari upah minimum kabupaten kota bogor, dan metode pembayaran berupa BPJS.

### **Deskripsi Objek Penelitian**

Berdasarkan data jawaban pasien dari kuisioner yang berisikan 37 butir pertanyaan mencakup 5 dimensi kualitas pelayanan, masing-masing dimensi terdiri dari 10 butir pertanyaan *reliability*, 5 butir pertanyaan *responsiveness*, 6 butir pertanyaan *assurance*, 7 butir pertanyaan *tangible*, dan 9 butir pertanyaan *empathy* dapat disimpulkan mayoritas responden menilai bahwa unit rawat jalan RSUD Ciawi mempunyai kualitas pelayanan yang sangat baik dengan *mean* dimensi 4,3 (sangat setuju) pada *reliability*, 4,4 (sangat setuju) pada *responsiveness*, 4,5 (sangat setuju) pada *assurance*, 4,4 (sangat setuju) pada *tangible*, dan 4,4 (sangat setuju) pada *empathy*.

Hasil kepuasan pasien menggambarkan bahwa pasien sangat puas berobat ke RSUD Ciawi. Pada penelitian ini berdasarkan jawaban kuisioner nilai rata-rata kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan RSUD Ciawi adalah 4,4 (88%).

### **Hasil Uji Statistik**

Tabel 2 adalah hasil uji *factor loading & p-value* di tahap *first order*. Hasil dari uji reliabilitas indikator pada tabel 2 menunjukkan nilai *factor loading* dari setiap indikator variabel adalah >0,6. Artinya, setiap indikator dikatakan dapat diandalkan atau reliabel dalam mengukur setiap variabel penelitian. Pada tahap *first order*, dimensi terhadap variabel diharapkan memenuhi syarat p-value di bawah 5%, Hasil tabel 2 menunjukkan nilai p-value semua dimensi sebesar 0,000 (<0,05) yang menguatkan bahwa hubungan antara dimensi dan variabel ini signifikan dan tidak terjadi secara kebetulan.

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Factor Loading & p-value (first order)**

Dimensi	FL Dimensi	p-value	Hasil
<i>Reliability</i>	0,907	0,000	Signifikan
<i>Responsiveness</i>	0,949	0,000	Signifikan
<i>Assurance</i>	0,956	0,000	Signifikan
<i>Tangible</i>	0,933	0,000	Signifikan
<i>Empathy</i>	0,935	0,000	Signifikan

Sumber: Peneliti (2024)

Uji validitas terdiri validitas konvergen dan validitas diskriminan dilakukan pada tahap *second order*. Validitas konvergen terdiri dari *Average Variance Extracted* (AVE) dan validitas diskriminan terdiri dari *Fornell-Larcker* dan *Cross Loading* dengan menggunakan teknik analisis data SEM. Tabel 3 merupakan hasil dari analisis validitas konvergen yang menunjukkan nilai AVE lebih dari 0,50 (>0,50) sehingga setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi syarat.

**Tabel 3**  
**Hasil Analisis Validitas Konvergen**

Variabel/ Dimensi	<i>Average Variance Extracted</i>
<b>Kualitas pelayanan</b>	0,630
<i>Reliabilitas</i>	0,646
<i>Responsiveness</i>	0,721
<i>Assurance</i>	0,772
<i>Tangible</i>	0,712
<i>Empathy</i>	0,786
<b>Kepuasan Pasien</b>	0,835

Sumber: Peneliti (2024)

Hasil nilai analisis Fornell-Larcker criterion pada tabel 4 menunjukkan akar AVE dari suatu variabel lebih besar daripada korelasi variabel tersebut dengan variabel yang lainnya. Hasil ini menunjukkan variabel yang diuji valid secara diskriminan.

**Tabel 4**  
**Hasil Analisis Validitas Diskriminan Fornell-Larcker Criterion**

Variabel	Kepuasan Pasien	Kualitas Layanan
<b>Kepuasan Pasien</b>	0,914	
<b>Kualitas Layanan</b>	0,879	0,936

Sumber: Peneliti (2024)

Tabel 5 menunjukan nilai loading dari indikator pada target variabel lebih besar daripada loading pada variabel lainnya. Hasil ini menunjukkan hasil analisis validitas diskriminan cross loading didapatkan valid pada pengujian variabel diskriminan.

**Tabel 5**  
**Hasil Analisis Validitas Diskriminan Cross-Loading**

Variabel	<i>Customer Satisfaction</i>	<i>Customer Services</i>
<i>Reliability</i>	0,819	0,907
<i>Responsiveness</i>	0,796	0,949
<i>Assurance</i>	0,838	0,956
<i>Tangible</i>	0,825	0,933
<i>Empathy</i>	0,835	0,935
<b>KP1</b>	0,930	0,811
<b>KP2</b>	0,913	0,810
<b>KP3</b>	0,926	0,824

<b>KP4</b>	0.929	0.808
<b>KP5</b>	0.870	0.764

Sumber: Peneliti (2024)

Terdapat dua jenis analisis reliabilitas pada tahap second order yaitu reliabilitas konsistensi internal berdasarkan nilai *composite reliability* dan reliabilitas indikator berdasarkan nilai *factor loading*. Hasil dari uji reliabilitas indikator pada tabel 6 menunjukkan nilai factor loading dari setiap indikator variabel adalah >0,6. Artinya, setiap indikator dikatakan dapat diandalkan atau reliabel dalam mengukur setiap variabel penelitian.

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Factor Loading**

Dimensi	FL Dimensi	Indikator	FL Indikator	Dimensi	FL Dimensi	Indikator	FL Indikator
<b>Reliability</b>	0,907	PRel1	0,821	<b>Tangible</b>	0,933	PT1	0,832
		PRel2	0,827			PT2	0,838
		PRel3	0,824			PT3	0,824
		PRel4	0,831			PT4	0,854
		PRel5	0,879			PT5	0,907
		PRel6	0,786			PT6	0,813
		PRel7	0,825			PT7	0,835
		PRel8	0,654	<b>Empathy</b>	0,935	PE1	0,879
		PRel9	0,793			PE2	0,889
		PRel10	0,779			PE3	0,898
<b>Responsiveness</b>	0,949	PRes1	0,828	<b>Empathy</b>	0,935	PE4	0,911
		PRes2	0,805			PE5	0,904
		PRes3	0,901			PE6	0,889
		PRes4	0,867			PE7	0,893
		PRes5	0,844			PE8	0,844
<b>Assurance</b>	0,956	PA1	0,807	<b>Kepuasan Pasien</b>		PE9	0,870
		PA2	0,883			KP1	0,930
		PA3	0,886			KP2	0,913
		PA4	0,902			KP3	0,926
		PA5	0,910			KP4	0,929
		PA6	0,881			KP5	0,870

Sumber: Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 7, hasil dari analisis reliabilitas konsistensi internal menunjukkan nilai *composite reliability* tiap dimensi adalah >0.7. Artinya, syarat dari analisis reliabilitas konsistensi internal terpenuhi sehingga indikator penelitian ini sudah reliabel dan dapat diandalkan.

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Composite Reliability**

Variabel / Dimensi	Composite Reliability
<b>Kualitas Pelayanan</b>	0.984
<b>Reliability</b>	0.948
<b>Responsiveness</b>	0.928
<b>Assurance</b>	0.953
<b>Empathy</b>	0.971
<b>Tangible</b>	0.945
<b>Kepuasan Pasien</b>	0.962

Sumber: Peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 8, hasil VIF menunjukkan nilai 1, nilai ini kurang dari 5 yang dapat diinterpretasikan bahwa variable independen dalam model regresi ini tidak memiliki masalah

serius terkait hubungan multikolinearitas sehingga bisa dikatakan baik. Hasil analisis multikolinearitas dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 8**

**Hasil Analisis Multikolinearitas**

Variabel / Dimensi	VIF	Keterangan
Kualitas Layanan → Kepuasan Pasien	1,000	Tidak ada Multikolinearitas

Sumber: Peneliti (2024)

Uji  $R^2$  berfungsi untuk memahami kemampuan menjelaskan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan tabel 9, hasil uji  $R^2$  didapatkan hasil 0,773 menunjukkan bahwa kepuasan pasien sebagai variabel independen dapat menjelaskan 77,3% dari variabel kualitas pelayanan sebagai variabel dependen dalam model penelitian ini. Ini berarti bahwa sebagian besar variabilitas atau perubahan dalam persepsi kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh kepuasan pasien. Sisanya, yaitu 22,7% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model. Faktor ini mungkin mencakup hal-hal yang tidak diukur oleh kepuasan pasien, seperti faktor eksternal, pengaruh lingkungan, atau variabel lainnya yang mungkin berhubungan dengan kualitas pelayanan.

**Tabel 9**

**Hasil Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Variabel / Dimensi	$R^2$	$Q^2$ Predict
Kepuasan Pasien	0,773	0.771

Sumber: Peneliti (2024)

Hasil analisis predictive relevance ( $Q^2$ ), dilakukan untuk mengevaluasi kemampuan prediktif model penelitian, tabel 9 menunjukkan hasil 0,771 pada uji  $Q^2$  yang menunjukkan bahwa model struktural pada penelitian ini memiliki kemampuan prediktif yang sangat kuat untuk variabel dependen kualitas penelitian berdasarkan variable independent kepuasan pasien. Ini berarti model struktural tersebut sangat baik dalam memprediksi kualitas pelayanan yang tidak terlihat dari sampel data yang digunakan dalam pengembangan model. Hal ini juga dapat diartikan bahwa kepuasan pasien adalah prediktor yang sangat signifikan dalam memprediksi kualitas pelayanan.

**Hasil Uji Hipotesis**

Penelitian ini melihat didukung atau tidaknya hipotesis melalui uji hipotesis dimana hipotesis diterima apabila nilai t-statistik melebihi 1,96, p-value di bawah 5%, dan nilai *path coefficients* berada di antara 0 s.d +1 (Hair et al., 2019). Penilaian *Effect size* terbagi menjadi tiga kategori, efek kecil (0,02), efek sedang (0,15), dan efek besar (0,35).

**Tabel 10**

**Hasil Uji Hipotesis**

Hipotesis	Nilai	Hasil
Kualitas Layanan → Kepuasan Pasien	<i>Path Coefficient</i> : 0,879 p-value: 0,000 $f^2$ : 3,412	Positif Signifikan Efek sangat besar

Sumber: Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 10, Nilai *path coefficient* sebesar 0,879 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang sangat kuat terhadap kepuasan pasien. Yang dapat diartikan, kualitas layanan berbanding lurus dengan tingkat kepuasan. Kesimpulan dari tabel 10 adalah hubungan antara kualitas pelayanan (variabel bebas) dan kepuasan pasien (variabel terikat) menunjukkan hasil yang sangat signifikan dan kuat.

Selain itu, nilai p-value sebesar 0,000 ( $<0,05$ ) menguatkan bahwa hubungan antara kedua variabel ini sangat signifikan dan tidak terjadi secara kebetulan. Nilai  $f^2$  sebesar 3,412 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap kepuasan pasien, melebihi ambang batas pengaruh besar dalam analisis SEM-PLS ( $f^2 > 0,35$ ).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara keseluruhan, kesimpulan dari uji hipotesis adalah hipotesis  $H_1$  didukung, kualitas pelayanan secara signifikan dan sangat kuat memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Peningkatan kualitas pelayanan yang signifikan diharapkan akan berdampak besar pada peningkatan kepuasan pasien.

Berdasarkan tanggapan dari 218 responden yang pernah menggunakan pelayanan kesehatan di unit rawat jalan RSUD Ciawi kabupaten Bogor, dimensi yang paling berpengaruh dalam dalam kualitas pelayanan unit rawat jalan RSUD Ciawi adalah Assurance dengan nilai *factor loading* (LF) 0,956, diikuti oleh dimensi responsiveness dengan nilai FL 0,949, dimensi empathy 0,935, dimensi tangible dengan nilai FL 0,933, dan dimensi reliability dengan nilai FL 0,907. Semakin tinggi nilai loading factor dari dimensi tersebut (mendekati 1.0), semakin besar kontribusi dimensi itu dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Oleh sebab itu, penelitian ini menemukan bahwa dimensi *assurance* memiliki kontribusi terbesar terhadap kepuasan pasien dengan nilai *factor loading* (FL) tertinggi pada indikator rasa aman (PA5, FL 0,910), sementara indikator terendah adalah penggunaan terapi terkini (PA1, FL 0,807). Pada dimensi *responsiveness*, indikator penyimpanan data yang dapat dipertanggungjawabkan (PRes3, FL 0,901) memiliki FL tertinggi, sedangkan penyimpanan data yang terorganisir (PRes2, FL 0,813) memiliki FL terendah. Dimensi *empathy* menunjukkan FL tertinggi pada indikator pelayanan dokter yang adil (PE4, FL 0,911) dan terendah pada komunikasi dua arah dokter (PE8, FL 0,844). Dimensi *tangible* memiliki FL tertinggi pada ruang pemeriksaan yang rapi (PT5, FL 0,907) dan terendah pada ruang tunggu yang bersih (PT6, FL 0,813). Pada dimensi *reliability*, keramahan perawat (PREl5, FL 0,879) adalah indikator tertinggi, sedangkan ketepatan waktu tindakan (PREl8, FL 0,654) terendah.

Berdasarkan hasil uji hipotesis, didapatkan bahwa kualitas pelayanan memberi pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Maka, dapat disimpulkan bahwa hipotesis  $H_1$  diterima. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Saanin *et al.*, (2022) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, selain itu pada penelitian ini dilampirkan data bahwa tingkat kepuasan pasien juga secara positif dipengaruhi oleh kewajaran harga, kepercayaan dan lingkungan fisik. Penelitian yang dilakukan oleh Resky *et al.*, (2024) juga sejalan dengan penelitian ini, dengan hasil penelitian dari aspek sampel mayoritas perempuan (63%) dari 100 responden yang diambil, selain itu dari aspek tingkat pendidikan dan usia penelitian Resky *et al.*, (2024) selaras dengan penelitian ini, dengan tingkat pendidikan mayoritas SMA dan usia produktif dari usia 17-25 tahun. Studi yang dilakukan Resky *et al.*, (2024) mempunyai kesimpulan hasil uji hipotesis yang sama dengan peneliti. Indikator kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien diantaranya indikator *assurance*. Hasil sejalan lainnya juga diungkapkan oleh Siagian *et al.*, (2024) bahwa dimensi kualitas pelayanan yang mencakup *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy*, *Responsiveness*. Walaupun demikian pada penelitian yang dilakukan oleh Siagian *et al.*, (2024) didapatkan dimensi yang paling berpengaruh terhadap Tingkat kepuasan pasien yakni *empathy*. Studi yang dilakukan oleh Nurul *et al.*, (2021) menuliskan bahwa pada penelitiannya di dapatkan dimensi *assurance* (88%) merupakan dimensi yang paling berpengaruh dalam kualitas pelayanan. Selain mengeksplorasi dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang memengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit, dengan fokus pada lima dimensi utama: *assurance*, *responsiveness*, *empathy*, *tangible*, dan *reliability*. Analisis komprehensif mengungkapkan pola menarik dalam kontribusi setiap dimensi terhadap pengalaman pasien.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa dimensi *assurance* memberikan kontribusi terbesar terhadap kepuasan pasien, dengan indikator rasa aman (PA5) mencatat *factor loading* tertinggi sebesar 0,910. Hasil ini sejalan dengan penelitian Ali *et al.* (2021) yang menegaskan bahwa rasa aman merupakan komponen kritis dalam persepsi kualitas layanan kesehatan. Namun, indikator penggunaan terapi terkini (PA1) dengan *factor loading* 0,807 menandakan adanya ruang perbaikan dalam adopsi teknologi dan metode pengobatan mutakhir. Dibandingkan dengan studi Rostami *et al.* (2018), penelitian ini memperkuat argumen bahwa jaminan keamanan pasien merupakan prediktor utama kepuasan. Temuan ini mengimplikasikan perlunya fokus berkelanjutan pada aspek-aspek yang membentuk rasa aman pasien selama proses pelayanan kesehatan. Dalam dimensi *responsiveness*, indikator penyimpanan data yang dapat dipertanggungjawabkan (PRes3) menunjukkan *factor loading* tertinggi sebesar 0,901. Hal ini konsisten dengan temuan Freitas (2023) yang menekankan pentingnya manajemen data kesehatan yang akurat dan dapat dipercaya. Meskipun demikian, indikator penyimpanan data yang terorganisir (PRes2) dengan *factor loading* 0,813 mengindikasikan kebutuhan akan perbaikan sistem dokumentasi. Analisis dimensi *empathy* mengungkapkan bahwa pelayanan dokter yang adil (PE4) memiliki *factor loading* tertinggi sebesar 0,911. Temuan ini mendukung penelitian Holmvall *et al.*, (2012) yang menekankan signifikansi kesetaraan dalam interaksi antara tenaga medis dan pasien. Namun, indikator komunikasi dua arah dokter (PE8) dengan *factor loading* 0,844 menunjukkan potensi peningkatan dalam aspek komunikasi interpersonal. Pada dimensi *tangible*, ruang pemeriksaan yang rapi (PT5) mencatat *factor loading* tertinggi sebesar 0,907, yang sejalan dengan penelitian Agarwal, Singh, & Upadhyay, *et al.* (2022) tentang pengaruh lingkungan fisik terhadap persepsi kualitas pelayanan. Meskipun demikian, indikator ruang tunggu yang bersih (PT6) dengan *factor loading* 0,813 menandakan kesempatan untuk meningkatkan aspek fasilitas fisik. Dimensi *reliability* menampilkan keramahan perawat (PRe15) sebagai indikator tertinggi dengan *factor loading* 0,879, yang mendukung temuan Agarwal, Singh, & Upadhyay, *et al.* (2022) tentang peran sikap personal dalam kepuasan pasien. Namun, ketepatan waktu tindakan (PRe18) dengan *factor loading* terendah sebesar 0,654 mengindikasikan area kritis yang memerlukan intervensi manajemen.

Dimensi *Assurance* lebih penting dibandingkan dimensi lainnya karena layanan kesehatan melibatkan aspek-aspek kritis yang menyangkut kehidupan dan kesejahteraan pasien, sehingga rasa aman menjadi kebutuhan fundamental. Faktor ini didukung oleh penelitian Ali *et al.* (2021) dan Rostami *et al.* (2018), yang menyatakan bahwa jaminan keamanan pasien adalah prediktor utama kepuasan. Meski demikian, indikator penggunaan terapi terkini (PA1) dengan *factor loading* 0,807 menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan, terutama dalam adopsi teknologi dan metode pengobatan yang lebih mutakhir, yang dapat memperkuat rasa percaya pasien terhadap layanan kesehatan. Dibandingkan dimensi lainnya, seperti *responsiveness*, *empathy*, *tangible*, dan *reliability*, *assurance* menonjol karena perannya yang langsung memengaruhi kepercayaan pasien terhadap kompetensi tenaga medis dan kepastian pelayanan. *Responsiveness*, misalnya, meskipun penting, lebih menitikberatkan pada kecepatan dan respons terhadap kebutuhan pasien, sementara *assurance* memberikan jaminan yang lebih mendasar. Hasil ini menunjukkan bahwa fokus peningkatan kualitas pelayanan harus tetap diarahkan pada dimensi *assurance* untuk memastikan kepuasan pasien tetap terjaga pada tingkat optimal.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Husaini Novareza dan Sari (2024) mengenai usulan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dengan menggunakan metode *SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA)* di instalasi rawat jalan RSUD Ciawi didapatkan hasil yang bertolak belakang pada dimensi *assurance*, berdasarkan hasil analisis dengan metode IPA didapatkan nilai -0,34 yang menunjukkan bahwa dimensi ini memiliki kinerja yang lebih rendah daripada harapan pasien. Nilai negatif ini mengindikasikan bahwa ekspektasi pasien tidak terpenuhi pada dimensi ini. Sedangkan pada hasil penelitian ini didapatkan nilai 0,956 yang mengindikasikan bahwa pada penelitian ini dimensi *assurance* memiliki peran

paling penting dalam kualitas pelayanan dalam memenuhi ekspektasi kepuasan pasien. Menurut penulis, perbedaan yang signifikan ini dapat terjadi karena beberapa hal seperti adanya pembenahan kualitas layanan oleh pihak RSUD Ciawi mempertimbangkan jarak waktu penelitian yang dilakukan oleh Husein Novareza dan Sari (2024) dan penelitian ini cukup jauh, dan terdapat hal yang perlu diselidiki lebih lanjut oleh peneliti selanjutnya, seperti perbedaan jumlah sampel, karakteristik domisili dari responden, status pekerjaan dan atau hal lainnya.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien RSUD Ciawi Kabupaten Bogor yang menunjukkan terdapatnya hubungan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan di RSUD Ciawi, gambaran kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan unit rawat jalan RSUD Ciawi adalah sangat puas, gambaran kualitas pelayanan unit rawat jalan RSUD Ciawi sudah sangat baik. Penelitian ini menyarankan penyedia jasa layanan kesehatan khususnya di RSUD Ciawi Kabupaten Bogor, dapat tetap mempertahankan kualitas pelayanan saat ini dan tetap terus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat terutama pada beberapa aspek seperti ketepatan waktu pelayanan, penjelasan etiket penggunaan obat bagi pasien dan pendampingan dokter oleh perawat saat melakukan pelayanan, peningkatan sistem dokumentasi, pengembangan komunikasi dokter-pasien, dan optimalisasi manajemen waktu tindakan medis.

Melalui beberapa upaya tersebut, diharapkan bahwa RSUD Ciawi kabupaten Bogor dapat menjadi rumah sakit andalan dan pilihan masyarakat serta memberikan bermanfaat bagi masyarakat. Selain itu, diharapkan pula dengan penelitian ini, dapat mendukung pertumbuhan dan keberlangsungan rumah sakit ditengah banyaknya persaingan antar penyedia fasilitas kesehatan.

Bagi peneliti, dapat mengkaji variabel lainnya seperti *word of mouth* (WoM), *customer loyalty*, *trust* dan persepsi harga. Selain itu bila peneliti ingin melakukan penelitian yang sama dapat ditambahkan beberapa data lainnya seperti data demografi domisili responden, status pekerjaan berdasarkan usia, pembagian terinci BPJS dan non-BPJS terkait pengisian kuesioner. Adapun hal lainnya terkait jumlah sampel yang dirasa pada penelitian ini masih belum cukup, sehingga dapat ditingkatkan jumlah sampel pada penelitian selanjutnya guna mendapatkan hasil yang lebih presisi dan variabilitas yang lebih rendah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afthanorhan, A., Ghazali, P. L., & Rashid, N. (2021). Discriminant validity: A comparison of CBSEM and consistent PLS using Fornell & Larcker and HTMT approaches. *In Journal of Physics: Conference Series*, 1874(1),012085. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1874/1/012085>
- Agarwal, S., Singh, R., & Upadhyay, C. K. (2022). Service quality in the healthcare industry: a literature review and research agenda. *Internat J Mark Busin Communic*, 11(1). 2277-484X
- Ahmad, H., Napitupulu, M., & Permayasa, N. (2021). Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 6(2), 193. <https://doi.org/10.51933/health.v6i2.546>
- Ahmed, N., Khan, M. W. A., Pattal, M. M. I., Rana, F., & Khan, A. (2024). National economic benefits through high-speed train services: The role of service quality and quality pursuer on client satisfaction. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 8(7), 3112. <https://doi.org/10.24294/jipd.v8i7.3112>
- Aini, R., Semiarty, R., & Nursal, D. G. A. (2021). Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas terakreditasi di Kota Padang. *Human Care Journal*, 6(1), 139. <https://doi.org/10.32883/hcj.v6i1.1090>

- Ali, B. J., Anwer, R. N. A. D., & Anwar, G. (2021). Private hospitals' service quality dimensions: The impact of service quality dimensions on patients' satisfaction. *Int. J. Med. Phar. Drug Re*, 7. <https://doi.org/10.22161/ijmpd.5.3.2>
- Ali, B. J., Gardi, B., Othman, B. J., Ahmed, S. A., Ismael, N. B., Hamza, P. A., ... & Anwar, G. (2021). Hotel service quality: The impact of service quality on customer satisfaction in hospitality. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(3), 14-28. <https://doi.org/10.22161/ijebm.5.3.2>
- Almardiah, A. (2018). Hubungan mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Klinik Islmic Center Kota Samarinda. Universitas Muhammadiyah Kalimat Timur.
- Anjayati, S. (2021). Review artikel: analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di puskesmas menggunakan metode SERVQUAL. *Nursing Care and Health Technology Journal (NCHAT)*, 1(1), 31–38. <https://doi.org/10.56742/nchat.v1i1.7>
- Baía, A., & Baptista, T. (2020). Impact of service quality on patient satisfaction: in a public hospital in cap vert. *Eur J Bus Manag*, 12(27), 10-7176. <https://doi.org/10.7176/ejbm/12-27-01>
- Cheung, G. W., Cooper-Thomas, H. D., Lau, R. S., & Wang, L. C. (2024). Reporting reliability, convergent and discriminant validity with structural equation modeling: A review and best-practice recommendations. *Asia Pacific Journal of Management*, 41(2), 745-783. <https://doi.org/10.1007/s10490-023-09871-y>
- Chinedum, N., Chinwuba, M. S., & Rejoice, O. E. (2019). Innovation in service quality measurement: A case of Nigerian healthcare sector. <https://doi.org/10.21272/mmi.2019.1-11>
- Dam, S. M., & Dam, T. C. (2021). Relationships between service quality, brand image, customer satisfaction, and customer loyalty. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 585-593. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no3.0585>
- Elleuch, A. (2008). Patient satisfaction in Japan. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 21(7), 692–705. <https://doi.org/10.1108/09526860810910168>
- Febres Ramos, R. J., & Mercado Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario del servicio de medicina interna sobre la calidad de atención en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo–Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 9.
- Ferreira, D. C., Vieira, I., Pedro, M. I., Caldas, P., & Varela, M. (2023). Patient satisfaction with healthcare services and the techniques used for its assessment: A systematic literature review and a bibliometric analysis. *Healthcare*, 11(5), 639. <https://doi.org/10.3390/healthcare11050639>
- Fida, B. A., Ahmed, U., Al-Balushi, Y., & Singh, D. (2020). Impact of service quality on customer loyalty and customer satisfaction in Islamic banks in the Sultanate of Oman. *Sage Open*, 10(2), 2158244020919517. <https://doi.org/10.1177/2158244020919517>
- Freitas, A. T. (2023). Data-Driven Approaches in Healthcare: Challenges and Emerging Trends. *Multidisciplinary Perspectives on Artificial Intelligence and the Law*, 65-80. [https://doi.org/10.1007/978-3-031-41264-6\\_4](https://doi.org/10.1007/978-3-031-41264-6_4)
- Gusmawan, F., Haryadi, H., & Sutrisna, E. (2019). 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*, 21(4). <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i4.1544>
- Hair, J. (2014). A primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). *Sage*.
- 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. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>

- Handayani, P. W., Hidayanto, A. N., Sandhyaduhita, P. I., & Ayuningtyas, D. (2015). Strategic hospital services quality analysis in Indonesia. *Expert Systems with Applications*, 42(6), 3067-3078. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2014.11.065>
- Holmvall, C., Twohig, P., Francis, L., & Kelloway, E. K. (2012). Applying justice and commitment constructs to patient–health care provider relationships. *Canadian Family Physician*, 58(3), e159-e165.
- Husaini, F., Novareza, O., & Sari, R. A. (2024). Usulan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dengan menggunakan metode SERVQUAL dan IPA di instalasi rawat jalan RSUD Ciawi. *Universitas Brawijaya*. <https://repository.ub.ac.id/id/eprint/217897/>
- Irmawat, S., Sultan, H., & Nurhannis. (2019). Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tatanga Kota Palu. *Jurnal Katalogis*, 5, 188–197.
- Jayanti, A. E., Noor, H. L., & Fanny, N. (2024). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri. *Jurnal Intelek Insan Cendikia*, 1(6), 1824-1830. <https://jicnusantara.com/index.php/jiic/article/view/758>
- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing open*, 6(2), 535-545. <https://doi.org/10.1002/nop2.237>
- Kataria, S., & Saini, V. (2019). The mediating impact of customer satisfaction in relation of brand equity and brand loyalty: An empirical synthesis and re-examination. *South Asian Journal of Business Studies*, 9(1), 62–87. <https://doi.org/10.1108/SAJBS-03-2019-0046>
- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261–269. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>
- Nguyen, N. X., Tran, K., & Nguyen, T. A. (2021). Impact of service quality on in-patients' satisfaction, perceived value, and customer loyalty: A mixed-methods study from a developing country. *Patient preference and adherence*, 2523-2538.
- Nugroho, F. W. H., Yuanda, F., Hasanah, S. N., Ahmad, Z. G., & Agustina, D. (2023). Pemenuhan standar mutu layanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tebing Syahbandar. *Detector: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 1(3), 15–23. <https://doi.org/10.55606/detector.v1i3.1981>
- Nurul Amalina, R., Vionalita, G., Puspitaloka, E., & Veronika, E. (2021). Analisis kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bogor tahun 2021. *Journal Of Hospital Management Issn (Print)*, 2615, 8337.
- Rasyid, H. Al, & Indah K, A. T. (2019). Analisis kualitas pelayanan dan brand image terhadap minat kunjungan ulang pasien klinik bidan marlina. *Jurnal Perspektif*, 17(1), 7–16. <https://doi.org/10.31294/jp.v17i1.5218>
- Resky, S. D., Muhajrin, M., & Irwan, I. (2024). Analisis kualitas pelayanan tenaga administrasi rumah sakit terhadap kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan di rumah sakit. *Journal of Educational Innovation and Public Health*, 2(2), 134-148. <https://doi.org/10.55606/innovation.v2i2.3127>
- Rizkiawan, I. K. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap minat kunjungan ulang dengan mediasi kepuasan konsumen pada Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri. *Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Rostami, F., Abedi, G., Nadi, A., Abedini, E., & Mansori, K. (2018). Patients' satisfaction of service quality: the mediating role of sense of security. *Cukurova Medical Journal*, 43(4), 797-809. <https://doi.org/10.17826/cumj.383371>

- Saanin, A. P., Rumengan, G., Ulfa, L., & Rustandy, J. (2022). Hubungan kepercayaan, kualitas pelayanan, kewajaran harga, dan lingkungan fisik terhadap kepuasan pasien pada unit rawat inap rs azra Kota bogor provinsi jawa barat. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*, 6(2), 182-186. <https://doi.org/10.52643/marsi.v6i2.2582>
- Shie, A. J., Huang, Y. F., Li, G. Y., Lyu, W. Y., Yang, M., Dai, Y. Y., ... & 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, 876266. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.876266>
- Siagian, L. T., Efendy, I., & Tarigan, R. E. (2024). Analisis kepuasan pasien rawat jalan terhadap layanan badan penyelenggara jaminan sosial di rumah sakit umum Tere Margareth Medan tahun 2023. *Jurnal Ners*, 8(2), 1379-1386. <https://doi.org/10.31004/jn.v8i2.26278>
- Silalahi, J. Y., Fitriani, A. D., & Megawati, M. (2019). Analisis mutu pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Advent Medan. *JURNAL KESEHATAN PERINTIS (Perintis's Health Journal)*, 6(1), 21–29. <https://doi.org/10.33653/jkp.v6i1.165>
- Sofiati, I., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2018). Dampak kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen impact of sevice quality on consumer loyalty. *Jurnal Sains MAnajemen Dan Bisnis Indonesia*, 8(2), 244–259. <https://doi.org/10.32528/jsmbi.v8i2.1792>
- Umoke, M., Umoke, P. C. I., Nwimo, I. O., Nwalieji, C. A., Onwe, R. N., Emmanuel Ifeanyi, N., & Samson Olaoluwa, A. (2020). Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. *SAGE open medicine*, 8, 2050312120945129.
- Wang, Y., Liu, C., & Wang, P. (2023). Patient satisfaction impact indicators from a psychosocial perspective. *Frontiers in Public Health*, 11, 1103819. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2023.1103819>
- Yani, A., Ditama, R. A., & Pohan, M. M. (2021). Peningkatan mutu layanan melalui implementasi manajemen sumber daya manusia. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 8(2), 170–179. <https://doi.org/10.37606/publik.v8i2.236>
- Yulina, Y., & Ginting, R. (2019). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Belawan tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi (Jkg)*, 2(1), 26–33. <https://doi.org/10.35451/jkg.v2i1.204>
- Yusa, M., Alqap, A. S. F., Helmizar, & Hidayati, N. (2021). Analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di fakultas teknik Universitas Bengkulu. *Jurnal Bisnis Manajemen Dan Informatika (JBMI)*, 18(II), 103–118. <https://doi.org/10.26487/jbmi.v18i2.14104>
- Zahlimar, Zuriati, Z., & Chiew, L. (2020). Relationship quality of health services with satisfaction of patients in H. Hanafie Muara Bungo Hospital in 2019. *Enfermería Clínica*, 30, 168–170. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2019.11.047>
- Zaid, A. A., Arqawi, S. M., Mwais, R. M. A., Al Shobaki, M. J., & Abu-Naser, S. S. (2020). The impact of total quality management and perceived service quality on patient satisfaction and behavior intention in Palestinian healthcare organizations. *Technology Reports of Kansai University*, 62(03), 221-232. ISSN: 04532198