Jayapangus Press
Ganaya : Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora

Volume 9 Nomor 4 (2026)
ISSN : 2615-0913 (Media Online)
Terakreditasi

Pengaruh Kualitas Layanan dan Sarana Prasarana, *Patients Waiting Time*, dan Harga Terhadap *Revisit Health Service* Dengan *Patients Satisfaction* Sebagai Variabel Mediasi

I Gusti Lanang Agung Suryadi*, Luh Putu Mahyuni
Undiknas Graduate School, Denpasar, Indonesia
*gung.gus3@gmail.com

Abstract

Increasing competition among hospitals requires healthcare institutions to continuously improve service quality in order to enhance patient satisfaction and encourage revisit intention. This study aims to examine the effects of service quality, infrastructure quality, patient waiting time, and price on revisit intention, with patient satisfaction serving as a mediating variable at Prof. Dr. I. G. N. G. Ngoerah General Hospital. This research employed a quantitative approach with a causal associative design. The sample consisted of 230 executive patients selected using a purposive sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS). The results indicate that service quality, infrastructure quality, and patient waiting time have a positive and significant effect on patient satisfaction, whereas price does not significantly affect patient satisfaction. Furthermore, infrastructure quality, patient waiting time, price, and patient satisfaction have a positive and significant effect on revisit intention, while service quality does not have a significant direct effect on revisit intention. The findings also reveal that patient satisfaction mediates the effects of service quality, infrastructure quality, and patient waiting time on revisit intention. However, patient satisfaction does not mediate the relationship between price and revisit intention. These findings suggest that improving healthcare facilities, reducing patient waiting time, and enhancing patient satisfaction are essential strategies for increasing patients' intention to revisit healthcare services.

Keywords: Service Quality; Infrastructure; Patient Waiting Time; Patient Satisfaction; Revisit Health Service

Abstrak

Persaingan antar rumah sakit yang semakin ketat menuntut setiap institusi kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna menciptakan kepuasan pasien dan mendorong minat kunjungan ulang. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas layanan, kualitas sarana prasarana, waktu tunggu pasien, dan harga terhadap minat kunjungan ulang layanan kesehatan dengan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi pada RSUP Prof. dr. I. G. N. G. Ngoerah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif kausal. Sampel penelitian berjumlah 230 pasien eksekutif RSUP Prof. dr. I. G. N. G. Ngoerah yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Square* (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, kualitas sarana prasarana, dan waktu tunggu pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Kualitas sarana prasarana, waktu tunggu pasien, harga, dan kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap

minat kunjungan ulang layanan kesehatan, sedangkan kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan. Selain itu, kepuasan pasien terbukti memediasi pengaruh kualitas layanan, kualitas sarana prasarana, dan waktu tunggu pasien terhadap minat kunjungan ulang layanan kesehatan, namun tidak mampu memediasi pengaruh harga. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas fasilitas, efektivitas waktu pelayanan, dan kepuasan pasien merupakan faktor penting dalam mendorong minat kunjungan ulang pasien pada layanan kesehatan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan; Sarana Prasarana; *Patients Waiting Time; Patients Satisfaction; Revisit Health Service*

Pendahuluan

Pertumbuhan jumlah rumah sakit di Indonesia menunjukkan tren peningkatan dari waktu ke waktu. Kondisi ini mendorong munculnya persaingan ketat antar rumah sakit untuk memperoleh kepercayaan sekaligus menjaga loyalitas pasien. Setiap rumah sakit berupaya menghadirkan mutu layanan yang tinggi serta memberikan kemudahan akses layanan kesehatan bagi penggunanya (Abdullah & Palinggi, 2024). Peningkatan jumlah fasilitas kesehatan ini tidak terlepas dari luasnya cakupan pelayanan rumah sakit serta adanya peningkatan minat investasi di sektor kesehatan, baik oleh pemerintah maupun pihak swasta (Teruna et al., 2023). Sistem kesehatan publik yang dikelola pemerintah umumnya menitikberatkan pada layanan dasar melalui fasilitas primer, sementara sektor swasta lebih berorientasi pada penyediaan layanan tingkat sekunder, tersier, bahkan kuartener (Thakkar et al., 2022). Selain itu, keberadaan program asuransi kesehatan, baik dari penyelenggara publik maupun swasta, juga berperan penting dalam menjaga tingkat kesehatan dan kesejahteraan masyarakat (Abdel et al., 2021).

Bertambahnya jumlah rumah sakit membawa manfaat positif bagi masyarakat karena pasien memiliki lebih banyak pilihan untuk mendapatkan layanan kesehatan sesuai kebutuhan. Namun, di sisi lain, kondisi ini juga menjadi tantangan bagi pihak rumah sakit, terutama jika terjadi penurunan kunjungan pasien akibat meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan. Kualitas layanan yang dimaksud mencakup kesesuaian layanan dengan kebutuhan dan harapan pasien, yang kemudian akan membangun rasa percaya pasien terhadap rumah sakit. Aspek mutu pelayanan kesehatan meliputi keamanan, kebersihan, kualitas komunikasi antara pasien dengan tenaga medis, serta kelengkapan fasilitas yang disediakan (Rosyad et al., 2021; Ummatin, 2021). Untuk tetap kompetitif, rumah sakit dituntut melakukan pembaruan pada peralatan medis serta menerapkan strategi pemasaran yang kreatif dan inovatif (Thakkar et al., 2022). Faktor lain yang tidak kalah penting adalah waktu tunggu pasien dalam memperoleh pelayanan, yang juga menjadi indikator penting dalam menilai kualitas rumah sakit (Janna et al., 2022).

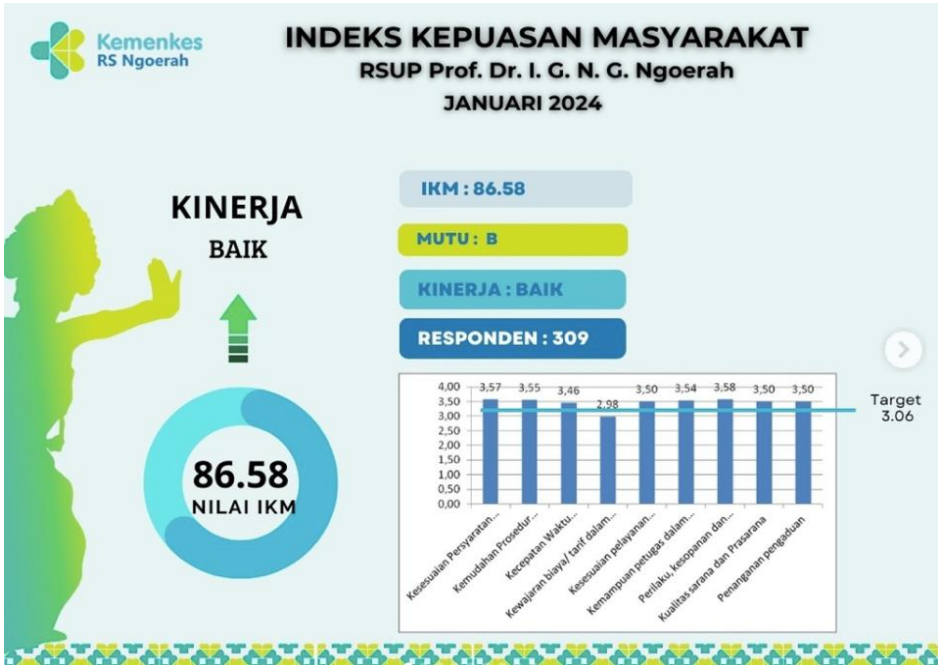
Pemahaman atas kebutuhan pasien serta peningkatan kualitas layanan menjadi tolok ukur utama dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien (Silfani, 2018). Tingkat kepuasan pasien berkorelasi langsung dengan loyalitas serta niat pasien untuk kembali memanfaatkan layanan rumah sakit. Hal ini menandakan keberhasilan manajemen rumah sakit dalam menjalankan fungsinya. Oleh karena itu, manajemen rumah sakit perlu memastikan ketersediaan fasilitas modern, pembaruan peralatan, serta strategi pemasaran yang efektif agar mampu menjawab kebutuhan pasien (Thakkar et al., 2022). Kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan turut mendorong meningkatnya permintaan terhadap layanan kesehatan yang paripurna, yaitu pelayanan yang mampu memenuhi harapan dan keinginan pasien (Mozin, 2022). Mutu layanan yang optimal akan menciptakan hubungan harmonis antara pihak penyedia layanan dan pasien (Sulistinah et

al., 2023). Hubungan yang baik ini akan melahirkan loyalitas pasien yang sangat berharga bagi keberlanjutan bisnis rumah sakit. Tingkat kepuasan pasien dengan sendirinya menjadi indikator keberhasilan mutu layanan, karena semakin tinggi kepuasan, semakin besar pula kemungkinan harapan pasien terpenuhi secara maksimal (Nabila et al., 2023). Kualitas layanan yang prima bahkan berkontribusi pada meningkatnya minat pasien untuk kembali berkunjung (Syam & Achmadi, 2022). Penyediaan layanan kesehatan dengan mutu terbaik menjadi strategi mendasar bagi rumah sakit untuk memperoleh keunggulan kompetitif di tengah ketatnya persaingan (Abdel et al., 2021).

Dalam perspektif pemasaran jasa, minat kunjungan ulang (*revisit health service*) merupakan bentuk *behavioral intention* yang mencerminkan kecenderungan pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan yang sama di masa mendatang. Menurut teori perilaku konsumen, keputusan untuk melakukan kunjungan ulang dipengaruhi oleh evaluasi pengalaman layanan yang diterima sebelumnya. Pasien yang memperoleh pengalaman positif cenderung menunjukkan tingkat loyalitas yang lebih tinggi, memberikan rekomendasi kepada orang lain, serta memiliki keinginan untuk kembali menggunakan layanan yang sama ketika membutuhkan pelayanan kesehatan (Zeithaml et al., 1996; Syam & Achmadi, 2022). Oleh karena itu, minat kunjungan ulang tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diterima pasien, tetapi juga oleh tingkat kepuasan yang terbentuk setelah proses pelayanan berlangsung (Hapsari & Nugroho, 2023; Utami & Kurniawan, 2023).

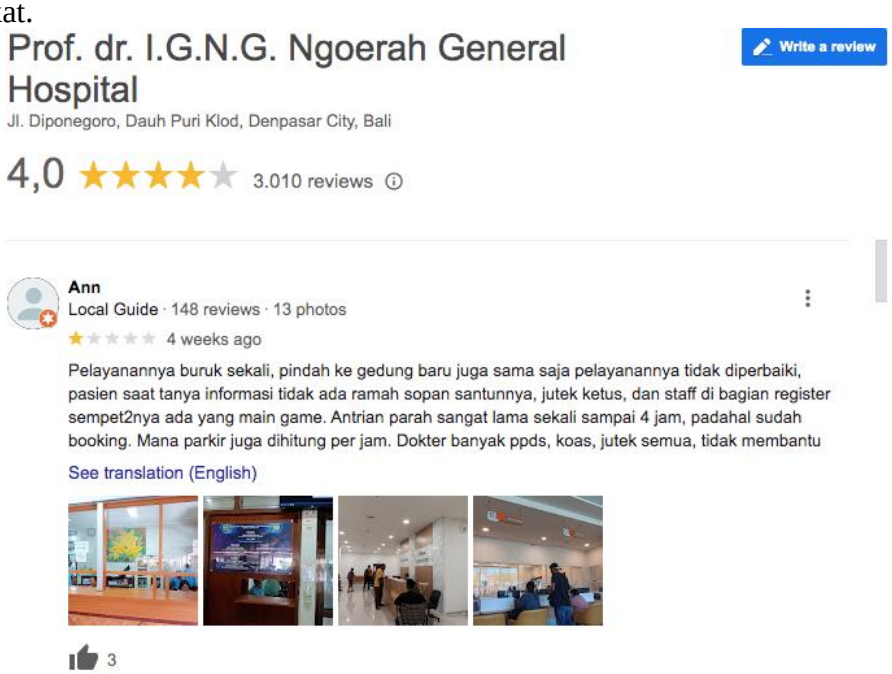
Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan, sarana prasarana, waktu tunggu pasien, dan harga merupakan faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pasien maupun minat kunjungan ulang. Namun demikian, hasil penelitian terdahulu masih menunjukkan inkonsistensi. Syam & Achmadi (2022) menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien rumah sakit, sedangkan Wicaksono & Putri (2022) menemukan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan kembali pasien. Selain itu, Kurniawan & Dewi (2022) menemukan bahwa persepsi harga berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien, sementara Kurniawati & Hadi (2022) menunjukkan bahwa biaya pelayanan kesehatan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Sebagian besar penelitian terdahulu juga lebih banyak menguji hubungan langsung antarvariabel tanpa mengkaji secara mendalam peran kepuasan pasien sebagai variabel mediasi. Kondisi ini menunjukkan masih terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) terkait mekanisme bagaimana kualitas layanan, kualitas sarana prasarana, waktu tunggu pasien, dan harga dapat memengaruhi minat kunjungan ulang melalui kepuasan pasien, khususnya pada konteks layanan rumah sakit pemerintah yang menyediakan layanan eksekutif.

Salah satu contoh rumah sakit besar di Indonesia adalah RSUP Prof. dr. I. G. N. G. Ngoerah yang berlokasi di Denpasar, Provinsi Bali. Sebagai rumah sakit umum pusat yang berada di bawah pengelolaan pemerintah, lembaga ini memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan berkualitas kepada masyarakat. Dengan visi menjadi rumah sakit unggulan yang mandiri, RSUP Prof. dr. I. G. N. G. Ngoerah berkewajiban untuk menjaga mutu layanan sesuai standar pelayanan rumah sakit. Tantangan era globalisasi tidak hanya membuka peluang, tetapi juga menjadi ancaman apabila kualitas layanan yang diberikan tidak memenuhi standar (Puryanti et al., 2023). Berdasarkan survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan pada Januari 2024 terhadap 309 responden, hasil penelitian menunjukkan bahwa rumah sakit ini memiliki kinerja pelayanan yang cukup baik.



Gambar 1 Indeks Kepuasan Masyarakat pada RSUP Prof. dr. I. G. N. G. Ngoerah
(Sumber*: Instagram* RSUP Ngoerah, 2024)

Berdasarkan gambar 1 kinerja RSUP Prof. dr. I. G. N. G. Ngoerah tergolong baik. Salah satu faktor yang memiliki nilai terendah dari hasil survey kepuasan masyarakat yaitu kewajaran biaya/tarif yang dengan skor 2,98 yang berada dibawah target rumah sakit yaitu 3,06. Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam hal ini adalah masyarakat merasa kurang puas dengan biaya yang diberikan oleh RSUP Prof. dr. I. G. N. G. Ngoerah. Faktor kedua yang memiliki nilai terendah yaitu kecepatan waktu, hal ini berarti bahwa responden kurang puas dengan ketanggapan dari pihak rumah sakit yang melayani dengan waktu yang lama. Beberapa faktor yang memiliki nilai 3,50 yaitu kesesuaian pelayanan, kualitas sarana dan prasarana, dan penanganan pengaduan. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak faktor-faktor yang kurang mendukung kepuasan masyarakat.



Gambar 2. *Google Reviews* Pada RSUP Prof. dr. I. G. N. G. Ngoerah
(*Sumber*: Website RSUP Ngoerah, 2024)

Berdasarkan gambar 2 terkait *Google Reviews* menunjukkan bahwa RSUP Prof. dr. I. G. N. G. Ngoerah memiliki *rating* 4,0 yang berada dibawah 5,0. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada *review* negatif yang diberikan melalui *Google Reviews*. Salah satu *review* yang diberikan pada gambar diatas yaitu terkait pelayanan rumah sakit yang buruk yang ditunjukkan oleh pegawai rumah sakit yang tidak ramah, jutek, ketus, tidak sopan, dan terdapat pegawai yang main game ditengah antrean pasien yang panjang. Hal-hal seperti ini tentu saja akan membuat pasien enggan untuk memeriksakan kesehatannya kembali pada RSUP Prof. dr. I. G. N. G. Ngoerah.

Temuan survei kepuasan masyarakat dan ulasan pasien tersebut menunjukkan bahwa meskipun RSUP Prof. dr. I. G. N. G. Ngoerah telah memperoleh kategori pelayanan yang baik, masih terdapat beberapa aspek yang perlu mendapatkan perhatian serius. Rendahnya penilaian terhadap kewajaran biaya pelayanan serta kecepatan pelayanan mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien terhadap layanan yang diterima. Selain itu, munculnya keluhan terkait sikap petugas dan lamanya antrean pasien menunjukkan bahwa pengalaman pelayanan yang dirasakan pasien belum sepenuhnya optimal. Menurut teori *expectation-disconfirmation*, ketidaksesuaian antara harapan dan kinerja layanan yang dirasakan dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien dan memengaruhi niat perilaku di masa mendatang, termasuk keputusan untuk kembali menggunakan layanan kesehatan yang sama (Oliver, 2014; Hidayah et al., 2024). Oleh karena itu, fenomena tersebut menjadi penting untuk dikaji lebih lanjut dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien dan minat kunjungan ulang pada RSUP Prof. dr. I. G. N. G. Ngoerah.

Salah satu indikator yang mempengaruhi *revisit health service* pasien adalah kualitas terhadap pelayanan dan sarana prasarana. Kualitas yang baik akan mempengaruhi keinginan konsumen untuk menggunakan jasa rumah sakit (Puryanti, 2021). *Behaviour intention* merupakan keinginan konsumen untuk menggunakan atau membuang suatu barang atau jasa, serta tetap loyal terhadap barang atau jasa tersebut (Kotler & Keller, 2016). Penelitian yang dilakukan oleh Widyapraba et al., (2016) menyatakan bahwa sikap konsumen yang memiliki *intention to use a product or service* secara terus menerus sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Penelitian ini mengkaji mengenai pengaruh pengaruh *patients waiting time*, harga, kualitas layanan dan sarana prasarana terhadap *revisit health service* dengan *patients satisfaction* sebagai variabel mediasi (Studi Pada RSUP Prof. dr. I. G. N. G. Ngoerah).

Penelitian ini memiliki beberapa unsur kebaruan (*novelty*). Pertama, penelitian mengintegrasikan kualitas layanan, kualitas sarana prasarana, *patient waiting time*, dan harga dalam satu model penelitian yang komprehensif untuk menjelaskan minat kunjungan ulang pasien pada layanan kesehatan. Kedua, penelitian ini menempatkan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi yang berperan menjelaskan mekanisme hubungan antara faktor-faktor layanan dengan minat kunjungan ulang pasien. Ketiga, penelitian dilakukan pada pasien eksekutif RSUP Prof. dr. I. G. N. G. Ngoerah yang memiliki karakteristik berbeda dibandingkan pasien reguler karena umumnya memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan, kenyamanan fasilitas, serta efisiensi waktu pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis maupun praktis dalam pengembangan manajemen pelayanan kesehatan, khususnya pada layanan rumah sakit pemerintah.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif kausal untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kualitas sarana prasarana, *patient waiting time*, dan harga terhadap *revisit health service* dengan *patient satisfaction*

sebagai variabel mediasi. Penelitian dilaksanakan di RSUP Prof. dr. I. G. N. G. Ngoerah dengan populasi seluruh pasien eksekutif rumah sakit tersebut. Teknik penentuan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria responden merupakan pasien eksekutif, berada dalam kondisi mampu memberikan informasi secara objektif, dan merupakan penduduk Provinsi Bali. Jumlah sampel ditentukan berdasarkan pedoman Hair et al., (2022) yang menyatakan bahwa ukuran sampel dalam analisis SEM-PLS dapat ditentukan sebesar 5-10 kali jumlah indikator yang digunakan dalam penelitian. Mengingat penelitian ini menggunakan 23 indikator, maka jumlah sampel minimum yang diperlukan adalah 115-230 responden. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan 230 responden untuk meningkatkan tingkat representativitas dan ketepatan estimasi model.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer yang diperoleh secara langsung melalui penyebaran kuesioner kepada responden serta data sekunder yang diperoleh dari dokumen, laporan, dan data pendukung terkait pelayanan rumah sakit. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan skala Likert lima poin untuk mengukur persepsi responden terhadap seluruh variabel penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui metode survei dengan penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan analisis statistik deskriptif dan statistik inferensial berbasis *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS).

Pemilihan SEM-PLS didasarkan pada kemampuannya untuk menganalisis hubungan yang kompleks antara variabel laten, menguji pengaruh langsung maupun tidak langsung secara simultan, serta mengakomodasi model mediasi dalam satu kerangka analisis. Selain itu, SEM-PLS relatif tidak mensyaratkan asumsi normalitas data yang ketat dan mampu menghasilkan estimasi yang robust pada penelitian dengan tujuan prediktif dan pengembangan teori (Hair et al., 2022; Henseler et al., 2016). Analisis dilakukan untuk menguji hubungan antarvariabel, pengaruh langsung dan tidak langsung, serta peran mediasi *patient satisfaction* dalam model penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Responden dalam penelitian ini adalah pasien eksekutif di RSUP Prof. dr. I.G.N.G Ngoerah. Berikut merupakan tabel karakteristik responden dalam penelitian ini.

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Kategori	Klasifikasi	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	158	68,7
		Perempuan	72	31,3
		Total	230	100,0
2	Usia	≤ 20 tahun	32	13,9
		20 - 30 tahun	54	23,5
		31 - 40 tahun	58	25,2
		41- 50 tahun	53	23,0
		> 50 tahun	33	14,3
		Total	230	100,0
3	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	26	11,3
		Wiraswasta	27	11,7
		Pekerja Swasta	51	22,2
		Ibu Rumah Tangga	53	23,0
		Pegawai Negeri	55	23,9
		Lainnya	18	7,8
		Total	230	100,0

4	Intensitas pemeriksaan	< 2 kali	75	32,6
		2 - 4 kali	133	57,8
		≥ 5 kali	22	9,6
		Total	230	100,0

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Responden dalam penelitian ini adalah pasien eksekutif di RSUP Prof. dr. I. G. N. G. Ngoerah yang dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan intensitas pemeriksaan. Mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 158 orang (68,7 persen). Berdasarkan usia, responden didominasi kelompok usia 31-40 tahun sebanyak 58 orang (25,2 persen), yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada usia produktif. Berdasarkan pekerjaan, responden terbanyak berasal dari kalangan pegawai negeri sebanyak 55 orang (23,9 persen), diikuti ibu rumah tangga dan pekerja swasta. Sementara itu, berdasarkan intensitas pemeriksaan, mayoritas responden melakukan pemeriksaan sebanyak 2-4 kali yaitu 133 orang (57,8 persen), yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden cukup rutin melakukan pemeriksaan kesehatan.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Indikator	*Pearson Correlation*	Keterangan
Kualitas Layanan (X_1)	X1.1	0.826	Valid
	X1.2	0.900	Valid
	X1.3	0.844	Valid
	X1.4	0,785	Valid
	X1.5	0,755	Valid
Kualitas Sarana Prasarana (X_2)	X2.1	0.810	Valid
	X2.2	0.899	Valid
	X2.3	0.845	Valid
	X2.4	0,815	Valid
	X2.5	0,786	Valid
	X2.6	0,856	Valid
Patients Waiting Time (X_3)	X3.1	0.872	Valid
	X3.2	0.880	Valid
	X3.3	0.801	Valid
	X3.4	0,903	Valid
	X3.5	0,821	Valid
	X3.6	0,787	Valid
	X3.7	0,870	Valid
Harga (X_4)	X4.1	0,925	Valid
	X4.2	0,897	Valid
	X4.3	0,894	Valid
Patients Satisfaction (M)	M1	0.874	Valid
	M2	0.884	Valid
	M3	0.856	Valid
	M4	0,931	Valid
	M5	0,896	Valid
	M6	0,880	Valid
Revisit Health Service (Y)	Y1	0.832	Valid
	Y2	0,920	Valid
	Y3	0.911	Valid
	Y4	0,929	Valid

Hasil uji validitas instrumen penelitian pada tabel 2 menunjukkan bahwa seluruh indikator pernyataan dalam variabel kualitas layanan, kualitas sarana prasarana, *patients waiting time*, harga, *patients satisfaction*, dan *revisit health service* memiliki nilai *pearson correlation* yang lebih besar dari 0,30 sehingga seluruh indikator dinyatakan valid. Tabel 3 berikut merupakan tabel hasil uji reliabilitas.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

No	Variabel	Nilai *Cronbach Alpha*	Keterangan
1	Kualitas Layanan (X_1)	0,881	Reliabel
2	Kualitas Sarana Prasarana (X_2)	0,913	Reliabel
3	*Patients Waiting Time* (X_3)	0,935	Reliabel
4	Harga (X_4)	0,878	Reliabel
5	*Patients Satisfaction* (M)	0,945	Reliabel
6	*Revisit Health Service* (Y)	0,918	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa masing-masing nilai *Cronbach alpha* pada tiap instrumen lebih besar dari 0,6 sehingga seluruh variabel layak digunakan untuk menjadi alat ukur pada instrumen kuesioner dalam penelitian ini. Tabel uji *convergent validity* dapat dilihat dari *Average Variance Extrated* (AVE) pada tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji *Convergent Validity* AVE

Variabel	*Average Variance Extracted* **(**AVE)
Kualitas Layanan (X_1)	0,773
Kualitas Sarana Prasarana (X_2)	0,778
Patients Waiting Time (Waktu Tunggu Pasien) (X_3)	0,810
Harga (X_4)	0,832
Patients Satisfaction (Kepuasan Pasien) (M)	0,757
Revisit Health Service (Mengunjungi Pelayanan Kesehatan Kembali) (Y)	0,799

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat bahwa semua nilai AVE validitas *convergent* lebih besar dari 0,5, sehingga dapat dinyatakan bahwa data dalam penelitian valid. Uji reliabilitas variabel dalam penelitin ini diukur dengan dua kriteria yaitu *cronbach's alpha* dan *composite reliability* dari blok indikator yang mengukur variabel. Variabel dinyatakan reliabel jika nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* diatas 0,70.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*

Variabel	*Cronbach's Alpha*	*Composite Reliability*
Kualitas Layanan (X_1)	0,926	0,944
Kualitas Sarana Prasarana (X_2)	0,943	0,955
Patients Waiting Time (Waktu Tunggu Pasien) (X_3)	0,961	0,968
Harga (X_4)	0,899	0,937
Patients Satisfaction (Kepuasan Pasien) (M)	0,936	0,949
Revisit Health Service (Mengunjungi Pelayanan Kesehatan Kembali) (Y)	0,916	0,941

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Berdasarkan tabel 5 dapat dilihat bahwa semua nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* pada masing-masing variabel lebih besar dari 0,70, sehingga dapat dinyatakan bahwa data dalam penelitian reliabel.

R-Square (R^2) menunjukkan kuat lemahnya pengaruh yang ditimbulkan oleh variasi variabel eksogen terhadap variabel endogen. Nilai *R-Square* (R^2) lebih besar dari 0,50 dikategorikan model kuat. Nilai *R-Square* (R^2) masing-masing variabel endogen disajikan dalam Tabel 6 sebagai berikut.

Tabel 6. Hasil Uji *R-square*

Variabel	*R Square*	*R Square Adjusted*
Patients Satisfaction (Kepuasan Pasien) (M)	0,886	0,884
Revisit Health Service (Mengunjungi Pelayanan Kesehatan Kembali) (Y)	0,906	0,904

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Berdasarkan tabel 6 diperoleh nilai *R-squares* untuk variabel *patients satisfaction* (kepuasan pasien) (M) sebesar 0,886 yang menunjukkan memiliki pengaruh yang kuat. Nilai *R-square* untuk variabel *Revisit Health Service* (Mengunjungi Pelayanan Kesehatan Kembali) (Y) sebesar 0,906 yang menunjukkan memiliki pengaruh yang kuat.

Berdasarkan perhitungan diatas, diperoleh nilai *Q-Square* sebesar 0,990 lebih dari 0 dan mendekati 1, sehingga dapat disimpulkan model mempunyai nilai *predictive relevance* atau model layak dikatakan memiliki nilai prediktif yang relevan sebesar 99,0 persen. Hal ini menunjukan bahwa variasi variabel *revisit health service* (mengunjungi pelayanan kesehatan kembali) (Y) mampu dijelaskan oleh variasi kualitas layanan (X_1), kualitas sarana prasarana (X_2), *patients waiting time* (X_3), harga (X_4), *patients satisfaction* (M), sedangkan sisanya 2 persen dijelaskan oleh variabel lain diluar model. Tabel 7 menunjukkan mengenai hubungan antar variabel dalam penelitian ini.

Tabel 7. *Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Statistics, P-Values)*

Variabel	*Original Sample*	*Sample Mean*	*Standard Deviation*	*T Statistics*	*P Values*
Kualitas Layanan (X_1) – *patients satisfaction* (M)	0,144	0,147	0,071	2,022	0,044
Kualitas Sarana Prasarana (X_2) – *Patients Satisfaction* (M)	0,273	0,275	0,075	3,646	0,000
Patients Waiting Time (X_3) – *Patients Satisfaction* (M)	0,506	0,508	0,082	6,148	0,000
Harga (X_4) – *Patients Satisfaction* (M)	0,053	0,046	0,069	0,773	0,440
Kualitas Layanan (X_1) – *Revisit Health Service* (Y)	0,010	0,008	0,061	0,166	0,868
Kualitas Sarana Prasarana (X_2) – *Revisit Health Service* (Y)	0,144	0,146	0,063	2,279	0,023
Patients Waiting Time (X_3) – *Revisit Health Service* (Y)	0,203	0,206	0,071	2,865	0,004
Harga (X_4) – *Revisit Health Service* (Y)	0,214	0,213	0,057	3,753	0,000
Patients Satisfaction (M) – *Revisit Health Service* (Y)	0,417	0,415	0,070	5,985	0,000

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang berkaitan dengan pengalaman pelayanan pasien, yaitu kualitas layanan, kualitas sarana prasarana, dan waktu tunggu pasien, memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pasien.

Selanjutnya, kepuasan pasien terbukti menjadi faktor yang paling kuat dalam meningkatkan *revisit health service*. Temuan ini mendukung teori perilaku konsumen yang menyatakan bahwa pengalaman layanan yang positif akan membentuk evaluasi pasca pembelian atau pasca penggunaan jasa yang kemudian memengaruhi niat perilaku di masa mendatang, termasuk keputusan untuk kembali menggunakan layanan yang sama (Oliver, 2014). Dengan demikian, kepuasan pasien berperan sebagai mekanisme psikologis yang menghubungkan pengalaman pelayanan dengan loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien di RS Ngoerah

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RS Ngoerah, yang ditunjukkan oleh nilai *t-statistics* sebesar 2,022 lebih besar dari *t*-tabel 1,65 serta nilai signifikansi sebesar 0,044 lebih kecil dari 0,05. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh RS Ngoerah, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Kualitas layanan yang mencakup keramahan tenaga kesehatan, ketepatan pelayanan, kecepatan penanganan, serta kemampuan petugas dalam memberikan informasi menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan pasien. Penelitian Putri & Surianto (2024) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien pada layanan rumah sakit. Penelitian lain oleh Hidayah et al., (2024) melalui *systematic review* menegaskan bahwa kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit.

2. Pengaruh Kualitas Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Pasien di RS Ngoerah

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas sarana prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RS Ngoerah, yang ditunjukkan oleh nilai *t-statistics* sebesar 3,646 lebih besar dari *t*-tabel 1,65 serta nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas sarana prasarana yang dimiliki rumah sakit, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Sarana prasarana yang memadai seperti ruang tunggu yang nyaman, fasilitas medis yang lengkap, kebersihan ruangan, area parkir, serta ketersediaan teknologi kesehatan menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian oleh Ramadhan & Putri (2022) menemukan bahwa fasilitas rumah sakit yang modern dan lengkap mampu meningkatkan kepuasan pasien serta memperkuat kualitas pelayanan kesehatan. Wulandari et al., (2024) menunjukkan bahwa kondisi lingkungan fisik rumah sakit seperti kebersihan, kenyamanan ruang tunggu, dan kelengkapan fasilitas medis berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Penelitian lain oleh Pratama & Lestari (2021) juga menegaskan bahwa sarana prasarana merupakan salah satu faktor penting dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

3. Pengaruh *Patients Waiting Time* Terhadap Kepuasan Pasien di RS Ngoerah

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa *patients waiting time* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RS Ngoerah, yang ditunjukkan oleh nilai *t-statistics* sebesar 6,148 lebih besar dari *t*-tabel 1,65 serta nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik pengelolaan waktu tunggu pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien di RS Ngoerah. Waktu tunggu yang cepat dan efisien mampu memberikan kenyamanan serta mengurangi tingkat kejenuhan dan keluhan pasien selama menerima pelayanan kesehatan. Penelitian oleh Rahmawati & Nugroho (2022) menemukan bahwa waktu

tunggu yang singkat mampu meningkatkan kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan rumah sakit. Selain itu, penelitian oleh Prameswari et al., (2024) menunjukkan bahwa efektivitas sistem antrean dan ketepatan waktu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian lain oleh Andini & Saputra (2021) juga menegaskan bahwa waktu tunggu pasien merupakan salah satu faktor dominan yang memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien rumah sakit.

4. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pasien di RS Ngoerah

Hasil pengujian menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pasien di RS Ngoerah. Temuan ini mengindikasikan bahwa persepsi pasien terhadap biaya pelayanan kesehatan bukan merupakan faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pasien. Dalam perspektif teori kepuasan pelanggan, kepuasan terbentuk melalui perbandingan antara harapan pasien dan kinerja layanan yang diterima (Oliver, 2014). Pada layanan kesehatan, khususnya rumah sakit rujukan nasional seperti RSUP Prof. dr. I. G. N. G. Ngoerah, pasien cenderung lebih memprioritaskan keberhasilan pengobatan, kompetensi tenaga medis, keselamatan pasien, dan kualitas pelayanan dibandingkan aspek biaya yang harus dikeluarkan. Kondisi ini dapat dijelaskan oleh karakteristik responden penelitian yang merupakan pasien eksekutif. Kelompok pasien ini umumnya memilih layanan eksekutif karena menginginkan kenyamanan, kecepatan pelayanan, akses terhadap dokter spesialis, serta fasilitas yang lebih baik dibandingkan layanan reguler. Oleh karena itu, harga yang lebih tinggi sering kali dianggap sebagai konsekuensi yang wajar untuk memperoleh kualitas layanan yang lebih baik. Dalam kondisi demikian, variasi persepsi harga tidak cukup kuat untuk memengaruhi tingkat kepuasan pasien secara signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien pada layanan kesehatan bersifat multidimensional dan lebih banyak dipengaruhi oleh aspek kualitas pelayanan yang diterima dibandingkan pertimbangan finansial. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Kurniawati & Hadi (2022) yang menemukan bahwa biaya pelayanan kesehatan bukan faktor dominan dalam membentuk kepuasan pasien karena pasien lebih menekankan pada kualitas pelayanan dan hasil pengobatan yang diperoleh.

5. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap *Revisit Health Service* di RS Ngoerah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap *revisit health service* di RS Ngoerah. Temuan ini menarik karena berbeda dengan sebagian besar penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan faktor utama yang mendorong minat kunjungan ulang pasien. Secara teoritis, kualitas layanan yang baik seharusnya meningkatkan kecenderungan pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan yang sama pada masa mendatang. Namun demikian, dalam konteks penelitian ini, keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan tampaknya tidak ditentukan secara langsung oleh kualitas layanan. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa kualitas layanan terlebih dahulu membentuk kepuasan pasien sebelum akhirnya memengaruhi minat kunjungan ulang. Hal ini diperkuat oleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap *revisit health service*.

Dari perspektif perilaku konsumen, pasien tidak selalu mengevaluasi layanan kesehatan berdasarkan interaksi pelayanan semata, melainkan berdasarkan pengalaman keseluruhan yang mereka rasakan selama proses pelayanan berlangsung. Pasien dapat menerima kualitas layanan yang baik, tetapi belum tentu memiliki keinginan untuk kembali apabila terdapat faktor lain yang lebih dominan, seperti kebutuhan medis yang

telah terpenuhi, lokasi rumah sakit, kemudahan akses, waktu tunggu, atau pertimbangan biaya pelayanan. Selain itu, karakteristik responden yang merupakan pasien eksekutif memungkinkan terbentuknya standar harapan yang relatif tinggi terhadap kualitas layanan. Dalam kondisi tersebut, kualitas layanan yang baik dapat dianggap sebagai sesuatu yang sudah sewajarnya diterima sehingga tidak lagi menjadi faktor pembeda yang secara langsung mendorong minat kunjungan ulang. Dengan kata lain, pasien menganggap kualitas layanan sebagai persyaratan dasar (*basic requirement*), sedangkan keputusan untuk kembali lebih dipengaruhi oleh kepuasan yang terbentuk dari keseluruhan pengalaman pelayanan. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa hubungan antara kualitas layanan dan *revisit health service* bersifat tidak langsung melalui kepuasan pasien. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan perlu diikuti dengan upaya menciptakan pengalaman pelayanan yang mampu menghasilkan kepuasan pasien agar dapat meningkatkan minat kunjungan ulang secara berkelanjutan.

6. Pengaruh Kualitas Sarana Prasarana Terhadap *Revisit Health Service* di RS Ngoerah

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas sarana prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap *revisit health service* di RS Ngoerah, yang ditunjukkan oleh nilai *t-statistics* sebesar 2,279 lebih besar dari *t*-tabel 1,65 serta nilai signifikansi sebesar 0,023 lebih kecil dari 0,05. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas sarana prasarana yang dimiliki RS Ngoerah, maka semakin tinggi pula keinginan pasien untuk kembali menggunakan pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Sarana prasarana yang nyaman, lengkap, bersih, dan modern mampu menciptakan pengalaman positif bagi pasien sehingga meningkatkan minat pasien untuk melakukan kunjungan kembali. Penelitian oleh Permatasari & Wijaya (2022) menemukan bahwa fasilitas rumah sakit yang lengkap dan nyaman mampu meningkatkan minat kunjungan kembali pasien. Selain itu, penelitian oleh Kusuma et al., (2024) menunjukkan bahwa lingkungan fisik rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan. Penelitian lain oleh Andriyani & Saputro (2021) juga menegaskan bahwa sarana prasarana rumah sakit menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi revisit intention pasien.

7. Pengaruh *Patients Waiting Time* Terhadap *Revisit Health Service* di RS Ngoerah

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa *patients waiting time* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *revisit health service* di RS Ngoerah, yang ditunjukkan oleh nilai *t-statistics* sebesar 2,865 lebih besar dari *t*-tabel 1,65 serta nilai signifikansi sebesar 0,004 lebih kecil dari 0,05. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik pengelolaan waktu tunggu pasien, maka semakin tinggi pula keinginan pasien untuk kembali menggunakan pelayanan kesehatan di RS Ngoerah. Waktu tunggu yang cepat, efektif, dan tidak terlalu lama mampu memberikan kenyamanan bagi pasien sehingga menciptakan pengalaman pelayanan yang positif. Hasil penelitian ini didukung penelitian oleh Wijaya & Rahmawati (2022) menemukan bahwa waktu tunggu pelayanan yang singkat mampu meningkatkan loyalitas dan minat kunjungan kembali pasien rumah sakit. Selain itu, penelitian oleh Maharani et al., (2024) menunjukkan bahwa efektivitas sistem antrean dan kecepatan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap revisit intention pasien. Penelitian lain oleh Putra & Lestari (2021) juga menegaskan bahwa waktu tunggu pasien merupakan faktor penting yang memengaruhi keputusan pasien untuk kembali menggunakan pelayanan kesehatan di rumah sakit.

8. Pengaruh Harga Terhadap *Revisit Health Service* di RS Ngoerah

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *revisit health service* di RS Ngoerah, yang ditunjukkan oleh nilai *t-statistics* sebesar 3,753 lebih besar dari *t*-tabel 1,65 serta nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin sesuai dan terjangkau harga atau biaya pelayanan kesehatan yang diberikan RS Ngoerah, maka semakin tinggi pula keinginan pasien untuk kembali menggunakan pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Harga yang dianggap sesuai dengan kualitas pelayanan akan menciptakan persepsi positif dan meningkatkan minat pasien untuk melakukan kunjungan kembali. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian oleh Kurniawan & Dewi (2022) menemukan bahwa harga pelayanan yang terjangkau dan sesuai dengan kualitas pelayanan mampu meningkatkan minat kunjungan kembali pasien rumah sakit. Selain itu, penelitian oleh Wibowo et al., (2024) menunjukkan bahwa persepsi harga menjadi salah satu faktor yang memengaruhi loyalitas dan revisit intention pasien pada layanan kesehatan. Penelitian lain oleh Pramesti & Saputra (2021) juga menegaskan bahwa harga yang kompetitif dan sesuai dengan manfaat pelayanan dapat meningkatkan keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit.

9. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap *Revisit Health Service* di RS Ngoerah

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap *revisit health service* di RS Ngoerah, yang ditunjukkan oleh nilai *t-statistics* sebesar 5,985 lebih besar dari *t*-tabel 1,65 serta nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan RS Ngoerah, maka semakin tinggi pula keinginan pasien untuk kembali menggunakan pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Kepuasan pasien yang terbentuk dari pengalaman pelayanan yang baik mampu menciptakan rasa percaya dan keyakinan pasien untuk kembali berobat di RS Ngoerah apabila membutuhkan pelayanan kesehatan di kemudian hari. Hasil penelitian ini didukung oleh Sari & Wulandari (2022) menemukan bahwa pasien yang memiliki tingkat kepuasan tinggi cenderung lebih loyal dan memiliki minat kunjungan kembali yang lebih besar terhadap rumah sakit. Selain itu, penelitian oleh Prasetya et al., (2024) menunjukkan bahwa kepuasan pasien menjadi faktor dominan yang memengaruhi revisit intention pada pelayanan kesehatan. Penelitian lain oleh Rahman & Putri (2021) juga menegaskan bahwa pengalaman pelayanan yang memuaskan dapat meningkatkan loyalitas pasien dan keputusan untuk kembali menggunakan layanan kesehatan yang sama.

Tabel 8. *Indirect Effects (Mean, STDEV, T-Statistics, P-Values)*

Variabel	*Original Sample*	*Sample Mean*	*Standard Deviation*	*T Statistics*	*P Values*
$X_1 \rightarrow M \rightarrow Y$	0,060	0,061	0,030	1,999	0,046
$X_2 \rightarrow M \rightarrow Y$	0,114	0,114	0,038	2,963	0,003
$X_3 \rightarrow M \rightarrow Y$	0,211	0,209	0,043	4,882	0,000
$X_4 \rightarrow M \rightarrow Y$	0,022	0,021	0,030	0,736	0,462

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

10. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap *Revisit Health Service* Melalui Kepuasan Pasien di RS Ngoerah

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kepuasan pasien mampu memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap *revisit health service* di RS Ngoerah, yang ditunjukkan oleh nilai *t-statistics* sebesar 1,999 lebih besar dari *t*-tabel 1,65 serta nilai

signifikansi sebesar 0,046 lebih kecil dari 0,05. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan yang diberikan RS Ngoerah mampu meningkatkan *revisit health service* pasien melalui terciptanya kepuasan pasien. Dengan kata lain, semakin baik kualitas layanan yang diterima pasien, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien yang pada akhirnya mendorong pasien untuk kembali menggunakan pelayanan kesehatan di RS Ngoerah. Penelitian oleh Saputri & Hidayat (2022) menemukan bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan minat kunjungan kembali melalui kepuasan pasien sebagai variabel mediasi. Selain itu, penelitian oleh Wicaksono et al., (2024) menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit cenderung memiliki loyalitas dan keinginan lebih tinggi untuk kembali menggunakan layanan kesehatan. Penelitian lain oleh Pradana & Lestari (2021) juga menegaskan bahwa kepuasan pasien memiliki peran penting dalam menjembatani hubungan antara kualitas pelayanan dan keputusan penggunaan kembali jasa kesehatan.

11. Pengaruh Kualitas Sarana Prasarana Terhadap *Revisit Health Service* Melalui Kepuasan Pasien di RS Ngoerah

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kepuasan pasien mampu memediasi pengaruh kualitas sarana prasarana terhadap *revisit health service* di RS Ngoerah, yang ditunjukkan oleh nilai *t-statistics* sebesar 2,963 lebih besar dari *t*-tabel 1,65 serta nilai signifikansi sebesar 0,003 lebih kecil dari 0,05. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas sarana prasarana yang baik mampu meningkatkan *revisit health service* pasien melalui terciptanya kepuasan pasien. Dengan kata lain, semakin baik fasilitas dan sarana prasarana yang dimiliki RS Ngoerah, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien yang pada akhirnya mendorong pasien untuk kembali menggunakan pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Hasil penelitian ini juga didukung oleh Wulandari & Nugraha (2022) menemukan bahwa fasilitas rumah sakit yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien dan berdampak pada meningkatnya minat kunjungan kembali pasien. Penelitian oleh Andika et al., (2024) menunjukkan bahwa kualitas lingkungan fisik rumah sakit berpengaruh terhadap revisit intention melalui kepuasan pasien sebagai variabel mediasi. Penelitian lain oleh Kusnadi & Pramesti (2021) juga menegaskan bahwa kepuasan pasien memiliki peran penting dalam menjembatani hubungan antara fasilitas rumah sakit dan loyalitas pasien.

12. Pengaruh *Patients Waiting Time* Terhadap *Revisit Health Service* Melalui Kepuasan Pasien di RS Ngoerah

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kepuasan pasien mampu memediasi pengaruh *patients waiting time* terhadap *revisit health service* di RS Ngoerah, yang ditunjukkan oleh nilai *t-statistics* sebesar 4,882 lebih besar dari *t*-tabel 1,65 serta nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengelolaan waktu tunggu pasien yang baik mampu meningkatkan *revisit health service* melalui terciptanya kepuasan pasien. Dengan kata lain, semakin efektif dan cepat waktu pelayanan yang diberikan RS Ngoerah, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien yang pada akhirnya mendorong pasien untuk kembali menggunakan pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Hasil penelitian ini juga didukung oleh berbagai penelitian empiris sebelumnya yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien mampu memediasi pengaruh *patients waiting time* terhadap revisit intention pasien. Penelitian oleh Maharani & Putra (2022) menemukan bahwa waktu tunggu pelayanan yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pasien dan berdampak pada meningkatnya minat kunjungan kembali pasien rumah sakit. Selain itu, penelitian oleh Suryanto et al., (2024) menunjukkan bahwa efektivitas sistem antrean berpengaruh terhadap revisit intention

melalui kepuasan pasien sebagai variabel mediasi. Penelitian lain oleh Rahmawati & Lestari (2021) juga menegaskan bahwa kepuasan pasien memiliki peran penting dalam menjembatani hubungan antara waktu tunggu pelayanan dan loyalitas pasien rumah sakit.

13. Pengaruh Harga Terhadap *Revisit Health Service* Melalui Kepuasan Pasien di RS Ngoerah

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kepuasan pasien belum mampu memediasi pengaruh harga terhadap *revisit health service* di RS Ngoerah, yang ditunjukkan oleh nilai *t-statistics* sebesar 0,736 lebih kecil dari *t*-tabel 1,65 serta nilai signifikansi sebesar 0,462 lebih besar dari 0,05. Temuan ini mengindikasikan bahwa harga atau biaya pelayanan kesehatan yang diberikan RS Ngoerah belum mampu meningkatkan *revisit health service* melalui kepuasan pasien. Dengan kata lain, meskipun pasien memiliki persepsi tertentu terhadap harga pelayanan kesehatan, hal tersebut belum cukup kuat untuk menciptakan kepuasan yang dapat mendorong pasien melakukan kunjungan kembali. Hasil penelitian ini juga didukung oleh berbagai penelitian empiris sebelumnya yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak selalu mampu memediasi pengaruh harga terhadap revisit intention pasien. Penelitian oleh Prasetya & Wulandari (2022) menemukan bahwa harga pelayanan kesehatan tidak memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan terhadap minat kunjungan kembali melalui kepuasan pasien. Selain itu, penelitian oleh Andriani et al., (2024) menunjukkan bahwa faktor pelayanan dan kualitas fasilitas lebih dominan dalam membentuk revisit intention dibandingkan persepsi harga pelayanan kesehatan. Penelitian lain oleh Nugroho & Lestari (2021) juga menegaskan bahwa biaya pelayanan bukan faktor utama yang menentukan loyalitas pasien rumah sakit.

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan, kualitas sarana prasarana, dan *patient waiting time* merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan pasien pada layanan eksekutif RSUP Prof. dr. I. G. N. G. Ngoerah, sedangkan harga tidak terbukti menjadi faktor yang menentukan kepuasan pasien. Temuan ini mengindikasikan bahwa pasien lebih menitikberatkan pada kualitas pengalaman pelayanan yang diterima dibandingkan aspek biaya pelayanan. Selain itu, kualitas sarana prasarana, *patient waiting time*, harga, dan kepuasan pasien terbukti meningkatkan *revisit health service*, sementara kualitas layanan tidak berpengaruh secara langsung. Hasil tersebut menunjukkan bahwa keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diterima, tetapi juga oleh pengalaman pelayanan secara keseluruhan yang mampu menciptakan kepuasan. Penelitian ini juga membuktikan bahwa *patient satisfaction* berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kualitas layanan, kualitas sarana prasarana, dan *patient waiting time* terhadap *revisit health service*. Dengan demikian, kepuasan pasien menjadi mekanisme penting yang menghubungkan kualitas pengalaman pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien. Temuan ini menegaskan bahwa strategi peningkatan loyalitas pasien perlu difokuskan pada peningkatan kualitas fasilitas, efektivitas waktu pelayanan, dan penciptaan pengalaman pelayanan yang mampu meningkatkan kepuasan pasien secara berkelanjutan.

Daftar Pustaka

Andika, R., Wijayanti, D., & Saputra, A. (2024). Pengaruh Lingkungan Fisik Rumah Sakit Terhadap Revisit Intention Melalui Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Kesehatan Indonesia*, *15*(2), 102-111.

Andini, R., & Saputra, D. (2021). Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, *9*(2), 115-123.

Arifin, M., & Mahendra, G. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Revisit Intention Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, *11*(1), 55-64.

Ariyani, A., Indawati, L., Fannya, P., & Rumana, N. A. (2022). Overview Of The Length Of Time For Providing Medical Records For Outpatients At The Obstetry Clinic In RSUD Tebet. *Indonesian Journal of Health Information Management (IJHIM)*, *2*(1), 1-6

Aula, F. H., & Nugraha, J. (2020). Pengaruh Tata Ruang Kantor Dan Sarana Prasarana Terhadap Kinerja Petugas. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, *5*(2), 169-185.

Berliana, F., & Mashadi, M. (2022). Pengaruh Service Quality Dan Customer Satisfaction Terhadap Repurchase Intention Pada Restaurant Pochajjang Bogor Di Masa Pasca Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, *10*(2), 285-292.

Firmansyah, M., & Putri, N. (2023). Peran Kepuasan Pasien Dalam Memediasi Pengaruh Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Revisit Intention. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, *26*(3), 145-154.

Ghozali, G. (2014). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.

Hair, J. F. (2010). *Multivariate Data Analysis*. Upper Saddle River: Pearson Prentice Hall.

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Thousand Oaks: Sage Publications.

Handayani, P., & Putra, A. G. (2023). Pengaruh Kualitas Fasilitas Terhadap Minat Kunjungan Kembali Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, *26*(3), 98-107.

Hapsari, D., & Nugroho, A. (2023). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Revisit Intention Pada Pelayanan Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, *26*(2), 101-110.

Henseler, J., Hubona, G., & Ray, P. A. (2016). Using PLS Path Modeling In New Technology Research: Updated Guidelines. *Industrial Management & Data Systems*, *116*(1), 2-20.

Hidayah, N., Bachtiar, A., & Candi, K. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Systematic Literature Review. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, *27*(1), 45-56.

Hidayat, A., & Wicaksono, D. (2023). Peran Kepuasan Pasien Dalam Memediasi Pengaruh Waiting Time Terhadap Revisit Intention Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, *26*(2), 133-142.

Kurnia, R., & Saputra, D. (2023). Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Revisit Intention Melalui Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, *26*(3), 166-175.

Kurniawan, A., & Dewi, P. (2022). Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Minat Kunjungan Kembali Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, *10*(2), 133-142.

Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. London: Routledge.

Rahmawati, D., & Nugroho, A. (2022). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan Indonesia*, *13*(2), 98-106.

Rahmawati, N., & Lestari, S. (2021). Hubungan Waiting Time Dengan Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan dan Administrasi Rumah Sakit*, *7*(3), 201-210.

Ramadhan, F., & Putri, M. A. (2022). Pengaruh Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, *8*(1), 55-64.

Saputra, D., & Laksmi, N. P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan dan Manajemen Rumah Sakit*, *7*(3), 176-184.

Saputri, D., & Hidayat, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Revisit Intention Melalui Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, *10*(3), 177-186.

Sari, M., & Wulandari, A. (2022). Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Revisit Intention Pada Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Ilmu Kesehatan Indonesia*, *13*(3), 155-164.

Sari, N. M., & Nurhayati, E. (2023). Pengaruh Kualitas Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, *11*(2), 145-154.

Setiawan, A., & Putri, N. M. (2023). Pengaruh Tarif Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, *18*(2), 134-142.

Sugiyono, S. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sulistinah, A., Soesetijo, A., & Iqbal, M. (2023). The Effect Of Service Quality On Satisfaction Of Low Economic Patient In Jember District Public Health. *Jurnal Kesehatan Dr. Soebandi*, *11*(1), 64-73.

Suryani, D., & Prabowo, A. (2023). Pengaruh Waiting Time Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Ilmu Kesehatan Indonesia*, *14*(2), 111-120.

Suryanto, D., Wijaya, T., & Pramudya, A. (2024). Analisis Efektivitas Sistem Antrean Terhadap Revisit Intention Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ilmu Kesehatan Indonesia*, *15*(1), 54-63.

Syam, P. J. P., & Achmadi, H. (2022). The Influence Of Service Quality Towards Revisit Intention To Private Hospitals In Indonesia. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal*, *5*(2), 8731-8741.

Ursula, M., & Saryatmo, M. A. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Menggunakan Dimensi SERVQUAL. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, *8*(1), 88-97.

Utami, P., & Kurniawan, F. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi Pada Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Revisit Intention. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, *26*(4), 211-220.

Wicaksono, A., & Putri, D. A. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Kembali Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Indonesia*, *13*(2), 120-128.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences Of Service Quality. *Journal of Marketing*, *60*(2), 31-46.