



## Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Mediasi di Rumah Sakit ASM

Ferdy Halim<sup>1</sup>, Soegeng Wahyoedi<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Kristen Krida Wacana, Jakarta, Indonesia [ferdyhalim89@gmail.com](mailto:ferdyhalim89@gmail.com)

<sup>2</sup>Universitas Kristen Krida Wacana, Jakarta, Indonesia [swayoedi@ukrida.ac.id](mailto:swayoedi@ukrida.ac.id)

Corresponding Author: [ferdyhalim89@gmail.com](mailto:ferdyhalim89@gmail.com)<sup>1</sup>

**Abstract:** *ASM Hospital, as a healthcare provider, places great emphasis on the quality of service provided to patients, both outpatients and inpatients. Complete and up-to-date medical equipment and excellent patient care are among the measures implemented by ASM Hospital to provide excellent service to its patients. This study aims to determine the effect of service quality and hospital facilities on patient loyalty, as well as to determine the influence of patient satisfaction as a mediating variable. The research method used in this study was a quantitative descriptive method using SEM PLS as a data processing tool. The results showed that service quality and hospital facilities significantly influenced patient satisfaction with an R-square value of 0.645, or 64.5%. Meanwhile, service quality and hospital facilities, mediated by patient satisfaction, significantly influenced patient loyalty with an R-square value of 0.872, or 87.2%. These results indicate that patient satisfaction is a significant mediator of the relationship between service quality and hospital facilities and patient loyalty.*

**Keyword:** Service Quality, Facilities, Satisfaction, Loyalty, Patients

**Abstrak:** Rumah Sakit ASM sebagai salah satu penyedia jasa kesehatan sangat memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien yang datang baik untuk berobat jalan maupun rawat inap. Peralatan medis yang lengkap dan terbaru, serta pelayanan yang baik kepada para pasien merupakan salah satu langkah yang diterapkan oleh RS ASM untuk memberikan pelayanan yang prima kepada para pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas rumah sakit terhadap loyalitas pasien, serta mengetahui pengaruh kepuasan pasien sebagai variabel yang memediasi pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas rumah sakit terhadap loyalitas pasien. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan aplikasi SEM PLS sebagai alat pengolah data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas rumah sakit mampu mempengaruhi kepuasan pasien dengan nilai R-square sebesar 0.645 atau sebesar 64,5%. Sedangkan kualitas pelayanan dan fasilitas rumah sakit yang dimediasi oleh kepuasan pasien mampu mempengaruhi loyalitas pasien memiliki nilai R-square sebesar 0.872 atau 87,2%. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan pasien merupakan variabel yang mampu memediasi hubungan kualitas pelayanan dan fasilitas rumah sakit terhadap loyalitas pasien menjadi lebih baik.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan, Loyalitas, Pasien

---

## PENDAHULUAN

Menurut Kepmenkes No. 129 tahun 2008, rumah sakit adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan perorangan preventif, meliputi kuratif pelayanan kesehatan promotif, dan rehabilitatif yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pihak rumah sakit perlu memahami karakteristik pasien untuk pengambilan keputusan terkait pelayanan rumah sakit agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat pada umumnya serta pasien pada khususnya.

Rumah Sakit ASM adalah rumah sakit tipe C yang dibangun bernuansa Betawi yang terletak di wilayah Jakarta Selatan dan telah berdiri sejak tahun 2009. Rumah Sakit ASM memiliki 60 tempat tidur untuk rawat inap, disamping Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan klinik rawat jalan seperti, Poli Umum,Poli Bedah Umum Penyakit Dalam, Poli Anak, Poli Gigi, Poli Saraf, dll. Layanan ini juga ditunjang oleh bidang penunjang medis seperti; Farmasi, Laboratorium, Radiologi, Fisiotherapi dan Ambulance. Salah satu misinya adalah menyediakan sarana prasarana RS yang modern, lengkap dan terjangkau.

Rumah Sakit ASM sebagai salah satu penyedia jasa kesehatan sangat memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien yang datang baik untuk berobat jalan maupun rawat inap. Peralatan medis yang lengkap dan terbaru, serta pelayanan yang baik kepada para pasien merupakan salah satu langkah yang diterapkan oleh RS ASM untuk memberikan pelayanan yang prima kepada para pasien.

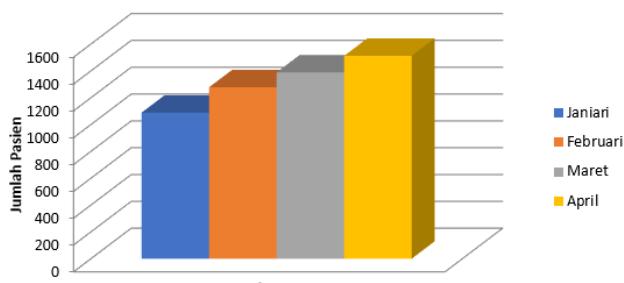
Jumlah pasien yang semakin meningkat setiap tahunnya menunjukkan bahwa RS ASM telah menjadi pilihan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan. Jumlah kunjungan pasien diunit rawat jalan RS ASM mengalami peningkatan seiring dengan meningkatnya pelayanan dan fasilitas yang diberikan.

Sepanjang tahun 2025 yaitu pada bulan Januari sampai dengan April jumlah pasien yang melakukan kunjungan ke rumah sakit untuk mendapatkan pelayanan kesehatan berkisar antara 1000 sampai dengan 1500 setiap bulannya.

**Tabel 1. Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan**

Bulan	Jumlah Pasien Rawat Jalan
Janiari	1089
Februari	1278
Maret	1389
April	1512

Berdasarkan tabel di atas, dapat terlihat bahwa jumlah pasien yang datang untuk mendapatkan pengobatan mengalami peningkatan setiap bulannya. Para pasien yang berkunjung tidak hanya berasal dari warga sekitar tetapi juga masyarakat yang memang memilih rumah sakit karena mendapatkan rekomendasi teman dan saudara. Bila ditampilkan dalam bentuk grafik akan tampak seperti gambar di bawah ini.



**Gambar 1. Jumlah Kunjungan Pasien  
Periode Januari - April 2025**

Peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh RS ASM menjadi salah satu faktor yang menyebabkan meningkatnya jumlah kunjungan pasien rawat jalan yang memilih rumah sakit untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Selain meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh RS ASM, fasilitas medis yang lengkap dengan peralatan terbaru serta fasilitas pelengkap lainnya yang dimiliki oleh RS ASM menjadi poin utama bagi masyarakat untuk memilih rumah sakit sebagai tempat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Menurut George & Sahadevan (2019) Kualitas pelayanan adalah suatu bentuk evaluasi layanan dalam menggunakan prosuk atau jasa terhadap suta persepsi yang diterima (Renwarin et al., 2023). Menurut Arianto dalam Prayogo et al (2023) Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.

Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum sesuatu ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono, 2020). Menurut Michelle & Siagian (2019) pemberian fasilitas yang memadai akan membantu meningkatkan empati konsumen terhadap setiap kondisi yang tercipta pada saat konsumen melakukan pembelian. Seperti telah dikemukakan sebelumnya bahwa RS ASM memiliki banyak peralatan penunjang medis seperti laboratorium, farmasi dan radiologi. Fasilitas kesehatan yang dimiliki RS ASM merupakan peralatan yang lengkap dan modern.

Pasien atau pelanggan saat ini sangatlah kritis dalam memilih suatu produk maupun jasa, sampai pada keputusan untuk membeli produk atau menggunakan jasa tersebut. Pilihan yang semakin banyak ini membuat banyak pasien sebagai konsumen dapat menentukan pilihannya dalam memilih rumah sakit yang dapat memikat dan membuat pasien tersebut loyal terhadap rumah sakit tersebut.

Loyalitas pasien merupakan hal terpenting bagi rumah sakit karena dalam mempertahankan pasien merupakan menjalankan tolak ukur pelayanan. Memiliki pelanggan yang loyal sangat menguntungkan bagi perusahaan, mengingat persaingan yang tinggi pada industri rumah sakit, konsumen yang loyal akan merekomendasikan kepada teman maupun keluarga mereka untuk ikut melakukan pembelian (Wardiaty et al., 2020).

Selain loyalitas pasien, kepuasan pasien merupakan salah satu hal penting yang perlu dicapai dalam sebuah usaha jasa. Pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan sangat penting untuk menilai kepuasan total pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit, serta untuk menentukan apakah kebutuhan dan harapan pasien telah terpenuhi. Hal ini menjadi acuan penyedia layanan kesehatan untuk mengatur strategi dan intervensi yang tepat untuk diberikan kepada pasien. Tujuan kualitas pelayanan akan terwujud apabila kualitas pelayanan yang diberikan lebih dari apa yang diharapkan oleh para pasien. Pelayanan yang diberikan oleh pasien harus secara keseluruhan bukan hanya kualitas pelayanan yang diberikan oleh para dokter maupun suster ataupun perawat tetapi lebih pada hal-hal yang terkait dengan pelayanan kepada pasien (Surachman & Agustina, 2023).

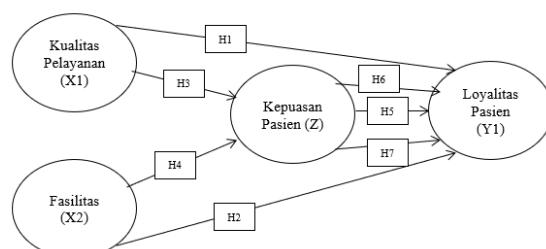
Pelayanan kesehatan yang berkualitas akan berdampak positif terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien yang positif akan berdampak juga pada peningkatan loyalitas pasien terhadap rumah sakit (Fauziah et al., 2023).

Penelitian ini merupakan penelitian replika dari penelitian Prayogo et al (2023) yang meneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas rumah sakit terhadap loyalitas pasien yang dimediasi dengan kepuasan pasien. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Prayogo et al (2023) adalah pada responden yang digunakan yaitu pasien rawat jalan, sedangkan penelitian sebelumnya tidak menentukan pasien secara spesifik.

Penelitian yang dilakukan oleh Pasaribu et al (2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan memiliki pengaruh yang positif terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien. Namun, kepuasan pasien hanya memediasi pengaruh fasilitas kesehatan terhadap loyalitas pasien, sedangkan hubungan kualitas pelayanan dan loyalitas pasien tidak dimediasi oleh kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Prayogo et al (2023) menunjukkan bahwa kepuasan pasien mampu memediasi pengaruh kualitas pelayannya dan fasilitas terhadap loyalitas pasien. Pada penelitian ini, tanpa adanya variabel kepuasan pasien yang memediasi hubungan, maka fasilitas tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien.

Adanya perbedaan hasil pada penelitian sebelumnya menunjukkan adanya gap penelitian. Berdasarkan hasil-hasil tersebut, penulis tertarik untuk mengulang penelitian mengenai kualitas pelayanan, fasilitas, kepuasan pasien dan loyalitas pasien dan dilakukan di RS ASM. Pada penelitian ini kepuasan pasien tetap menjadi variabel mediasi atau intervening.

## Kerangka Konseptual Penelitian



Gambar 2. Kerangka Konseptual Penelitian

## Pengembangan Hipotesis

### Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien

Kualitas pelayanan memiliki berbagai kesamaan diantara institusi kesehatan, hal ini dikarenakan sifat industri jasa yang semuanya berhubungan dengan pelayanan kepada pelanggan. Meski sifat pelayanan hampir sama di hampir setiap institusi kesehatan, tetapi bagi para pasien yang langsung berhubungan dengan tenaga medis maupun staf rumah sakit pasti akan merasakan perbedaan ketika memperoleh pelayanan. Penelitian yang dilakukan oleh Prayogo et al (2023) menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien. Oleh sebab itu, maka hipotesis yang akan diajukan adalah:

*H1: Terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien*

### Pengaruh Fasilitas terhadap Loyalitas Pasien

Pasien yang akan berobat memilih fasilitas rumah sakit yang lengkap atau setidaknya dekat dengan tempat tinggalnya. Hal ini dikarenakan orang sakit tidak ingin pergi terlalu jauh untuk mendapatkan pengobatan. Di sisi lain, sikap loyal para pasien untuk datang pada satu tempat layanan pengobatan perlu mendapatkan atensi, karena sikap loyal tersebut akan berdampak besar bagi pihak rumah sakit. Penelitian yang dilakukan oleh Stanley & Sidharta

(2023) menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Oleh sebab itu, hipotesis kedua yang diajukan adalah:

*H2: Terdapat pengaruh positif antara fasilitas rumah sakit dengan loyalitas pasien*

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien menjadi salah satu target rumah sakit dimana pihak rumah sakit berupaya untuk membuat pelanggannya merasa puas. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor salah satunya adalah kualitas pelayanan. Pasien yang mendapatkan pelayanan yang baik dari petuga medis maupun petugas bertugas akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Penelitian yang dilakukan oleh Arfa & Ahri (2025) dan Setianingsih & Hastuti (2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Oleh sebab itu, hipotesis ketiga yang diajukan adalah:

*H3: Terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien*

### **Pengaruh Fasilitas Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien**

Fasilitas rumah sakit yang lengkap menjadi pilihan pasien untuk mendapatkan perawatan yang lengkap. Hal ini akan berdampak pada kepuasan yang dirasakan oleh pasien yang datang untuk memeriksakan diri. Fasilitas rumah sakit yang bagus dan lengkap menjadi alasan pasien untuk mendapatkan perawatan yang dibutuhkan. Dengan fasilitas yang lengkap, maka akan membantu pasien untuk mendapatkan kepuasan dalam melakukan perawatan. Penelitian yang dilakukan oleh Tamonsang & Apriliyanto (2022) menunjukkan bahwa fasilitas rumah sakit memberikan kepuasan kepada pasien yang berobat disana. Oleh sebab itu, hipotesis keempat yang diajukan adalah:

*H4: Terdapat pengaruh positif antara fasilitas rumah sakit dengan kepuasan pasien*

### **Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien**

Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan utama manajemen rumah sakit. Setiap pelayanan yang diberikan kepada para pasien ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada mereka agar selalu mengingat fasilitas kesehatan tersebut. Kepuasan menjadi salah satu sebab mengapa para pasien tetap bertahan di salah satu fasilitas kesehatan. Loyalitas yang ditunjukkan oleh para pasien kepada pihak rumah sakit menjadi salah satu alasan untuk terus bersikap baik kepada pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Tamonsang & Apriliyanto (2022) dan (Arfa & Ahri, 2025) menunjukkan bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien. Oleh sebab itu, hipotesis kelima yang diajukan adalah:

*H5: Terdapat pengaruh positif antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien*

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien yang dimediasi oleh Kepuasan Pasien**

Dalam setiap kegiatan jasa yang diberikan, kepuasan menjadi salah satu indikator keberhasilan pihak penyelenggara. Oleh sebab itu sangat penting untuk mendapatkan kepuasan pasien dalam mengelola rumah sakit. Hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan dapat meningkat dengan adanya kepuasan pasien.

*H6: Peran kepuasan pasien dalam memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien*

### **Pengaruh Fasilitas Rumah Sakit terhadap Loyalitas Pasien yang dimediasi oleh Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien menjadi salah satu alasan pasien tetap kembali menggunakan layanan rumah sakit. Selain dengan fasilitas yang lengkap dan adanya loyalitas terhadap salah satu fasilitas kesehatan, maka kepuasan pasien merupakan salah satu alasan pasien memilih sebuah

tempat kesehatan. Penelitian yang dilakukan oleh Renwarin et al (2023) menunjukkan bahwa kepuasan pasien mampu memediasi hubungan antara fasilitas rumah sakit dengan loyalitas pasien.

*H7: Peran kepuasan pasien dalam memediasi pengaruh fasilitas rumah sakit terhadap loyalitas pasien*

## METODE

Penelitian ini menggunakan lembaran kuesioner. Kuesioner yang berhubungan dengan topik karakteristik pasien, fasilitas rumah sakit, kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Objek penelitian pada penelitian ini adalah karakteristik pasien, fasilitas rumah sakit, kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pasien rawat jalan Rumah Sakit ASM. Rumah Sakit ASM dipilih untuk dilakukan penelitian ini, di mana populasi dan sampel penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang datang berobat ke rumah sakit ASM. Pasien yang menjadi sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang dan diambil secara acak. Metode pengambilan sampel yang dilakukan adalah pengambilan sampel dengan kuota dimana peneliti menetapkan jumlah kuota sebanyak 100 orang dan melakukan pengambilan data.

Bila telah memenuhi kuota maka pengambilan data dihentikan. Pada penelitian ini, teknik pengumpulan datanya memakai data primer yang diperoleh dari sebaran pertanyaan yang disebar kepada pasien rawat jalan yang datang berobat ke Rumah Sakit ASM. Peneliti menggunakan kertas lembaran kuesioner. Dipakainya kertas lembaran kuesioner untuk memudahkan sampel mengisi data dengan mudah dan terbaca jelas. Pengambilan data dilakukan pada bulan April 2025 hingga Mei 2025. Pertanyaan yang ada di kuesioner disusun dengan menyertakan pertanyaan yang sudah diadaptasi dari indikator-indikator yang ada pada tinjauan pustaka. Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif. Teknik sampling pada penelitian ini diambil secara consecutive random sampling yaitu dengan menarik sampel secara acak. Pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan pendekatan Structural Equation Model (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS). Hal ini dikarenakan banyaknya indikator yang digunakan pada penelitian serta jumlah sampel yang terbatas. Selain itu, dikarenakan penelitian ini jawaban dari konsumen bersifat reflektif maka SEM-PLS dianggap cocok untuk digunakan. SEM merupakan teknik multivariat yang mengkombinasikan aspek dari analisis faktor dan regresi berganda yang memungkinkan peneliti secara bersamaan menguji serangkaian variabel yang berkaitan (Hair et al., 2014).

Tabel 2. DefinisI Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1.	Kualitas Pelayanan	Pelayanan prima yang dilakukan oleh petugas medis maupun staf rumah sakit	Reliabilitas Daya Tanggap Jaminan Empati Bukti Fisik	Likert
2.	Fasilitas Rumah Sakit	Kotler dan Keller (2016) mencirikan fasilitas sebagai segala sesuatu yang merupakan perlengkapan aktual dan diberikan oleh dealer bantuan untuk membantu kenyamanan pelanggan.	Bukti fisik Dukungan fisik	Likert
3.	Kepuasan Pasien	Kotler & Keller (2016) menyebutkan kepuasan pasien merupakan keadaan dimana pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan	Perasaan puas, Selalu membeli produk, Akan merekomendasikan kepada orang lain terpenuhi harapan pelanggan setelah membeli produk	Likert

4.	Loyalitas Pasien	Zeithmal et al (2018) menyebutkan loyalitas pasien sebagai konsekuensi dari pengalaman yang dimiliki pasien dengan penyedia layanan	kunjungan berulang merekomendasikan pada pasien lain menginformasikan layanan pasien lain	Likert
----	------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	--------

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Outer Model

#### Convergent Validity

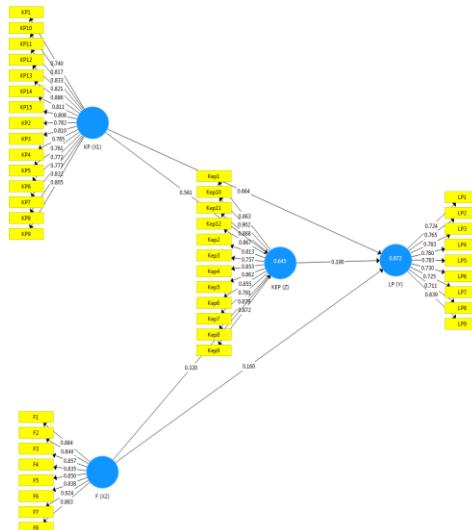
Suatu indikator dikatakan valid jika memiliki nilai loading factor lebih besar dari 0,70. Sedangkan outer loading antara 0,50 sampai dengan 0,60 dapat dianggap cukup. Dengan melihat hasil output korelasi antara indikator dengan konstruknya seperti terlihat pada tabel dan gambar dibawah ini:

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Outer Loading

Variabel	Indikator	Outer Loading	Keterangan
Kualitas Pelayanan	KP1	0.740	Valid
	KP2	0.782	Valid
	KP3	0.810	Valid
	KP4	0.785	Valid
	KP5	0.761	Valid
	KP6	0.772	Valid
	KP7	0,777	Valid
	KP8	0.832	Valid
	KP9	0.805	Valid
	KP10	0.817	Valid
	KP11	0.833	Valid
	KP12	0.821	Valid
	KP13	0.886	Valid
	KP14	0.811	Valid
	KP15	0.808	Valid
vFasilitas	F1	0.884	Valid
	F2	0.844	Valid
	F3	0.857	Valid
	F4	0.835	Valid
	F5	0.850	Valid
	F6	0.838	Valid
	F7	0.924	Valid
	F8	0.863	Valid
Kepuasan Pasien	Kep1	0.863	Valid
	Kep2	0.813	Valid
	Kep3	0.757	Valid
	Kep4	0.853	Valid
	Kep5	0.862	Valid
	Kep6	0.855	Valid
	Kep7	0.791	Valid
	Kep8	0.879	Valid
	Kep9	0.872	Valid
	Kep10	0.902	Valid
	Kep11	0.868	Valid
	Kep12	0.862	Valid
Loyalitas Pasien	LP1	0.724	Valid
	LP2	0.765	Valid
	LP3	0.783	Valid
	LP4	0.780	Valid
	LP5	0.783	Valid
	LP6	0.730	Valid

Variabel	Indikator	Outer Loading	Keterangan
	LP7	0.725	Valid
	LP8	0.711	Valid
	LP9	0.839	Valid

Sumber: Olah data SmartPls 4.0 (2025)



Gambar 3. Hasil Pengujian *Convergent Validity*

Berdasarkan Tabel dan Gambar diatas, terlihat bahwa model struktural yang merupakan hasil data yang diolah menggunakan SmartPLS 4.0 jika dilihat dalam model struktural tersebut dimana nilai outer model atau korelasi antar konstruk dengan telah syarat memenuhi convergent validity, dimana semua indikator memiliki nilai loading factor lebih atau tidak kurang dari 0,70.

### Discriminant Validity

Suatu indikator dinyatakan valid jika loading factor tertinggi kepada konstruk yang dituju dibandingkan loading factor kepada konstruk lain. Dengan demikian, konstruk laten memprediksi indikator pada blok mereka lebih baik dibandingkan dengan indikator blok lain.

Tabel 4. Hasil Pengujian Discriminant Validity (Cross Loading)

Indikator	Kualitas Pelayanan	Fasilitas	Kepuasan Pasien	Loyalitas Pasien
KP1	0.740			
KP2	0.782			
KP3	0.810			
KP4	0.785			
KP5	0.761			
KP6	0.772			
KP7	0.777			
KP8	0.832			
KP9	0.805			
KP10	0.817			
KP11	0.833			
KP12	0.821			
KP13	0.886			
KP14	0.811			
KP15	0.808			

Indikator	Kualitas Pelayanan	Fasilitas	Kepuasan Pasien	Loyalitas Pasien
F1		0.884		
F2		0.844		
F3		0.857		
F4		0.835		
F5		0.850		
F6		0.838		
F7		0.924		
F8		0.863		
Kep1			0.884	
Kep2			0.844	
Kep3			0.857	
Kep4			0.835	
Kep5			0.850	
Kep6			0.838	
			0.924	
			0.863	
			0.884	
			0.844	
			0.857	
			0.835	
				0.724
				0.765
				0.783
				0.780
				0.783
				0.730
				0.725
				0.711
				0.839

Sumber: Olah data SmartPls 4.0 (2025)

Dari Tabel terlihat bahwa korelasi konstruk KP (Kualitas Pelayanan) beserta indikatornya lebih tinggi dibandingkan korelasi dengan indikator konstruk lainnya F (Fasilitas), Kep (Kepuasan Pasien), dan LP (Loyalitas Pasien). Kemudian korelasi konstruk F (Fasilitas), beserta indikatornya lebih tinggi dibandingkan korelasi dengan indikator konstruk lainnya KP (Kualitas Pelayanan), Kep (Kepuasan Pasien), dan LP (Loyalitas Pasien). Selanjutnya korelasi konstruk Kep (Kepuasan Pasien) beserta indikatornya lebih tinggi dibandingkan korelasi dengan indikator konstruk lainnya KP (Kualitas Pelayanan), F (Fasilitas), dan LP (Loyalitas Pasien). serta korelasi konstruk LP (Loyalitas Pasien) beserta indikatornya lebih tinggi dibandingkan korelasi dengan indikator konstruk lainnya KP (Kualitas Pasien), F (Fasilitas), dan Kep (Kepuasan Pasien). Metode lain untuk melihat discriminant validity adalah dengan membandingkan nilai square root of average variance extracted (AVE) setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai discriminant validity yang baik. Average Variance Extracted (AVE), yang dipersyaratkan model yang baik jika AVE masing – masing konstruk nilainya lebih besar dari 0,50. Pada penelitian kali ini, hasil pengujian discriminant validity (AVE) yakni:

**Tabel 5. Average Variance Extracted (AVE)**

Keterangan	Average variance extracted (AVE)
Kualitas Pelayanan (X1)	0.646
Fasilitas (X2)	0.743
Kepuasan Pasien (Z)	0.721
Loyalitas Pasien (Y)	0.549

Sumber: Olah data SmartPls 4.0 (2025)

Dari Tabel dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki AVE sebesar 0.646, kemudian Fasilitas memiliki hasil 0.743, selanjutnya Kepuasan Pasien memiliki hasil sebesar 0,721, dan Loyalitas Pasien memiliki hasil 0.549. Dari hasil keseluruhan dapat kita lihat bahwa Fasilitas memiliki hasil yang paling tinggi berarti variabel Fasilitas memiliki tingkat signifikan yang paling tinggi. Secara keseluruhan seluruh variabel sudah signifikan.

### **Composite Reliability dan Cronbach Alpha**

Pengujian composite reliability bertujuan untuk menguji reliabilitas instrumen dalam suatu model penelitian. Apabila seluruh nilai variabel laten memiliki nilai composite reliability maupun cronbach alpha  $\geq 0,7$  hal itu berarti bahwa konstruk memiliki reliabilitas yang baik atau kuesioner yang digunakan sebagai alat dalam penelitian ini telah andal atau konsisten.

**Tabel 6. Hasil Pengujian Composite Reliability dan Cronbach Alpha**

	Cronbach's alpha	Keterangan	Composite reliability	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0.961	Valid Reliabel	0.965	Valid
Fasilitas	0.951	Valid	0.959	Valid
Kepuasan Pasien	0.965	Valid	0.969	Valid
Loyalitas Pasien	0.909	Valid	0.925	Valid

Sumber: Olah data SmartPls 4.0 (2025)

Berdasarkan Tabel menunjukkan bahwa pengujian composite reliability dan cronbachs alpha memperlihatkan nilai yang memuaskan dimana composite reliability dan cronbachs alpha memiliki reliabilitas  $\geq 0,90$  yang memiliki arti bahwa konstruk memiliki reliabilitas yang baik atau kuesioner yang digunakan sebagai alat dalam penelitian ini telah andal atau konsisten karena nilainya mendekati 1.

### **Pengujian Model Struktural/Uji Hipotesis (Inner Model)**

#### **R-square**

**Tabel 7. Hasil Nilai Uji R Square**

Variabel dependen	R Square
Kepuasan Pasien	0,645
Loyalitas Pasien	0,872

Model pengaruh variabel laten independen (kualitas pelayanan dan fasilitas) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien) memberikan nilai R-square sebesar 0.645 yang dapat diinterpretasikan bahwa variabel konstruk kualitas pelayanan, dan fasilitas sebesar 64,5% sedangkan 35,5% dijelaskan oleh variabel lain diluar yang akan diteliti.

Model pengaruh variabel laten independen kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pasien terhadap variabel dependen loyalitas pasien memberikan nilai R-square sebesar 0.872

yang dapat diinterpretasikan bahwa variabel konstruk kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pasien sebesar 87,2% sedangkan 12,8% dijelaskan oleh variabel lain diluar yang akan diteliti.

### f-Square

Nilai F-Square model digunakan untuk mengetahui besarnya effect size variabel laten endogen terhadap variabel laten eksogen. Apabila nilai F-Square sama dengan 0,35 maka dapat diinterpretasikan bahwa prediktor variabel laten memiliki pengaruh kuat, apabila bernilai sama dengan 0,15 maka memiliki pengaruh menengah dan apabila bernilai sama dengan 0,02 maka memiliki pengaruh lemah.

Tabel 8. Hasil Uji F Squre

Variabel	Kepuasan Pasien	Keterangan	Loyalitas Pasien	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0.528	Kuat	1.341	Kuat
Fasilitas	0.172	Menengah	0.101	Menengah
Kepuasan Pasien			0.100	Menengah

Sumber: Olah data SmartPls 4.0 (2025)

### Q-Square

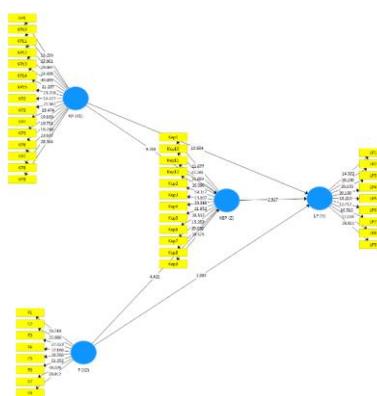
Pengujian Goodness of Fit model struktur pada linner model menggunakan nilai predictive relevance (Q2). Nilai Q-square lebih besar 0 (nol) menunjukkan bahwa model mempunyai nilai predictive relevance. Nilai Q2 predictive relevance 0,002, 0,15 dan 0,35 menunjukkan bahwa model lemah, moderat, kuat. Nilai  $Q^2 > 0$  menunjukkan bahwa model memiliki predictive relevance, sedangkan  $Q^2 < 0$  menunjukkan bahwa model kurang memiliki predictive relevance (Ghozali dan Latan, 2015). Nilai Q2 dapat dilihat pada tabel 4.23 predictive relevance (Q-Square) untuk model struktural mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Berlaku hanya untuk merenung model faktor endogen. Pengujian Goodness of Fit Model struktural pada inner model menggunakan nilai predictive-relevance (Q2). Nilai Q-square lebih besar 0 (nol) menunjukkan bahwa model mempunyai nilai predictive relevance.

Tabel 9. Hasil Uji Q Square

Variabel	$Q^2$ -predict
Kepuasan Pasien	0.456
Loyalitas Pasien	0.490

Sumber: Olah data SmartPls 4.0 (2025)

Berdasarkan tabel 4.9 hasil pengujian untuk  $Q^2 = 0.490$  pada variabel loyalitas pasien dan nilai  $Q^2 = 0.456$  pada variabel kepuasan pasien. Hasil perhitungan menunjukkan prediksi nilai relevansi  $> 0$ , sehingga model dapat dikatakan layak dan memiliki nilai prediksi yang relevan. Selanjutnya untuk pengujian hipotesis dilakukan pengujian bootstrapping yang ditunjukkan pada gambar di bawah ini.



Gambar 4. Hasil Bootstrapping

Tabel 10. Hasil Pengujian Pengaruh Langsung

NNo	Hipotesis	Original Sample	Standard Deviation	T-Statistics	P Values	Keterangan	Hasil
<b>H1</b>	KP (X1) → LP (Y)	0.664	0.062	10.634	0.000	<b>Positif Signifikan</b>	Diterima
<b>H2</b>	F (X2) → LP (Y)	0.160	0.055	2.903	0.004	<b>Positif Signifikan</b>	Diterima
<b>H3</b>	KP (X1) → KEP (Z)	0.651	0.057	9.768	0.000	<b>Positif Signifikan</b>	Diterima
<b>H4</b>	F (X2) → KEP (Z)	0.320	0.072	4.421	0.000	<b>Positif Signifikan</b>	Diterima
<b>H5</b>	KEP (Z) → LP (Y)	0.190	0.065	2.927	0.000	<b>Positif Signifikan</b>	Diterima

Sumber: Olah data SmartPls 4.0 (2025)

Tabel 11. Hasil Pengujin Tidak Langsung

NNo	Hipotesis	Original Sample	Standard Deviation	T-Statistics	P Values	Keterangan	Hasil
<b>H6</b>	KP (X1) → KEP (Z) → LP (Y)	0.107	0.040	2.690	0.007	<b>Positif Signifikan</b>	Diterima
<b>H7</b>	F (X2) → KEP (Z) → LP (Y)	0.061	0.027	2.234	0.026	<b>Positif Signifikan</b>	Diterima

## Pembahasan

### Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien

Hipotesis pertama (H1) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dalam hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. dengan hasil original sample sebesar 0,664 dan t-statistics sebesar 10,634 ( $> 1,96$ ). Pada nilai koefisien jalur yang positif menunjukkan hubungan yang searah, dimana adanya pengalaman yang mengesankan yang diperoleh responden atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh RS. ASM mampu menciptakan loyalitas pasien pada para pasien yang telah merasakan pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini sesuai dan sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Prayogo et al (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Penelitian lain yang sejalan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Fauziah et al (2023) yang menunjukkan bahwa terdapat

hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien, pasien yang telah menerima pelayanan dari para petugas medis maupun non medis yang bekerja di RS ASM memilih jawaban setuju atas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit telah memenuhi kebutuhan mereka. Kualitas pelayanan yang baik membuat pasien yang sebelumnya telah merasakan pelayanan akan memilih untuk kembali mendapatkan pelayanan karena merasa senang dengan pelayanan yang diberikan

### **Pengaruh Fasilitas terhadap Loyalitas Pasien**

Hipotesis kedua (H2) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dalam hubungan fasilitas terhadap loyalitas pasien, dengan hasil original sample sebesar 0,160 dan t-statistics sebesar 2,903 ( $> 1,96$ ). Adapun nilai koefisien jalur yang positif menunjukkan hubungan yang searah. Hal ini terlihat dengan pasien yang memilih untuk menggunakan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RS. ASM. Fasilitas yang mendukung kegiatan operasional rumah sakit dan sesuai dengan kebutuhan pasien membuat pasien memilih untuk kembali. Pilihan pasien untuk kembali menggunakan fasilitas kesehatan milik rumah sakit menunjukkan adanya loyalitas pasien kepada rumah sakit. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Stanley & Sidharta (2023) yang menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Penelitian lain yang sejalan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Tamonsang & Apriliyanto (2022) yang menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien. Fasilitas modern dan lokasi yang dekat dengan tempat tinggal para pasien menjadi salah satu alasan pasien memilih RS ASM untuk berobat. Kembalinya pasien rawat jalan ke rumah sakit memberikan tanda bahwa pasien memiliki loyalitas terhadap rumah sakit.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien**

Hipotesis ketiga (H3) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dalam hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, dengan hasil original sample sebesar 0,651 dan t-statistics sebesar 9,768 ( $> 1,96$ ). Adapun nilai koefisien jalur yang positif menunjukkan hubungan yang searah. Hal ini terlihat dengan pasien yang memilih untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RS. ASM. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan bagi pasien yang berobat di rumah sakit. Kepuasan pasien membantu rumah sakit untuk mempertahankan pasien rawat jalan untuk tetap kembali berobat di rumah sakit. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arfa & Ahri (2025) yang menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian lain yang sejalan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Setianingsih & Hastuti (2024) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Pelayanan kepada pasien rawat jalan dimulai sejak pasien melakukan pendaftaran sampai pasien rawat jalan mendapatkan obat untuk penyakitnya. Proses panjang yang harus dilalui pasien rawat jalan dalam satu hari akan terasa sangat lama bila terjadi kendala dalam pelayanan yang diberikan. RS. ASM telah mampu mengatasi masalah-masalah terkait pelayanan hingga pasien yang datang berobat baik pasien rawat jalan maupun rawat inap mendapatkan pelayanan yang prima.

### **Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien**

Hipotesis keempat (H4) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dalam hubungan fasilitas terhadap kepuasan pasien, dengan hasil original sample sebesar 0,320 dan t-statistics sebesar 4,421 ( $> 1,96$ ). Adapun nilai koefisien jalur yang positif menunjukkan hubungan yang searah. Para pasien yang memilih untuk mendapatkan pelayanan di RS ASM karena fasilitas kesehatannya yang terbilang lengkap. Fasilitas kesehatan yang dimiliki oleh RS ASM mampu memberikan kepuasan kepada pasien, sehingga para pasien

yang pernah datang akan kembali datang untuk mendapatkan pelayanan dari fasilitas lain yang dimiliki oleh rumah sakit.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tamonsang & apriliyanto (2022) yang memperlihatkan bahwa fasilitas yang dimiliki rumah sakit dapat memberikan kepuasan kepada pasien yang melakukan pengobatan. Fasilitas kesehatan yang lengkap dan lokasi yang mudah dijangkau seringkali menjadi pilihan bagi pasien dalam memilih tempat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Selain itu, fasilitas pendukung lainnya seperti ruang tunggu yang nyaman, lokasi pengambilan obat yang mudah dijangkau dan fasilitas pendukung lainnya menjadi alasan pasien memilih rumah sakit.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Renwarin et al (2023) yang menunjukkan bahwa fasilitas rumah sakit tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Renwarin et al (2022) dilakukan pada rumah sakit umum milik daerah dimana fasilitas yang dimiliki rumah sakit biasanya hampir sama. Rumah sakit milik pemerintah baik pemerintah pusat maupun daerah memiliki kesamaan dalam jenis pelayanan kesehatan maupun fasilitas yang dimiliki sehingga tidak mempengaruhi kepuasan pasien yang datang untuk berobat. Umumnya pasien yang datang merupakan pasien rujukan dari fasilitas kesehatan yang lebih rendah seperti puskesmas.

### **Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien**

Hipotesis kelima (H5) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dalam hubungan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien, dengan hasil original sample sebesar 0,190 dan t-statistics sebesar 2,927 ( $> 1,96$ ). Adapun nilai koefisien jalur yang positif menunjukkan hubungan yang searah. Hal ini terlihat dengan adanya pasien yang kembali datang ke RS. ASM untuk berobat. Pasien yang merasa puas akan tetap kembali ke berobat ke tempat yang sama karena merasa senang dengan pelayanan dan fasilitas yang dimiliki oleh pihak rumah sakit. Rasa puas tersebut membantu menciptakan loyalitas, sehingga pasien tidak segan untuk ikut memperkenalkan layanan rumah sakit kepada orang-orang terdekatnya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tamonsang & Apriliyanto (2022) yang memperlihatkan bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan dan fasilitas yang dimiliki oleh rumah sakit akan loyal dalam memilih rumah sakit sebagai tempat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arfa & Ahri (2025) dimana kepuasan pasien memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien yang dimediasi oleh Kepuasan Pasien**

Hipotesis keenam (H6) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dalam hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien, dengan hasil original sample sebesar 0,107 dan t-statistics sebesar 2,690 ( $> 1,96$ ). Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien mampu memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien. Pelayanan prima yang diberikan oleh rumah sakit akan membuat pasien menjadi loyal. Kepuasan pasien yang menerima pelayanan dari rumah sakit akan semakin meningkatkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Hal ini dapat terlihat dari besarnya nilai R Square loyalitas pasien yang lebih besar dibandingkan dengan R Square kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Setianingsih & Hastuti (2024) yang memperlihatkan bahwa kepuasan yang diperoleh pasien dapat mempengaruhi hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. Pasien yang merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan akan semakin loyal dengan pelayanan yang diberikan. RS. ASM mampu menjaga loyalitas pasien yang berkunjung ke rumah sakit

dengan meningkatkan pelayanan yang diberikan sehingga timbul kepuasan yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas.

### **Pengaruh Fasilitas terhadap Loyalitas Pasien yang dimediasi oleh Kepuasan Pasien**

Hipotesis ketujuh ( $H_7$ ) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dalam hubungan fasilitas terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien, dengan hasil original sample sebesar 0,061 dan t-statistics sebesar 2,234 ( $> 1,96$ ). Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien mampu memediasi hubungan antara fasilitas dengan loyalitas pasien. Fasilitas yang dimiliki oleh rumah sakit seperti ruang tunggu yang luas, tempat yang bersih dan nyaman, peralatan yang modern dan canggih menjadi salah satu alasan pasien memilih sebuah fasilitas kesehatan. Fasilitas kesehatan yang dimiliki oleh rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan pasien yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas pasien untuk terus berobat di rumah sakit tersebut. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien mampu memediasi hubungan antara fasilitas dengan loyalitas pasien yang berobat di rumah sakit ASM. Peran kepuasan pasien sebagai variabel mediasi ditunjukkan dengan nilai R Square loyalitas pasien yang lebih besar dibandingkan nilai R Square kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Prayogo et al (2023) yang memperlihatkan bahwa kepuasan yang diperoleh pasien dapat mempengaruhi hubungan fasilitas terhadap loyalitas pasien. RS. ASM memiliki fasilitas kesehatan yang mampu membuat pasien puas ketika memperoleh pelayanan. Kepuasan pasien ini mampu meningkatkan loyalitas pasien kepada rumah sakit, sehingga selalu kembali untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

## **KESIMPULAN**

Maka dapat diambil kesimpulan yakni kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti setiap perbaikan yang dilakukan pada pelayanan RS ASM akan semakin meningkatkan kepuasan pasien yang berobat di rumah sakit. Lalu fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil ini mengindikasikan bahwa fasilitas yang dimiliki RS ASM telah mampu membuat pasien yang berobat puas. Semakin baik fasilitas yang dimiliki oleh rumah sakit akan semakin meningkatkan kepuasan pasien. Ketiga kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh petugas medis maupun non medis yang bekerja di RS ASM semakin meningkatkan loyalitas pasien kepada rumah sakit.

Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Hal ini menunjukkan bahwa setiap perbaikan pada fasilitas yang dimiliki oleh RS ASM semakin meningkatkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa pasien yang puas atas pelayanan dan fasilitas rumah sakit akan memiliki tingkat loyalitas yang tinggi. Pasien yang puas akan kembali jika membutuhkan perawatan kesehatan. Kepuasan pasien memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. Adanya kepuasan pasien mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. Pasien yang puas dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit akan loyal kepada rumah sakit tersebut. Kepuasan pasien memediasi pengaruh fasilitas terhadap loyalitas pasien. Adanya kepuasan pasien dapat memediasi pengaruh fasilitas terhadap loyalitas, dimana pasien yang puas dengan fasilitas yang diberikan oleh rumah sakit akan kembali untuk melakukan pemeriksaan karena yakin dengan peralatan dan fasilitas yang dimiliki rumah sakit.

Berdasarkan kesimpulan yang telah dibuat, maka dapat diajukan saran kepada manajemen yakni meningkatkan kualitas pelayanan di setiap kesempatan, pihak rumah sakit dapat meningkatkan pelayanan dengan meningkatkan kemampuan setiap individu yang bertugas melalui pelatihan-pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan. Manajemen juga dapat

membuat analisis kinerja untuk melihat tingkat pelayanan yang telah diberikan oleh petugas medis dan non medis yang bekerja di rumah sakit. Meningkatkan fasilitas yang dimiliki oleh rumah sakit, dengan cara mengganti fasilitas yang dirasa telah rusak atau telah berumur lebih dari 5 tahun Penggantian fasilitas tidak hanya pada peralatan medis tetapi juga pada sarana dan prasarana yang ada di rumah sakit.

## REFERENSI

- A., Zeithaml, V.A.and Berry, L.L. (2018). Servqual: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal of Retailing*, vol. 64 No, 1, pp. 12
- Arfa, A. R., & Ahri, R. A. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ibu Anak Sitti Khadijah 1 Makassar. *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)*, 6(2), 79–87. <https://doi.org/https://doi.org/10.52103/jahr.v6i2.2019>
- Fauziah, S. R., Basri, B., & Abdillah, H. (2023). Hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Sekarwangi. *Journal of Public Health Innovation (JPHI)*, 4(01), 43–50. <https://doi.org/10.34305/jphi.v4i01.808>
- Ghozali, I., & Latan, H. (2020). Partial Least Square Konsep Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 (2nd editio). Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Jabin, B. J., Black, W. C., & Anderson, R. E. (2014). Multivariate Data Analysis (7th editio). Cengage India.
- Hasibuan, R. R., Hasanah, Y. N., Dewi, R., & Purwatiningsih. (2023). Analisis Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Keuangan*, 4(1), 1–9. <https://doi.org/https://doi.org/10.51805/jmbk.v4i1.89>
- Iswara, B. D., & Rustam, I. A. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pasien Klinik Kesehatan Koperasi Karyawan PLN Batam. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi*, 8(2), 455–478.
- Kotler, P. (2016). Dasar-dasar Pemasaran. Bumi Aksara.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Managemen (Fifteenth). Pearson Education Inc.
- Lupiyoadi, R. (2018). Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi ke 3). Salemba Empat.
- Melsyarah S, M., Murtini, & Haslinda. (2023). Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 238–245. [https://doi.org/https://doi.org/10.33221/jikm.v12i03.1853 Received](https://doi.org/https://doi.org/10.33221/jikm.v12i03.1853)
- Pasaribu, M. W., Suparso, & Purnama, E. D. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna Bpjs Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *Comserva: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 4(7), 2346–2364. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4511>
- Pertiwi, D. S., Mujinastiti, P., & Haryanti, T. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RSP. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Rustida*, 06(02), 97–107. <https://journal.admi.or.id/index.php/JEKMA/article/view/468>
- Prayogo, M. F., Rahayu, S., & Yamaly, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Loyalitas Pasien melalui Variabel Intervening Kepuasan Pasien di RSUD Siti Fatimah Az Zahra Provinsi Sumsel. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & Sumber Daya Manusia*, 4(4), 195–206.
- Renwarin, V. R. D., Haryono, B., & Saparso. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas yang dimediasi oleh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Rehabilitasi Medik di RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat. *Journal of Social and Economics Research*, 5(2), 1950–1965. <https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER>
- Setianingsih, W., & Hastuti, I. (2024). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening ( Studi Kasus Pada Dealer Marcel Motor Andong Boyolali ). *Jurnal Bisnis Manajemen Dan Akuntansi*, 4(1), 11–22. <https://doi.org/10.47701.2943>

- Sitepu, M., & Kosasih. (2024). Analisis Loyalitas Pasien dan Kepuasan Pasien : Pendekatan Kajian Literatur dengan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 4(4), 2047–2058. <https://doi.org/https://doi.org/10.54082/jupin.834>
- Stanley, V., & Sidharta, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Kost Surabaya Barat. *Performa: Jurnal Manajemen Dan Start Up Bisnis*, 8(4).
- Sudrajat, A. (2023). Loyalitas pasien di rsud dr. rs chasbullah abdul majid kota bekasi ditinjau dari kepuasan pasien dengan fasilitas rumah sakit sebagai variabel intervening. *JEKMA: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1), 117–124. <https://journal.admi.or.id/index.php/JEKMA/article/view/468>
- Sugiharto, A. D., Hidayat, S., & Rosyidah. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Analisis di Sebuah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). *An-Nadaa: Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 10(2), 118–124. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31602/ann.v10i2.10455>
- Sugiyono. (2021). Metode Penelitian Kantitatif Kualitatif dan R&D (ke-2). alfabeta.
- Surachman, S. S., & Agustina, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RSIA Kartini Padalarang. *Jurnal Simki Economic*, 6(2), 421–429. <https://doi.org/https://doi.org/10.29407/jse.v6i2.342>
- Taborat, M., Oetari, & Satibi. (2020). Analisis Pengaruh Karakteristik dan Status Pembiayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ampat. *Nursing Inside Community*, 2(2), 73–85.
- Tamonsang, M., & Apriliyanto, M. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Poliklinik Jantung RSUD Bakti Dharma Husada Surabaya). *Pragmatis Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(2), 72–80. <https://doi.org/10.30742/pragmatis.v1i2.2087>
- Tjiptono, F. (2020). Strategi Pemasaran Prinsip dan Penerapan (Andi (ed.)).
- Utami, Y. T. (2018). Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Uptd Puskesmas Penumping Surakarta. *Infokes*, 8(1), 57–65.