



DOI: <https://doi.org/10.38035/jimt.v6i4>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pasien yang Dimediasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Pelita Anugerah Demak

Ivan Santosa^{1*}, Eka Desy Purnama².

¹Universitas Kristen Krida Wacana, Jakarta, Indonesia, ivan.012023019@civitas.ukrida.ac.id

²Universitas Kristen Krida Wacana, Jakarta, Indonesia, ekadesy@ukrida.ac.id

*Corresponding Author: ivan.012023019@civitas.ukrida.ac.id¹

Abstract: *The results indicate that service waiting time and hospital facilities positively affect patient satisfaction. Furthermore, patient satisfaction significantly influences patient loyalty. However, service waiting time and hospital facilities do not directly impact patient loyalty. Additionally, patient satisfaction mediates the relationship between hospital facilities and patient loyalty, as well as between service waiting time and patient loyalty. The implications of this study highlight the importance of improving hospital facilities and managing service waiting times to enhance patient satisfaction, which ultimately strengthens patient loyalty to the hospital.*

Keywords: *Service Waiting Time, Hospital Facilities, Patient Satisfaction, Patient Loyalty.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh waktu tunggu pelayanan dan fasilitas rumah sakit terhadap loyalitas pasien rawat jalan dengan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi di Rumah Sakit Pelita Anugerah Demak. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang diberikan kepada pasien rawat jalan di rumah sakit tersebut. Analisis data dilakukan dengan menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Smartpls 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan dan fasilitas rumah sakit berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Selanjutnya, kepuasan pasien terbukti berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Namun waktu tunggu pelayanan dan fasilitas rumah sakit tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Selain itu, kepuasan pasien dapat memediasi hubungan antara fasilitas rumah sakit dan loyalitas pasien. Dan kepuasan pasien dapat memediasi waktu tunggu pelayanan terhadap loyalitas pasien. Implikasi dari penelitian ini menyoroti pentingnya peningkatan fasilitas rumah sakit dan pengelolaan waktu tunggu pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien, yang pada akhirnya dapat memperkuat loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

Kata Kunci: Waktu Tunggu Pelayanan, Fasilitas Rumah Sakit, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah sebuah institusi kesehatan yang mempunyai peran penting dalam memberikan pelayanan medis dan kesehatan kepada masyarakat luas. Sebagai institusi yang melayani pasien dengan berbagai jenis penyakit dan kondisi kesehatan, rumah sakit tidak hanya menyediakan perawatan medis, tetapi juga rehabilitasi, pencegahan, dan layanan kesehatan lainnya

Di Indonesia, rumah sakit diatur oleh Undang-Undang No. 17 Tahun 2023 tentang kesehatan, yang menekankan pentingnya rumah sakit dalam menyediakan pelayanan yang aman, efektif, dan berkualitas tinggi. Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan, rumah sakit didefinisikan sebagai fasilitas kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh, yang meliputi pencegahan, pengobatan, dan pemulihan. Rumah sakit harus memenuhi standar tertentu dalam hal sarana, prasarana, serta sumber daya manusia untuk menjamin kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat sehingga dapat meningkatkan loyalitas pasien di rumah sakit (Kementerian Kesehatan, 2023).

Loyalitas merupakan sebuah bentuk komitmen atau kesetiaan pasien yang ditujukan pada sebuah badan usaha atau merek tertentu yang didasarkan dari sikap positif yang dapat tercermin dalam kegiatan pembelian berulang secara terus menerus/konsisten (Iswara and Rustam, 2021). Loyalitas pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang standar dan berkualitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang loyal tidak akan berpindah dan akan terus menggunakan pelayanan kesehatan tersebut ketika dibutuhkan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kartika et al (2023) kepuasan pasien berhubungan dengan loyalitas pasien, kepuasan pasien adalah faktor penting dalam mutu layanan rumah sakit. Kepuasan pasien dapat tercipta dari hasil evaluasi pasien terhadap akses layanan, mutu layanan, proses layanan, dan sistem layanan yang ada di rumah sakit, oleh karena itu kepuasan pasien dapat menciptakan loyalitas pasien (Kartika et al., 2023). Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Nurholifah et al (2024) yaitu terdapat hubungan tingkat kepuasan pasien dengan loyalitas pasien secara positif. Dengan terciptanya kepuasan pasien maka akan memberikan beberapa manfaat yaitu, hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan pelanggan, menjadi alasan pasien untuk berobat ulang, terciptanya loyalitas pasien dan merekomendasikan dari mulut ke mulut (Nurholifah et al., 2024).

Menurut Tjiptono & Chandra (2016) untuk melihat kepuasan seseorang terhadap pelayanan, terdapat lima dimensi yaitu: kehandalan petugas dalam menerima pasien, daya tanggap petugas dalam menerima pasien, kemampuan petugas dalam menetapkan diagnosa pasien, empati petugas terhadap pasien, dan sarana prasarana rumah sakit (Wijaya and Lomi, 2019). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wijaya dan Lomi (2019) fasilitas memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta (Wijaya and Lomi, 2019). Hasil penelitian ini menunjukkan kondisi yang signifikan, yang berarti semakin lengkap fasilitas di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta maka akan meningkatkan loyalitas pasien Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta (Wijaya and Lomi, 2019). Menurut Ruliati et al (2023) fasilitas rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi, artinya semakin baik ketersediaan fasilitas rumah sakit maka akan semakin meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh pasien (Ruliati, Satoto and Sanosra, 2023). Penelitian lainnya dilakukan oleh Putri et al (2024) menyimpulkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Semakin baik dan lengkap fasilitas rumah sakit XY maka pasien akan semakin puas dengan rumah sakit XY, terutama jika fasilitas yang dimiliki dapat membuat pasien nyaman dan aman saat berada di rumah sakit XY (Putri and Suriyanto, 2024). Hasil penelitian ini didukung oleh (Rika F & Anung P, 2020) yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Faiturohmi and Pramudyo, 2020). Beberapa penelitian diatas

mendukung bahwa variabel fasilitas rumah sakit berpengaruh secara positif terhadap loyalitas maupun kepuasan pasien.

Loyalitas pasien untuk datang kembali ke rumah sakit juga berkaitan dengan waktu tunggu pelayanan pasien saat rawat inap maupun rawat jalan. Instalasi rawat jalan adalah bagian dari rumah sakit yang menyediakan pelayanan kesehatan bagi pasien yang tidak memerlukan perawatan inap. Instalasi rawat jalan memiliki sejumlah keunggulan, antara lain mengurangi beban tempat tidur di rumah sakit, meningkatkan efisiensi pelayanan, serta memberikan kenyamanan bagi pasien yang dapat pulang ke rumah setelah mendapatkan perawatan. Namun, untuk mencapai tujuan tersebut, rumah sakit perlu memastikan bahwa pelayanan di instalasi rawat jalan berjalan dengan baik. Hal ini mencakup pengelolaan waktu tunggu yang efektif, ketersediaan fasilitas yang memadai.

Salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien adalah waktu tunggu di instalasi rawat jalan yang cukup lama (Laeliyah and Subekti, 2017). Berdasarkan Permenkes nomor 30 tahun 2022, yang dimaksud dengan waktu tunggu rawat jalan adalah waktu yang dibutuhkan mulai saat pasien kontak dengan petugas pendaftaran sampai dengan mendapat pelayanan dokter/dokter spesialis. Rumah sakit harus menjamin ketepatan pelayanan kesehatan termasuk di unit rawat jalan, walaupun tidak dalam kondisi gawat maupun darurat namun tetap harus dilayani dalam waktu yang ditetapkan. Hal ini untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan pasien dalam menjalani pengobatan di rumah sakit. Waktu tunggu yang lama dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien dan keterlambatan diagnosis maupun pengobatan kepada pasien. (Kementerian Kesehatan, 2022)

Terdapat beberapa jurnal penelitian sebelumnya yang mengamati hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di rumah sakit. Menurut Chrisandita (2020), waktu tunggu secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien pada Poliklinik Gigi dan Mulut RSUP Sanglah dan poin hasil lainnya adalah waktu tunggu secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Poliklinik Gigi dan Mulut RSUP Sanglah. Dalam menentukan apakah konsumen loyal atau tidak, dapat dilihat dari kepuasan konsumen terlebih dahulu (Chrisandita and Darma, 2020). Menurut Laeliyah et al (2017) terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan dirawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu (Laeliyah and Subekti, 2017). Hal ini membuktikan bahwa dengan lamanya waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan akan semakin meningkatkan rasa tidak puas pasien terhadap pelayanan yang diberikan di rawat jalan, begitupun sebaliknya. Hasil penelitian yang sama diungkapkan oleh Sara (2019) dengan menyatakan bahwa terdapat hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Dr. Muhammad Zein Painan (Sara, 2019). Hasil yang berbeda diungkapkan oleh Yantika, et al (2024) yaitu tidak ada hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di rawat jalan Rumah sakit Islam Ibnu Sina di Bukittinggi (Yantika, Zulfa and Harmen, 2024). Hal tersebut dikarenakan walaupun waktu tunggu lama tetapi ada beberapa faktor yang membuat pasien merasa puas terhadap pelayanan oleh Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi seperti ruang periksa bersih, petugas kesehatan berpenampilan rapi, alat kesehatan bersih dan layak pakai, dokter cepat tanggap menangani keluhan pasien dan memberikan informasi yang jelas serta mudah dimengerti (Yantika, Zulfa and Harmen, 2024).

Berdasarkan uraian diatas peneliti mempertimbangkan untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Pelita Anugerah Demak. RSPA adalah rumah sakit swasta tipe C yang berdiri sejak tahun 2003 dan terletak di bagian timur kota Semarang, tepatnya berada di jalan raya Bandungrejo KM 11,5 Mranggen Demak. Visi dari RSPA adalah memberikan pelayanan kesehatan yang terjangkau bagi seluruh masyarakat secara professional tanpa membedakan status sosial, suku ras, dan kepercayaan. Rumah Sakit Pelita Anugerah Demak memiliki impian untuk menjadi rumah sakit pilihan utama masyarakat Kabupaten Demak dan sekitarnya.

Tantangan untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pasien tetap menjadi perhatian utama, terutama di tengah persaingan dengan rumah sakit lain di wilayah tersebut. Salah satu tolok ukur dalam menilai loyalitas pasien di Rumah Sakit Pelita Anugerah Demak adalah dengan melihat kedatangan pasien kembali untuk kontrol berobat. Berikut data satu tahun terakhir pasien kunjungan rawat jalan di RSPA Demak.

Tabel 1. Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Pelita Anugerah

		DES	NOV	OKT	SEP	AGU	JUL	JUN	MEI	APR	MAR	FEB	JAN
NO	TIPE ADMISI	RJ											
1	Penyakit Dalam	1138	1171	1451	1331	1390	1387	1398	1635	1345	1473	1439	1470
2	Bedah Umum	202	204	249	239	252	209	209	256	174	149	189	232
3	Anak	383	361	410	413	377	351	370	455	422	389	508	388
4	Obstetric	506	508	573	538	562	474	496	654	614	568	561	659
5	Saraf	998	1049	1184	1036	1090	1119	958	1225	1042	1195	1110	1224
6	Jiwa	160	198	215	204	274	267	247	234	200	198	220	215
7	THT	249	228	229	204	201	169	201	216	177	220	250	268
8	Mata	652	638	839	744	759	783	788	857	627	700	746	878
9	Kulit Kelamin	72	79	92	91	124	113	86	147	125	143	136	157
10	Gigi dan Mulut	282	267	376	268	390	313	265	293	220	262	267	334
11	Jantung	123	136	117	54	13	0	0	0	0	0	0	351
12	Bedah Ortho	252	383	427	326	346	337	301	308	254	271	316	1710
13	Rehab Medik	1076	1086	1330	1349	1575	1716	1822	2021	1748	1868	1787	1790
14	Bedah Mulut	0	177	0	0	0	176	146	0	0	0	0	0
15	Bedah Urologi	197	241	236	181	181	184	147	197	125	136	162	210
	TOTAL	6290	6726	7728	6978	7534	7598	7434	8498	7073	7572	7691	9886

Data diatas menunjukkan total jumlah kedatangan pasien rawat jalan dari bulan Januari 2024 hingga Desember 2024 mengalami fluktuatif tetapi lebih cenderung untuk mengalami penurunan. Total jumlah kedatangan bulan Januari sebesar 9886 dan mengalami penurunan sampai bulan Maret 2024 menjadi 7073 pasien. Dalam satu tahun mengalami kenaikan dua kali di bulan April ke Mei 2024 dan bulan September ke bulan Oktober 2024, selanjutnya mengalami penurunan sampai bulan Desember. Apabila kita melihat data diatas penurunan pasien mengalami cukup signifikan yaitu sebesar 3596 pasien antara bulan Januari dengan Desember 2024. Data ini menunjukkan terdapat penurunan loyalitas pasien dan mungkin penurunan kepuasan pasien berobat di RSPA. Di sekitar Rumah Sakit Pelita Anugerah Demak terdapat beberapa rumah sakit kompetitor yang juga menawarkan layanan kesehatan kepada masyarakat. Kompetitor utama RSPA adalah RSUD Wongsonegoro (RSWN) di kota Semarang, apabila dari jenis tipe rumah sakit, segi jumlah bed, dan layanan dokter spesialis, RSWN lebih unggul dari RSPA. Hal ini mendorong RSPA untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanannya agar tetap menjadi pilihan utama masyarakat. Dalam konteks persaingan ini, penting untuk memahami bagaimana faktor-faktor seperti waktu tunggu pelayanan dan fasilitas rumah sakit dapat memengaruhi persepsi pasien dan membedakan RSPA dari kompetitornya.

Sedangkan untuk data waktu tunggu pasien rawat jalan di RSPA juga belum mencapai waktu ideal yang sesuai dengan permenkes, rata-rata yang didapatkan diatas 60 menit. Peneliti

mengambil data rata-rata waktu tunggu 6 bulan terakhir yaitu dari bulan Mei 2024 sampai dengan bulan Oktober 2024 dari berbagai bidang spesialis.

Tabel 2. Data Waktu Tunggu Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Pelita Anugerah

No.	Bidang spesialis	October	September	Agustus	Juli	Juni	Mei
		Tahun 2024, Waktu dalam menit					
1	Anak	92	68	76	100	100	88
2	Bedah Umum	90	80	68	90	80	88
3	Bedah Mulut	88	76	90	72	100	82
4	Bedah Ortopedi	103	110	115	100	101	121
5	Psikiatri	-	96	98	75	89	92
6	Kulit dan Kelamin	72	89	89	100	89	94
7	Mata	75	90	72	75	90	96
8	Penyakit Dalam	94	75	101	94	75	88
9	Neurologi	76	70	75	72	74	70
10	THT-KL	68	88	75	88	88	76
11	Jantung dan Pembuluh Darah	92	89	88	-	-	-
12	Bedah Urologi	80	82	80	80	75	68

Sumber : Data Rumah Sakit Pelita Anugerah

Bulan Mei sampai dengan Oktober 2024 tidak ada satu bidang spesialis pun yang mencapai target waktu tunggu dibawah 60 menit. Pada bulan Mei, waktu tunggu terlama terdapat pada bidang ortopedi dengan lama 121 menit dan paling cepat pada klinik urologi yaitu 68 menit. Pada bulan berikutnya Juni 2024, waktu tunggu terlama masih pada klinik ortopedi yaitu 101 menit, sedangkan tercepat terdapat pada Neurologi selama 74 menit. Data untuk bulan Juli 2024 waktu tunggu terlama terdapat pada 3 bidang spesialis yaitu spesialis anak, kulit kelamin, dan ortopedi selama 100 menit, dan waktu tunggu tercepat terdapat pada klinik Neurologi dan Bedah mulut selama 72 menit. Agustus 2024 waktu tunggu terlama terdapat pada klinik ortopedi selama 115 menit dan tercepat klinik mata selama 72 menit. Klinik ortopedi masih menjadi klinik dengan waktu tunggu terlama di bulan September 2024 yaitu selama 110 menit, dan paling cepat pada klinik anak selama 68 menit. Bulan oktober 2024 waktu tunggu terlama terdapat pada klinik ortopedi yaitu selama 103 menit dan paling cepat pada klinik THT selama 68 menit. Bila mencermati data diatas maka perlu dilakukan analisa waktu tunggu instalasi rawat jalan di RSPA yang masih belum sesuai target.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan studi cross-sectional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh waktu tunggu pelayanan dan fasilitas rumah sakit terhadap loyalitas pasien rawat jalan dengan kepuasan pasien sebagai variabel

mediasi di Rumah Sakit Pelita Anugerah Demak. Penelitian ini menggunakan analisis SMART-PLS, Analisis jalur dengan SmartPLS 3. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Pelita Anugerah Demak dengan waktu pelaksanaan selama 1 bulan, yaitu dari Februari 2025. Dengan menggunakan purposive sampling untuk memilih sampel, sebanyak 75 sampel. Pengumpulan data dilakukan dengan pengambilan data primer melalui kuisisioner dan penggunaan skala Likert pada kuisisioner. Kuisisioner digunakan untuk mengukur variabel waktu tunggu, fasilitas rumah sakit, dan kepuasan pasien. Wawancara dapat digunakan untuk melengkapi pengumpulan data primer.

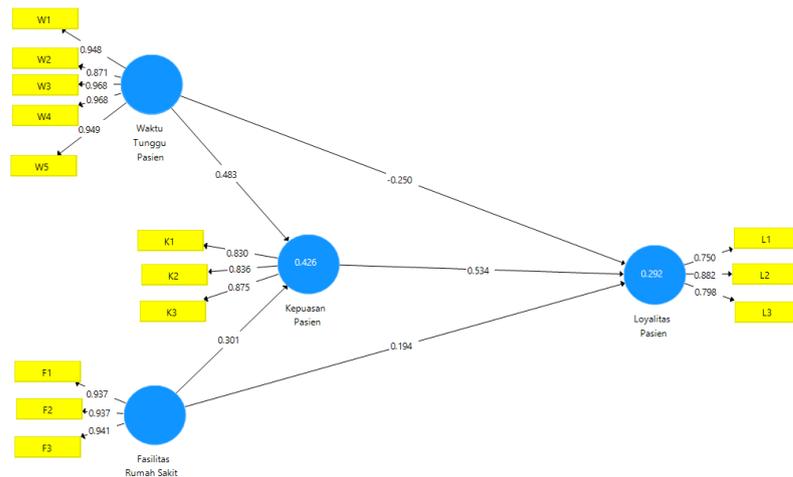
Tabel 4. Definisi Operasional dan Indikator Pengukuran

Variabel	Definisi Operasional	Indikator Pengukuran	Skala
Waktu Tunggu Pelayanan	Lamanya waktu yang dihabiskan pasien dari pendaftaran hingga mendapatkan pemeriksaan dengan bertemu dokter spesialis (Kementerian Kesehatan, 2008).	<ul style="list-style-type: none">• Kecepatan proses pendaftaran• Ketepatan dokter datang tepat waktu• Ketepatan pasien datang tepat waktu• Kecepatan anamnesa awal dan pengukuran TTV• Kecepatan pemeriksaan medis (Sukur, 2023)	Kuisisioner Skala Likert
Fasilitas Rumah Sakit	Gedung bangunan, sarana dan prasarana fisik yang tersedia di rumah sakit untuk mendukung pelayanan Kesehatan seperti ruang tunggu, fasilitas medis, kebersihan, dan kenyamanan (Departemen Kesehatan RI, 2007) (Eko Darmawan <i>et al.</i> , 2021).	<ul style="list-style-type: none">• Bangunan• Sarana• Prasarana	Kuisisioner Skala Likert dan Observasi langsung
Kepuasan Pasien	Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. (Eko Darmawan <i>et al.</i> , 2021)	<ul style="list-style-type: none">• Kepuasan terhadap kualitas pelayanan• Kepuasan terhadap perbaikan kondisi setelah mendapatkan pelayanan• Kepuasan terhadap biaya dan administrasi	Kuisisioner skala Likert
Loyalitas Pasien	Kesediaan pasien untuk terus berlangganan pada sebuah perusahaan dalam jangka panjang, dan sukarela merekomendasikannya kepada pihak lain (Dasar-dasar Pemasaran. Kotler dan Keller 2019)	<ul style="list-style-type: none">• <i>Repeat purchase</i>• <i>Retention</i>• <i>Referrals</i>	Kuisisioner skala Likert

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Model Pengukuran (Outer Model)

Pada penelitian ini analisis data yang digunakan adalah Structural Equation Modeling Partial Least Square (SEM-PLS) dengan perangkat lunak SMART PLS versi 3.0. Evaluasi analisis outer model dalam penelitian ini dilakukan dengan tiga pengujian yaitu validitas konvergen, validitas diskriminan, dan uji reliabilitas. Sebelum melakukan pengujian tersebut, korelasi antara variabel dan indikatornya dapat dilihat dari nilai loading factor. Loading factor dapat digunakan untuk mengevaluasi validitas dan reliabilitas dari faktor yang dibentuk (Hair and Alamer, 2022). Hasil loading factor pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar dibawah.



Gambar 2. Outer Model

Uji Validitas Konvergen

Uji validitas konvergen digunakan untuk menguji tingkat ketepatan dan kelayakan dari indikator. Pengukuran ini dilakukan melalui penilaian loading factor pada indikator variabel laten. Indikator dinyatakan valid bila mempunyai nilai > 0,7 (Hair and Alamer, 2022). Pada penelitian ini indikator nilai loading factor > 0,7 dianggap sebagai indikator valid. Nilai loading factor dari indikator terhadap variabel-variabelnya dapat dilihat pada tabel 8 di bawah ini.

Tabel 8. Uji Validitas Konvergen

Variabel	Indikator	Loading Factor	Keterangan
Waktu Tunggu Pelayanan (X1)	W1	0,948	Valid
	W2	0,871	Valid
	W3	0,968	Valid
	W4	0,968	Valid
	W5	0,949	Valid
Fasilitas Rumah Sakit (X2)	F1	0,937	Valid
	F2	0,937	Valid
	F3	0,941	Valid
Kepuasan Pasien (Z)	K1	0,830	Valid
	K2	0,836	Valid
	K3	0,875	Valid
Loyalitas Pasien (Y)	L1	0,750	Valid
	L2	0,882	Valid
	L3	0,798	Valid

Sumber: output SMARTPLS 3 diolah (2025)

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa seluruh variabel dengan indikatornya memiliki nilai loading factor diatas 0,7; Oleh karena itu seluruh indikator ini dapat digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian secara akurat dan dapat diandalkan. Keseluruhan variabel dapat digunakan dalam proses pengukuran variabel selanjutnya.

Validitas diskriminan

Pengujian validitas diskriminan digunakan untuk mengetahui sejauh mana suatu variabel laten berbeda dengan variabel laten lainnya dalam suatu metode penelitian. Validitas ini penting untuk memastikan bahwa masing-masing variabel benar-benar mengukur konsep yang berbeda dan tidak memiliki tumpang tindih yang berlebihan dengan variabel lainnya (Hair and Alamer, 2022). dapat diuji menggunakan 2 metode utama yaitu Fornell larcker Criterion dan cross loading. Hasil dari validitas diskriminan dapat dilihat pada tabel 9 dibawah ini.

Tabel 9. Fornell larcker Criterion

	Fasilitas Rumah Sakit	Kepuasan Pasien	Loyalitas Pasien	Waktu Tunggu Pelayanan
Fasilitas Rumah Sakit	0,938			
Kepuasan Pasien	0,470	0,847		
Loyalitas Pasien	0,357	0,478	0,812	
Waktu Tunggu Pelayanan	0,349	0,588	0,132	0,941

Sumber: output SMARTPLS 3 diolah (2025)

Hasil dari nilai Fornell-Larcker Criterion yang menunjukkan bahwa nilai korelasi yang didapat antara variabel dengan variabel itu sendiri tidak lebih kecil dari nilai korelasi variabel dengan variabel yang lain. Hal tersebut menunjukkan adanya perbedaan diantara variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Selain dilihat dari nilai Fornell-Larcker Criterion, validitas diskriminan dapat juga dilihat dari nilai Cross loading sebagai berikut:

Tabel 2. Cross Loading

Indikator	Waktu Tunggu Pelayanan (X1)	Fasilitas Rumah Sakit (X2)	Loyalitas Pasien (Y)	Kepuasan Pasien (Z)
W1	0,948	0,353	0,134	0,557
W2	0,871	0,341	0,107	0,543
W3	0,968	0,315	0,127	0,556
W4	0,968	0,297	0,101	0,540
W5	0,949	0,336	0,149	0,570
F1	0,328	0,937	0,233	0,397
F2	0,313	0,937	0,373	0,461
F3	0,343	0,941	0,377	0,454
K1	0,480	0,261	0,386	0,830
K2	0,417	0,348	0,366	0,836
K3	0,576	0,541	0,451	0,875
L1	0,215	0,353	0,750	0,830
L2	0,083	0,306	0,882	0,836
L3	0,022	0,198	0,798	0,875

Sumber: output SMARTPLS 3 diolah (2025)

Tabel 10 menunjukkan hasil nilai Cross loading yang digunakan untuk mengetahui indikator pada variabel laten dapat membedakan atau menghubungkan dengan baik dengan indikator pada variabel lainnya (Hair and Alamer, 2022). Hasil Cross loading menunjukkan bahwa nilai yang dihasilkan antara indikator dengan variabel laten itu sendiri tidak lebih kecil

dari nilai korelasi indikator dengan variabel laten lainnya. Maka dari itu, penelitian ini dapat dinyatakan telah memenuhi measurement model.

Uji Reliabilitas

Sekaran & Bougie (2020) menyatakan bahwa reliabilitas memiliki kaitan yang erat dengan hasil pengamatan yang konsisten, dimana peneliti satu dengan peneliti lain mengamati hal yang sama untuk bisa dapat hasil yang sama. Setiap indikator dalam penelitian harus memenuhi kriteria indikator yang valid dan reliabel. Teknik untuk menguji reliabilitas yang paling umum adalah melalui Cronbach's Alpha dan Composite Reliability (Hair and Alamer, 2022). Penilaian yang memenuhi kriteria reliabilitas yang baik yaitu nilai Cronbach's Alpha tiap variabel harus lebih dari 0.5.

Tabel 11. Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

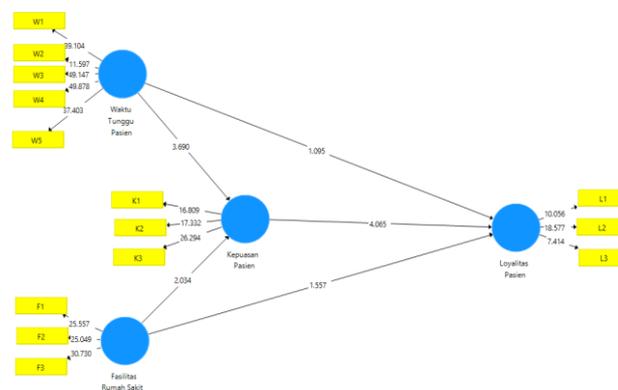
Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Composite Reliability	AVE	Keterangan
Waktu Tunggu Pelayanan (X1)	0,932	0,975	0,886	Reliabel
Fasilitas Rumah Sakit (X2)	0,806	0,957	0,880	Reliabel
Kepuasan Pasien (Z)	0,748	0,884	0,718	Reliabel
Loyalitas Pasien (Y)	0,967	0,852	0,659	Reliabel

Sumber: output SMARTPLS 3 diolah (2025)

Composite Reliability adalah metode untuk mengevaluasi kepercayaan indikator dalam suatu variabel. Nilai keandalan komposit yang lebih besar dari 0,7 menunjukkan ketergantungan yang baik dalam suatu instrumen, meskipun demikian nilai serendah 0,6 masih dianggap dapat diterima (Hair and Alamer, 2022). Keandalan setiap variabel baik dan model bebas dari masalah keandalan, seperti yang ditunjukkan pada tabel 11, dimana semua variabel variabel memiliki nilai keandalan Composite lebih dari 0,5. Melalui Tabel 11 dapat diketahui telah memenuhi kriteria reliabilitas dengan nilai lebih dari 0.5.

Analisis Model Struktural (Inner Model)

Hipotesis tentang hubungan antara komponen eksogen dan endogen, serta daya prediksi model, diuji melalui uji yang dijalankan pada model struktural atau internal.



Gambar 3. Inner Model

R Square

Coefficient of Determination (R²) digunakan untuk memperlihatkan seberapa besar variabel independen memengaruhi variabel dependen (Hair and Alamer, 2022). Hasil yang didapatkan adalah sebagai berikut:

Tabel 12. R Square

	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
Kepuasan Pasien	0,426	0,410
Loyalitas Pasien	0,292	0,262

Sumber: output SMARTPLS 3 diolah (2025)

Tabel diatas menunjukkan nilai R², variabel Kepuasan Pasien dipengaruhi sebesar 42,6% oleh variabel Waktu Tunggu Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit. Sedangkan sisanya sebesar 57,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diikutsertakan dalam penelitian. Selanjutnya variabel Loyalitas Pasien dipengaruhi sebesar 29,2% oleh variabel Waktu Tunggu Pelayanan, Fasilitas Rumah Sakit, dan Kepuasan Pasien Sedangkan sisanya sebesar 70,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diikutsertakan dalam penelitian.

Predictive Relevance (Q²)

Predictive relevance (Q²) merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana model dalam penelitian dapat memprediksi variabel dependen secara akurat, dalam arti lain nilai hasil pengujian Q² menunjukkan seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan. Nilai Q² yang tinggi menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan yang baik dalam memprediksi variabel dependen (Hair et al., 2019). Berikut adalah hasil pengujian dari Q²

Tabel 13. Predictive Relevance (Q²)

	SSO	SSE	Q ² (=1SSE/SSO)
Fasilitas Rumah Sakit	225,000	225,000	
Kepuasan Pasien	225,000	162,537	0,278
Loyalitas Pasien	225,000	191,728	0,148
Waktu Tunggu Pasien	375,000	375,000	

Sumber: output SMARTPLS 3 diolah (2025)

Hasil pengujian Q² menunjukkan bahwa variabel dependen memiliki nilai lebih dari 0. Variabel Kepuasan Pasien sebesar 0,278 dan Loyalitas Pasien sebesar 0,148 yang berarti model dapat menjelaskan informasi yang ada dalam data atau memiliki nilai observasi yang baik.

Hasil Uji Hipotesis

Uji T pada penelitian menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil dari uji t jika lebih besar dari 0,05 dianggap signifikan. Maka dari itu, kriteria untuk menolak atau menerima hipotesis tergantung dari nilai p. Jika nilai p < 0,05 maka hipotesis diterima, sedangkan jika nilai p > 0,05 maka hipotesis ditolak (Hair et al., 2019).

Tabel 14. Hasil Uji Hipotesis

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation	T Statistics	P Value
Waktu Tunggu Pelayanan → Loyalitas Pasien	-0,250	-0,262	0,190	1,317	0,192
Waktu Tunggu Pelayanan → Kepuasan Pasien	0,483	0,462	0,117	4,122	0,000

Fasilitas Rumah Sakit → Loyalitas pasien	0,194	0,210	0,098	1,979	0,052
Fasilitas Rumah Sakit → Kepuasan pasien	0,301	0,343	0,135	2,223	0,029
Kepuasan Pasien → Loyalitas Pasien	0,534	0,538	0,110	4,874	0,000

Sumber: output SMARTPLS 3 diolah (2025)

Tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar hubungan antar variabel dalam penelitian ini menunjukkan nilai t-statistic dengan p values (signifikansi) kurang dari 0,05, kecuali pada variabel pengaruh Waktu Tunggu Pasien dan Fasilitas Rumah Sakit terhadap Loyalitas Pasien yang menunjukkan tidak berpengaruh.

Hasil Uji Hipotesis Indirect Effect

Hasil indirect effect memiliki dengan p values (signifikansi) kurang dari 0,05 untuk kedua variabel yang dimediasi dengan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil olah data tersebut, maka kedua variabel mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas pasien.

Tabel 15. Hasil Uji Hipotesis Indirect Effect

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	T Statistic	P Value
Waktu Tunggu Pelayanan → Kepuasan Pasien → Loyalitas Pasien	0,250	0,086	3,016	0,003
Fasilitas Rumah Sakit → Kepuasan Pasien → Loyalitas Pasien	0,182	0,076	2,107	0,038

Sumber: output SMARTPLS 3 diolah (2025)

PEMBAHASAN

Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien

Hasil pengujian menunjukkan bahwa pengaruh waktu tunggu pelayanan terhadap loyalitas pasien memiliki nilai T statistics sebesar 1,317 dan P Value sebesar 0,192, karena nilai P Value > 0,05; dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Pelita Anugerah Demak. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak faktor lainnya yang lebih dominan dalam mempengaruhi loyalitas pasien dibandingkan faktor waktu tunggu pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun pasien mengalami waktu tunggu pelayanan yang lebih cepat, hal tersebut tidak secara langsung menentukan apakah pasien akan loyal terhadap RSPA Demak. Hasil penenlitan ini berbeda dengan penelitian terdahulu oleh Chrisandita (2020), yang menyatakan bahwa waktu tunggu pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pasien (Chrisandita and Darma, 2020). Hasil penelitian ini memberikan implikasi bagi manajemen rumah sakit bahwa strategi peningkatan loyalitas pasien tidak hanya berfokus pada pengurangan waktu tunggu, tetapi lebih pada meningkatkan pengalaman keseluruhan pasien selama proses pelayanan.

Pengaruh Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa pengaruh fasilitas rumah sakit terhadap loyalitas pasien memiliki T Statistics sebesar 1,979 dan P Value sebesar 0,052. Hasil dari nilai P Value > 0,05; maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas rumah sakit tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Hal ini sesuai berdasarkan penelitian oleh Sukamuljo ,L., et al. (2021) yang

menyatakan bahwa fasilitas rumah sakit tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien (Sukamuljo, Ruswanti and Aida, 2021). Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa meskipun fasilitas rumah sakit memiliki peran yang penting dalam pelayanan kesehatan, namun keberadaannya tidak secara langsung menentukan loyalitas pasien di Rumah Sakit Pelita Anugerah Demak.

Salah satu alasan yang mungkin menjelaskan hasil penelitian ini tidak bermakna secara signifikan adalah pasien lebih mengutamakan aspek atau faktor lain dalam membentuk pengalaman pelayanan di rumah sakit, seperti kualitas interaksi dengan tenaga medis, kecepatan pelayanan, serta efektivitas pengobatan dibandingkan dengan fasilitas fisik semata.

Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan

Pengujian menunjukkan nilai T Statistics sebesar 4,874 dan P Value sebesar 0,000, yang berarti $P \text{ Value} < 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, maka semakin tinggi pula loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Tamonsang (2022), Putri (2023), Kartika (2023), Oktavia (2023), Maharani (2024), Nurholifah (2024) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Pasien yang merasa puas dengan pelayanan rumah sakit akan lebih cenderung untuk kembali berobat ke rumah sakit tersebut apabila membutuhkan layanan medis di masa mendatang yang artinya akan meningkatkan loyalitas pasien. Selain itu pasien juga akan merekomendasikan rumah sakit kepada keluarga, teman, atau rekan kerjanya untuk berobat.

Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil menunjukkan T Statistics sebesar 4,122 dan P Value sebesar 0,000, yang menunjukkan signifikansi ($P \text{ Value} < 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin cepat waktu tunggu pelayanan yang diterima pasien, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit Pelita Anugerah Demak. Waktu tunggu pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit, terutama instalasi rawat jalan. Pasien yang harus menunggu terlalu lama sebelum mendapatkan pelayanan dokter sering kali merasa tidak nyaman, cemas, dan tidak puas terhadap pengalaman berobatnya. Hal ini dapat menyebabkan persepsi negatif terhadap rumah sakit dan bahkan mempengaruhi keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan di masa mendatang. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Chrisandita (2020) yang menyatakan bahwa waktu tunggu pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa pengaruh fasilitas rumah sakit terhadap kepuasan pasien memiliki T Statistics sebesar 2,223 dan P Value sebesar 0,029. Karena $P \text{ Value} < 0,05$, dapat disimpulkan bahwa fasilitas rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas rumah sakit yang disediakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

Fasilitas rumah sakit merupakan salah satu faktor penting dalam membentuk pengalaman pasien selama menerima pelayanan kesehatan. Pasien tidak hanya menilai rumah sakit berdasarkan kompetensi tenaga medis, tetapi juga berdasarkan kenyamanan ruang tunggu, kebersihan lingkungan, kelengkapan alat medis, ketersediaan tempat parkir, hingga kemudahan akses bagi pasien berkebutuhan khusus. Ketika fasilitas rumah sakit memadai, pasien merasa lebih nyaman, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang

diberikan. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Tamonsang (2022), Putri (2023) yang menyatakan fasilitas rumah sakit berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji Indirect Effect pada tabel 15, pengaruh waktu tunggu pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien memiliki nilai T Statistics sebesar 3,016 dan P Value sebesar 0,003. Karena P Value < 0,05, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien mampu memediasi pengaruh waktu tunggu pelayanan terhadap loyalitas pasien secara signifikan. Dengan kata lain, semakin baik waktu tunggu pelayanan yang dirasakan pasien, semakin tinggi kepuasan mereka, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas pasien di Rumah Sakit Pelita Anugerah Demak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien merupakan faktor utama untuk membentuk loyalitas pasien. Kartika et al. (2023) menyatakan bahwa kepuasan pasien adalah faktor penting dalam meningkatkan loyalitas dan pengalaman pelayanan yang baik akan meningkatkan keinginan pasien untuk tetap menggunakan layanan rumah sakit yang sama. Chrisandita & Darma (2020) juga menyatakan bahwa waktu tunggu pelayanan tidak langsung memengaruhi loyalitas pasien, tetapi jika waktu tunggu dikelola dengan baik dan diimbangi dengan pelayanan berkualitas, maka kepuasan pasien akan meningkat dan pada akhirnya berdampak pada loyalitas.

Pengaruh Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pasien Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa pengaruh fasilitas rumah sakit terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien memiliki nilai T Statistics sebesar 2,107 dan P Value sebesar 0,038. Karena P Value < 0,05, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien secara signifikan memediasi pengaruh fasilitas rumah sakit terhadap loyalitas pasien. Peningkatan fasilitas rumah sakit akan berdampak pada peningkatan kepuasan pasien, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan loyalitas pasien. Meskipun pengaruh langsung fasilitas terhadap loyalitas pasien tidak signifikan, pengaruh tidak langsung melalui kepuasan pasien hasilnya signifikan.

Dalam konteks pelayanan kesehatan, fasilitas rumah sakit merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi dan membentuk pengalaman pasien. Fasilitas yang nyaman, modern, dan lengkap dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien, karena pasien merasa mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih baik. Namun, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas saja tidak cukup untuk membuat pasien tetap setia kepada rumah sakit, melainkan harus diiringi dengan pelayanan yang berkualitas, interaksi yang baik dengan tenaga medis, serta efektivitas pengobatan yang diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kepuasan pasien berperan sebagai faktor penentu dalam membentuk loyalitas pasien. Putri & Suriyanto (2024) menemukan bahwa fasilitas rumah sakit yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien, tetapi loyalitas pasien lebih dipengaruhi oleh kepuasan mereka terhadap keseluruhan layanan rumah sakit. Ruliati et al. (2023) juga menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan akan lebih mungkin untuk kembali berobat ke rumah sakit yang sama.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan waktu tunggu pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan secara langsung terhadap loyalitas pasien di

Rumah Sakit Pelita Anugerah Demak. Kemudian fasilitas rumah sakit juga tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap loyalitas pasien. Disisi lain, kepuasan pasien memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Lalu waktu tunggu pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Fasilitas rumah sakit memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien mampu memediasi pengaruh waktu tunggu pelayanan terhadap loyalitas pasien secara signifikan. Kepuasan pasien juga memediasi pengaruh fasilitas rumah sakit terhadap loyalitas pasien secara signifikan.

Saran yang dapat diberikan bagi Rumah Sakit Pelita Anugerah, mengingat kepuasan pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, rumah sakit perlu fokus pada peningkatan kualitas pelayanan, seperti sikap ramah tenaga medis, kemudahan prosedur administrasi, dan pelayanan yang tepat waktu. Rumah sakit sebaiknya mengimplementasikan sistem antrian yang lebih efisien dan memastikan ketersediaan tenaga medis yang memadai, sehingga waktu tunggu pasien dapat dipersingkat.

REFERENSI

- Bachrun, E. (2018) 'Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Clara', *Global Health Science*, 3(3), pp. 339–345.
- Chrisandita, P. A. P. and Darma, G. S. (2020) 'Faktor Penentu Loyalitas Pasien di Era Revolusi Industri 4.0', *Bali Health Journal*, 4(2), pp. 74–88. Available at: <http://ejournal.unbi.ac.id/index.php/BHJ>.
- Departemen Kesehatan RI (2007) 'Pedoman Teknis Sarana Dan Prasarana Rumah Sakit Kelas C', *Pedoman Teknis*, 01(01), p. 95.
- Dhirisma, F. and Moerdhanti, I. (2022) 'Hubungan Antara Tingkat Pendidikan Terhadap Pengetahuan Masyarakat Tentang Hipertensi Di Posbindu Desa Srigading, Sanden, Bantul, Yogyakarta', *Jurnal Kefarmasian Akfarindo*, 7(1), pp. 40–44. doi: 10.37089/jofar.vi0.116.
- Eko Darmawan, W. et al. (2021) RHADAP LOYALITAS PASIEN PENGGUNA BPJS DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PULANG PISAU, *Jurnal Studi Manajemen Bisnis*. Universitas Kristen Krida Wacana.
- Faiturohmi, R. and Pramudyo, A. (2020) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tempel I Sleman', *Prima Ekonomika*, 11(2), p. 84.
- Hair, J. and Alamer, A. (2022) 'Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) in second language and education research: Guidelines using an applied example', *Research Methods in Applied Linguistics*, 1(3), pp. 1–16. doi: 10.1016/j.rmal.2022.100027.
- Iswara, B. D. and Rustam, T. A. (2021) 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Klinik Kesehatan Koperasi Karyawan Pln Batam', *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 8(1), pp. 455–478. doi: 10.35794/jmbi.v8i2.35131.
- Kartika, R. C. et al. (2023) 'Upaya Peningkatan Loyalitas Pasien melalui Peningkatan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit', *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, 13(3), pp. 701–708. doi: 10.32583/pskm.v13i3.959.
- Kementerian Kesehatan, R. I. (2008) *STANDAR PELAYANAN MINIMAL RUMAH SAKIT*. Indonesia: Kementerian kesehatan.
- Kementerian Kesehatan, R. I. (2022) *Permenkes Nomor 30*. Indonesia: Kementerian Kesehatan. Available at: jdih.kemkes.go.id.
- Kementerian Kesehatan, R. I. (2023) 'Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17', *Undang-Undang kesehatan*. Indonesia.

- Kesehatan, K. and Indonesia, R. (2016) Permenkes No. 43 Tentang Standar Pelayanan Minimal. **INDONEISA: PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA**.
- Laeliyah, N. and Subekti, H. (2017) 'Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu', *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), pp. 102–112. Available at: <http://journal.ugm.ac.id/jkesvo>.
- Maharani, P. A. and Susanti, A. S. (2024) 'Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Dalam Pengaruh Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung', 5(5), pp. 1772–1782.
- Nurholifah, S. et al. (2024) 'Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan DI RSUD Balaraja', *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(2), pp. 5458–5463. Available at: <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/26185>.
- Oktavia, S. N. and Prayoga, D. (2023) 'Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak : Literature Review', *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), pp. 2199–2205. doi: 10.31004/jkt.v4i3.16876.
- Putri, T., Pradiani, T. and Fathorrahman (2023) 'Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Sebagai Intervening Di Klinik Fast Medika Center', *Bursa : Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2(1), pp. 1–17. doi: 10.59086/jeb.v2i1.211.
- Putri, W. T. K. and Suriyanto, M. A. (2024) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit XY', *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Teknologi (EMT)*, 8(2), pp. 811–821. doi: 10.35870/emt.v8i2.2383.
- Ruliati, R. A., Satoto, E. B. and Sanosra, A. (2023) 'Pengaruh Fasilitas Rumah Sakit Dan Harga Pelayanan Terhadap Word Of Mouth Melalui Kepuasan Pasien', *Relasi : Jurnal Ekonomi*, 19(2), pp. 396–410. doi: 10.31967/relasi.v19i2.861.
- Sara, Y. (2019) **HUBUNGAN LAMA WAKTU TUNGGU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN POLI PENYAKIT DALAM DI RSUD DR.MUHAMMAD ZEIN PAINAN TAHUN 2019**. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Perintis Padang.
- Sari, D. L. and Widiyastuti, T. (2021) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien (Studi Kasus pada Pasien Rawat Jalan di UPT Puskesmas Wonotirto)', *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 6(1), pp. 93–100.
- Sholihah, N. and Parinduri, S. K. (2020) 'Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Bogor Tahun 2019', *Promotor Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 3(6), pp. 585–597. doi: 10.32832/pro.v3i6.5565.
- Suciati, G., Zaman, C. and Gustina, E. (2023) 'ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. H. MOHAMAD RABAIN KABUPATEN MUARA ENIM TAHUN 2022', *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama Kudus*, 11(1), p. 102. doi: 10.31596/jkm.v11i1.1444.
- Sukamuljo, L., Ruswanti, E. and Aida, M. (2021) 'Hospital Image and Service Quality Are Not Able to Provide Patient Satisfaction and Loyalty Effect', *Journal of Multidisciplinary Academic* 321 JoMA, 05(04). doi: 10.51971/joma.v5n4.01102021.
- Sukur, M. (2023) **Hubungan Waktu Tunggu Pasien Dengan Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Poli Urologi Rumah Sakit Islam Banjarnegara**. Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
- Tamonsang, M. and Apriliyanto, M. D. (2020) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Poliklinik Jantung RSUD Bakti Dharma Husada Surabaya)', *Pragmatis*, 1(2), p. 72. doi: 10.30742/pragmatis.v1i2.2087.

- Ulya, R. R. (2022) 'Analisis Perbedaan Jumlah Pasien Berjenis Kelamin Laki-Laki Dan Perempuan Terhadap Kunjungan Unit Pemeriksaan Umum Dan Unit Pemeriksaan Gigi PLK Universitas Airlangga', *Preventif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 13(3), pp. 504–514. doi: 10.22487/preventif.v13i3.294.
- Wijaya, P. S. and Lomi, R. (2019) 'ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PASIEN, KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN FASILITAS TERHADAP LOYALITAS DI RUMAH SAKIT PANTI RAPIH YOGYAKARTA', *OPTIMAL*, 16(2), pp. 1–14. Available at: http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBE_TUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI.
- Wijayanti, F. E. R., Lidiana, E. H. and Widiastuti, A. (2023) 'Hubungan Waktu Tunggu Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Mitra Sehat Karanganyar', *ASJN (Aisyiyah Surakarta Journal of Nursing)*, 4(1), pp. 40–45. doi: 10.30787/asjn.v4i1.1195.
- Wulandari, N. (2022) **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS KESEHATAN DAN CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA BPJS DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KEMAYORAN.**
- Yantika, C., Zulfa and Harmen, E. L. (2024) 'Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi', *Journal of Public Administration and Management Studies*, 2(1), pp. 15–19.