

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT JALAN DENGAN
KEPUASAN SEBAGAI VARIBEL *INTERVENING* DI RS AMELIA PARE**

Divya Rachmadana^{1}, Djoko Soelistya¹, Suyoto¹*

*¹Universitas Muhammadiyah
Gresik*

**Corresponding author:
elis.mayanti8@gmail.com*

Article History:

Received: 30/01/2025

Accepted: 21/07/2025

Available Online: 12/08/2025

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality and facilities on outpatient revisit intention at Amelia Pare Hospital, with patient satisfaction as an intervening variable. This study used a quantitative approach with a survey method through a questionnaire to 180 outpatient respondents. Data analysis was conducted using the Partial Least Square (PLS-SEM) based Structural Equation Modeling method. The results showed that service quality and facilities had a positive and significant effect on patient satisfaction and revisit intention. Patient satisfaction was proven to partially mediate the relationship between service quality and facilities on revisit intention. This finding emphasizes the importance of improving the quality of hospital services and infrastructure as a strategy to build patient loyalty.

Keywords: Service Quality, Facilities, Patient Revisit Interest, and Satisfaction

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dalam peningkatan mutu layanan kesehatan. Pasien akan merasa puas ketika mendapatkan layanan yang baik, sehingga meningkatkan minat untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit tersebut di masa mendatang.¹ Minat kunjungan kembali muncul, karena adanya pengaruh dari kepuasan yang dirasakan pasien. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau

kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang riil/aktual dengan kinerja produk yang diharapkan.² Kepuasan pasien dapat menciptakan beberapa manfaat, di antaranya adalah hubungan yang baik antara rumah sakit dengan pasiennya menjadi lebih harmonis, lebih percaya. Oleh karena itu kualitas pelayanan yang baik harus selalu diberikan kepada pasien agar tercipta kepuasan pada pasien berikut keluarganya.³ Kepuasan dijadikan

dasar untuk menghubungkan karakteristik kualitas pelayanan, fasilitas yang diberikan dan minat pemanfaatan ulang pelayanan yang telah diperoleh

RS Amelia Pare rumah sakit umum milik Swasta dan merupakan salah satu rumah sakit tipe D yang terletak di wilayah Pare, Kabupaten Kediri, Jawa Timur. Rumah Sakit Amelia Pare telah menyediakan berbagai fasilitas komunikasi dan teknologi medis untuk menunjang pelayanan kepada pasien. Dari sisi komunikasi, RS Amelia Pare memiliki layanan Mobile JKN, *Telemedicine*, *Website*, dan *WhatsApp* yang seluruhnya dalam status aktif, memudahkan akses informasi dan konsultasi jarak jauh bagi masyarakat.

Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi indikator utama yang mencerminkan keberhasilan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien selama masa perawatan. Kepuasan pasien tersebut tidak hanya menjadi tujuan akhir, melainkan juga berperan sebagai determinan penting dalam membentuk minat kunjungan ulang pasien rawat jalan ke rumah sakit di masa mendatang. Selain kualitas pelayanan, faktor fasilitas juga berperan penting dalam meningkatkan minat kunjungan ulang pasien. Berdasarkan data yang diperoleh, seluruh fasilitas ruangan di RS Amelia Pare dalam kondisi layak untuk digunakan. Hal ini mencerminkan bahwa rumah sakit telah memenuhi standar kelayakan sarana dan prasarana untuk mendukung pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Secara keseluruhan, kelayakan semua ruangan yang tercatat dalam data ini menunjukkan bahwa RS Amelia Pare telah menjaga infrastruktur layanan kesehatannya dengan baik, dan siap memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Penyediaan fasilitas sarana dan prasarana ini tentunya menjamin kualitas pelayanan yang ada di RS Amelia Pare dan fasilitas ini tentunya mempermudah pasien dan keluarga pasien dalam melakukan pengobatan atau perawatan. Selain itu, internet yang berfungsi baik tentunya mempercepat proses pelayanan pasien dan pasien tidak perlu menunggu terlalu lama terkait urusan pendaftaran sampai dengan proses transaksi. Ketersediaan alat yang dapat berfungsi dengan baik mempermudah pasien melakukan jenis perawatan yang di sediakan RS Amelia Pare. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan dan fasilitas terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RSUD Amelia Pare dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada pasien rawat jalan yang telah melakukan kunjungan ulang di RS Amelia Pare. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang melakukan kunjungan ulang ke RS Amelia Pare selama bulan Januari hingga Februari 2025, dengan total sebanyak 320 pasien. Dari jumlah tersebut, 180 responden. Jumlah responden ini ditetapkan dengan menggunakan rumus slovin dengan *margin of error* 5% sehingga didapati jumlah akhir sebanyak 180 responden. Selain itu sampel dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan kriteria bahwa pasien telah mendapatkan layanan lebih dari satu kali dan bersedia menjadi responden.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner. Agar data yang diperoleh dari kuesioner

dapat dipercaya dan digunakan dalam analisis, maka dilakukan uji validitas instrumen. Validitas instrumen mengacu pada sejauh mana instrumen tersebut benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam konteks ini, validitas dibedakan menjadi beberapa jenis, namun yang paling sering digunakan adalah validitas konstruk (*construct validity*) dan validitas isi (*content validity*). Validitas isi dicapai melalui penelaahan oleh para ahli (*expert judgment*) untuk memastikan bahwa setiap butir pertanyaan dalam kuesioner relevan dan mewakili konsep yang ingin diukur. Sedangkan validitas konstruk diuji secara empiris melalui analisis statistik, dalam hal ini menggunakan bantuan perangkat lunak statistik berbasis *Partial Least Square* (PLS).⁴

Dalam penelitian ini, terdapat empat variabel utama yang diukur, yaitu kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2), kepuasan pasien (Z), dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan (Y). Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai persepsi pasien terhadap mutu layanan, diukur melalui dimensi SERVQUAL. SERVQUAL merupakan suatu model pengukuran kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan berdasarkan selisih (*gap*) antara harapan pelanggan sebelum menerima layanan dengan persepsi mereka setelah menerima layanan.

Cara pengukuran SERVQUAL dilakukan melalui dua jenis kuesioner: Pertama mengukur harapan pelanggan terhadap layanan yang ideal. Pengukuran ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner berbasis skala Likert, di mana responden diminta memberikan penilaian terhadap berbagai dimensi layanan yang

ideal menurut pandangan mereka, mulai dari skala 1 (sangat tidak penting) hingga 5 (sangat penting), pelanggan diminta menilai sejauh mana mereka mengharapkan keramahan staf, kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, keakuratan informasi, dan sebagainya. Kedua mengukur persepsi mereka terhadap layanan yang benar-benar diterima. Pengukuran ini juga dilakukan dengan kuesioner yang serupa, tetapi fokusnya pada penilaian nyata atas layanan yang telah mereka alami. Responden diminta menilai kinerja aktual layanan yang diterima, menggunakan skala yang sama dari skala 1 hingga skala 5. Fasilitas mencakup sarana fisik dan kenyamanan lingkungan rumah sakit, seperti ruang perawatan, alat kesehatan, dan kebersihan. Kepuasan pasien diartikan sebagai tingkat kesesuaian antara harapan dan realitas yaitu konsep yang digunakan untuk mengukur sejauh mana pengalaman atau kenyataan yang diterima oleh seseorang sesuai dengan apa yang diharapkannya sebelumnya.⁵

Seluruh variabel diukur menggunakan kuesioner berskala Likert dan dianalisis dengan metode *Partial Least Square* (PLS-SEM) untuk menguji hubungan antar variabel secara struktural dan komprehensif. PLS merupakan model persamaan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan berdasarkan *Variance* atau *component based structural equation modeling*.

Dalam PLS, uji validitas konstruk dilakukan dengan melihat nilai *outer loading*, *Average Variance Extracted* (AVE), dan *composite reliability*. Butir pertanyaan dikatakan valid jika memiliki nilai *outer loading* di atas 0,7 dan AVE lebih dari 0,5, yang menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut secara konsisten mengukur konstruk yang dimaksud. Pengujian ini penting untuk

memastikan bahwa instrumen kuesioner yang digunakan tidak hanya andal, tetapi juga sahih dalam mengukur variabel-variabel penelitian yang telah ditetapkan.

Penelitian ini melibatkan pasien rawat jalan sebagai responden, sehingga pelaksanaannya memperhatikan aspek etika penelitian. Penelitian ini telah memperoleh persetujuan etik dari Komite Etik Penelitian Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gresik dengan

nomor: 0351/KEPK/Fkes/II/2025. Komite menyatakan bahwa penelitian ini layak dilaksanakan karena tidak membahayakan subjek penelitian dan menjamin kerahasiaan data pribadi pasien. Seluruh responden telah diberikan informasi terkait tujuan dan prosedur penelitian, dan mereka menyetujui partisipasinya secara sukarela melalui lembar persetujuan (*informed consent*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Statistik Deskriptif Persepsi Responden terhadap Variabel Penelitian

Variabel	Indikator Penilaian	Min	Max	Mean	SD	Kategori
Kualitas Pelayanan (X1)	Respon cepat terhadap permintaan pelayanan pasien	,501	,577	3,45	,025479	Cukup setuju
Fasilitas (X2)	Fasilitas rumah sakit mudah diakses	,371	,600	3,34	,057645	Cukup setuju

Tabel 1 di atas menyajikan nilai rata-rata penilaian responden terhadap variabel-variabel utama dalam penelitian. Data diperoleh dari kuesioner menggunakan skala Likert. Nilai rata-rata tertinggi pada kualitas pelayanan menunjukkan bahwa responden cukup setuju bahwa RS Amelia

Pare memberikan pelayanan yang cepat. Pada variabel fasilitas, responden menilai cukup setuju bahwa fasilitas rumah sakit mudah diakses. Informasi ini membantu menggambarkan persepsi umum pasien terhadap dua variabel tersebut secara deskriptif.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Konstruk (Outer Loading, AVE, Composite Reliability)

Variabel	Indikator	Outer Loading	AVE	Composite Reliability
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1 – X1.n	0,854	0,30	0,762
Fasilitas (X2)	X2.1 – X2.n	0,867	0,552	0,778
Kepuasan (Z)	Z1 – Z.n	0,890	0,571	0,791
Minat Kunjungan Ulang (Y)	Y1 – Y.n	0,753	0,535	0,733

Tabel 2 menunjukkan hasil uji validitas konstruk dan reliabilitas terhadap indikator-indikator dalam kuesioner. Outer loading di atas 0,7 menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki kekuatan kontribusi yang baik terhadap variabel yang diwakilinya. Nilai AVE > 0,5 mengindikasikan bahwa indikator-

indikator dalam satu konstruk memiliki varian yang cukup untuk menjelaskan variabel laten. Composite Reliability > 0,7 menunjukkan bahwa konstruk memiliki konsistensi internal yang sangat baik. Validitas dan reliabilitas yang tinggi memastikan bahwa instrumen pengukuran akurat dan dapat dipercaya.

Tabel 3. Hasil Uji Hubungan Langsung antar Variabel

Hubungan Variabel	Koefisien Jalur (β)	Nilai t	p-value	Keterangan
X1 → Z (Kepuasan)	Positif	2,905	0,083	Signifikan
X2 → Z (Kepuasan)	Positif	2,971	0,090	Signifikan
X1→Y (Minat Kunjungan Ulang)	Positif	2,913	0,085	Signifikan
X2→Y (Minat Kunjungan Ulang)	Positif	2,763	0,077	Signifikan
Z→Y (Minat Kunjungan Ulang)	Positif	2,887	0,081	Signifikan

Tabel 3 di atas menampilkan hasil analisis jalur (path analysis) dari SEM-PLS yang menguji pengaruh langsung antar variabel. Setiap koefisien jalur (β), nilai t-statistik, dan p-value menunjukkan kekuatan dan signifikansi hubungan antar

variabel. Semua hubungan antar variabel menunjukkan hasil yang signifikan ($p < 0,05$), yang berarti bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh langsung terhadap kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien

Tabel 4. Hasil Uji Mediasi

Jalur Mediasi	Direct effect		Indirect effect	
	Koefisien	P-value	Koefisien	P-value
X1→Z→Y	0,923	0,07	0,591	0,11
X2→Z→Y	0,904	0,05	0,557	0,13

Tabel 4 di atas menunjukkan pengaruh tidak langsung (indirect effect) dari variabel independen terhadap variabel dependen melalui variabel mediasi (kepuasan). Ditemukan bahwa kepuasan secara parsial memediasi pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap minat

kunjungan ulang. Hal ini berarti bahwa meskipun pengaruh langsung signifikan, kepuasan memperkuat hubungan tersebut secara tidak langsung.

Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan (Y)

Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RS Amelia Pare. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan efek terhadap peningkatan kepercayaan pasien terhadap profesionalisme dan kompetensi dari rumah sakit, karena dengan layanan yang responsif dapat memperkuat hubungan emosional antara pasien dan rumah sakit karena pasien akan merasa dihargai ketika menerima pelayanan yang cepat.⁶ Hal ini sejalan dengan hasil responden pada kuisioner yang menyatakan bahwa hasil rata rata paling tinggi yaitu sebesar 3,45 dengan kriteria cukup setuju bahwa layanan rumah sakit cepat merespon permintaan pelayanan pasien.⁷ Karena ketika pasien merasa sudah diberikan pelayanan dengan cepat dan terbaik maka akan dapat meningkatkan loyalitas pasien dan akan cenderung untuk kembali dan memilih rumah sakit yang dapat memberikan perhatian cepat atas kebutuhan pasien dan pasien akan semakin yakin bahwa rumah sakit telah memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik dan sesuai dengan kebutuhan. Sehingga nantinya dapat tercipta hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan antara pasien dan rumah sakit yang nantinya dapat mendorong minat kunjungan ulang pasien rawat jalan.⁸ Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas pelayanan yang ada di rumah sakit dapat memiliki pengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh

positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Amelia Pare. Temuan ini selaras dengan penelitian Handayani yang menemukan bahwa dimensi kualitas pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, dan empati berkontribusi langsung terhadap peningkatan kepuasan pasien.⁹ Begitu pula Khamidah et al menegaskan bahwa pelayanan yang cepat dan tepat dapat menumbuhkan rasa percaya dan puas dari pasien, terutama pada pasien BPJS yang cenderung memiliki ekspektasi terhadap pelayanan publik yang optimal.¹⁰

Fasilitas (X2) Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan (Y)

Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa fasilitas yang dimiliki rumah sakit memiliki pengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RS Amelia Pare. Rumah sakit yang memiliki fasilitas medis yang lengkap dan modern dapat mencerminkan kualitas perawatan yang ada di rumah sakit tersebut.¹¹ Selain itu fasilitas yang lengkap dan sesuai dapat meningkatkan efisiensi dalam proses pelayanan, seperti alat medis yang canggih, sistem pendaftaran yang mudah di akses dan ruang pemeriksaan yang cukup dapat mengurangi waktu tunggu dan meminimalisir ketidaknyamanan pasien.¹² Hal ini sejalan dengan hasil responden dengan rata rata tertinggi yaitu sebesar 3,34 dengan kategori cukup setuju menyatakan bahwa rumah sakit memiliki fasilitas yang mudah di akses. Selain itu apabila fasilitas yang ada di rumah sakit itu terawat dapat mencerminkan tingkat profesionalisme rumah sakit karena pasien akan menganggap bahwa rumah sakit tersebut serius dalam memberikan pelayanan terbaik dan memprioritaskan kebutuhan pasien

sehingga dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit tersebut. Sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang dimiliki rumah sakit dapat berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan.

Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan (Z)

Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan. Kualitas pelayanan memiliki hubungan langsung terhadap pengalaman pasien dalam menjalani proses pengobatan dan perawatan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang tinggi dapat menciptakan pengalaman positif bagi pasien karena dapat memenuhi bahkan dapat melebihi ekspektasi pasien. Karena pasien biasanya datang dengan membawa harapan akan menerima pelayanan medis secara profesional, cepat dan efektif.¹³ Kualitas pelayanan juga mencakup dalam aspek konsistensi rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang memadai, jika pasien mengalami pelayanan yang baik secara konsisten setiap kali mereka mengunjungi rumah sakit maka ini dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien.¹⁴ Pasien akan cenderung puas ketika mereka tahu bahwa mereka bisa mengandalkan rumah sakit untuk mendapatkan proses pengobatan dan perawatan yang baik setiap saat.¹⁵ Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien memiliki pengaruh dalam kepuasan.

Kualitas pelayanan dan fasilitas juga berpengaruh langsung terhadap minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Temuan ini sesuai dengan hasil penelitian marzuq dan Andriani yang menyatakan

bahwa pelayanan yang profesional dan fasilitas yang representatif mampu membentuk loyalitas pasien, terutama dalam sektor layanan kesehatan swasta yang kompetitif.¹⁶ Penelitian Saharon dan Dewi juga menyebutkan bahwa kombinasi antara pelayanan prima dan fasilitas yang memadai akan memperkuat citra rumah sakit di mata pasien dan mendorong keputusan untuk berkunjung kembali.^{17,18}

Fasilitas (X2) Terhadap Kepuasan (Z)

Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan. Fasilitas yang dimiliki rumah sakit memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman yang baik dan menyenangkan bagi pasien, fasilitas yang telah dirancang dengan baik serta memadai dapat memberikan kenyamanan secara fisik dan emosional yang nantinya dapat mendukung psikologis pasien karena merasa lebih tenang dan dapat mengurangi tingkat kecemasan pasien,¹⁹ sehingga dapat meningkatkan persepsi pasien terhadap perawatan yang telah diberikan oleh rumah sakit. Karena ketika pasien merasa diperlakukan dengan baik dan diperhatikan dapat meningkatkan perasaan puas dan positif terhadap rumah sakit tersebut. Sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang baik dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien.

Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan

Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa minat kunjungan ulang memiliki pengaruh terhadap kepuasan.²⁰ Minat kunjungan ulang pasien rawat jalan dapat mencerminkan tingkat kepuasan pasien dalam menerima pelayanan yang telah diberikan oleh rumah

sakit. Karena minat pasien untuk Kembali berkunjung ke rumah sakit merupakan indikasi langsung bahwa pasien tersebut merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh rumah sakit pada saat kunjungan sebelumnya. Jika pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diterima, baik dalam hal perawatan medis, kenyamanan, atau interaksi dengan tenaga medis, pasien akan lebih cenderung untuk memilih rumah sakit yang sama ketika membutuhkan perawatan lanjutan. Fasilitas yang lengkap, modern, dan mudah diakses terbukti meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini diperkuat oleh temuan Arham et al. bahwa persepsi pasien terhadap kenyamanan dan kelengkapan fasilitas berhubungan positif dengan kepuasan mereka selama menjalani perawatan.²¹

Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan (Y) Melalui Mediasi Kepuasan (Z)

Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RS Amelia Pare. Karena salah satu faktor utama yang mempengaruhi keputusan pasien untuk kembali melakukan pemeriksaan adalah tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diterima. Karena pasien cenderung akan mencari rumah sakit yang dapat memberikan kualitas pelayanan kesehatan yang memberikan kenyamanan baik dalam proses pendaftaran, pemeriksaan hingga tindak lanjut pengobatan, selain itu kemudahan dalam mengakses layanan dapat meningkatkan kenyamanan pasien dan mendorong mereka untuk kembali dan akan merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada keluarga atau teman.

Rekomendasi dari orang lain yang puas dengan pelayanan dapat meningkatkan minat kunjungan ulang pasien karena banyak orang lebih mempercayai pengalaman orang terdekat daripada iklan atau promosi.²² Sehingga hal ini memberikan dampak yang baik pada pasien rawat jalan begitupun pada mediasi yang telah di percaya sebagai pelayanan rumah sakit yang membuat rasa nyaman dan aman pada pasien.²³

Fasilitas (X2) Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan (Y) Melalui Mediasi Kepuasan (Z)

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RS Amelia Pare. Rumah sakit yang memiliki fasilitas medis yang lengkap dan teknologi terbaru cenderung akan memberikan kesan kepada pasien bahwa rumah sakit tersebut memiliki kemampuan dan kualitas perawatan yang baik yang nantinya pasien akan merasa lebih aman dan percaya ketika mereka menjalani pengobatan di rumah sakit²⁴ tersebut karena fasilitas yang tersedia memadai dan dapat memudahkan pasien untuk mendapatkan perawatan lanjutan yang mereka butuhkan tanpa harus berpindah ke rumah sakit lain.²⁵ Hal ini dapat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi pasien untuk melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit.

Hasil uji mediasi menunjukkan bahwa kepuasan pasien memediasi secara parsial hubungan antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap minat kunjungan ulang. Ini berarti bahwa meskipun pelayanan dan fasilitas berpengaruh langsung terhadap minat kunjungan ulang, pengaruh tersebut menjadi lebih kuat

melalui perasaan puas pasien terhadap pelayanan yang mereka terima.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Fauzi yang menyatakan bahwa kepuasan adalah indikator utama loyalitas pasien dan menjadi jembatan antara pengalaman pelayanan dengan keputusan untuk kembali.²⁶ Vigaretha juga menemukan bahwa kepuasan berperan sebagai variabel mediasi parsial yang signifikan antara kualitas layanan dengan loyalitas pasien di rumah sakit tipe B.²⁷ Demikian pula penelitian Anathasia et al yang menunjukkan bahwa fasilitas yang menunjang dan modern dapat meningkatkan persepsi positif pasien, yang kemudian menciptakan pengalaman memuaskan dan mendorong keputusan kunjungan ulang.²⁸

Dengan demikian, integrasi antara pelayanan berkualitas dan fasilitas yang memadai, yang ditransformasikan menjadi pengalaman pasien yang menyenangkan dan memuaskan, menjadi strategi penting dalam meningkatkan retensi pasien. Temuan ini memperkuat bahwa aspek mediasi kepuasan tidak hanya valid secara statistik, tetapi juga memiliki dukungan konseptual dan empiris dari berbagai studi sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

1. Angelica R, Demiyati C. Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Dan Anak Setya Bakti Tahun 2022. *J Ilmu Kesehat dan Gizi (JIG)* 2023; 1: 42–57.
2. Wattimena RA. Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Rokok Sampoerna Avolution Slim Menthol. *J Adm Terap* 2023; 2: 600–605.
3. Bahri HMS, Yullyta. Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Tongas Kabupaten Probolinggo. *Relasi J Ekon* 2020; 16: 338–404.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RS Amelia Pare. Kepuasan pasien terbukti memediasi sebagian hubungan tersebut, sehingga memperkuat dampaknya terhadap loyalitas pasien. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan dan fasilitas sangat penting untuk membangun kepuasan dan mendorong kunjungan ulang pasien.

Saran aplikatif bagi RS Amelia Pare untuk lebih memprioritaskan pelatihan berkelanjutan bagi tenaga medis dan nonmedis untuk meningkatkan profesionalisme dan empati dalam layanan, melakukan evaluasi rutin terhadap kelayakan dan kenyamanan fasilitas fisik, serta mengembangkan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi seperti pendaftaran daring, rekam medis elektronik, dan media komunikasi interaktif untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pasien

UCAPAN TERIMA KASIH

Saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Djoko Soelistya dan Bapak Suyoto, selaku advisor. Terima kasih kepada RS Amelia Pare dan seluruh partisipan yang terlibat dalam penelitian ini.

4. Jason LA, Glenwick DS. *Handbook of methodological approaches to community-based research*. New York: Oxford University Press, 2015.
5. Makwana D, Engineer P, Dabhi A, et al. Sampling methods in research: A review. *Int J Trend Sci Res Dev* 2023; 7: 762–768.
6. Darma Karno. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *J Tampiasih* 2023; 1: 22–32.
7. Mustakim SB, Multazam AM, Rusydi AR. Pengaruh Pengalaman Pasien Terhadap Kepercayaan Pelayanan dengan Kepuasan Sebagai Intervening pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. *J AAFIYAH Heal Res (JAHR* 2024; 5: 438–452.
8. Ursula FB. Studi mengenai kualitas layanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit RSUD KRMT Wongsonegoro. *J Manaj Bisnis Dan Kewirausahaan* 2024; 8: 138–149.
9. Handayani A, Rohendi A, Astril J. The Impact of Service Quality and Price to Satisfaction of Patient at FDC Clinic Alam Sutera. *J Manajemen, Bisnis dan Organ* 2024; 8: 175–182.
10. Khamidah IN, Muchsin S, Sekarsari RW. Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Kota Malang (Studi Kasus Tentang Pelayanan Kesehatan Dan Kepuasan Pasien Dalam Menggunakan Program BPJS). *J Respon Publik* 2024; 18: 48–58.
11. Siregar RA. Penerapan Permenkes Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan. *J Ilmu Huk Kyadiren* 2024; 5: 1–12.
12. Hasanah SW. Strategi implementasi keselamatan pasien untuk meningkatkan kualitas pelayanan di rsud abdoel wahab sjhramie. *J Inov Nusant* 2024; 3: 12–43.
13. Handayani J. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Susukan 2. *Perwira J Econ Bus* 2024; 4: 1–20.
14. Sesilia AP, Sury F. Kepuasan Pasien : Efek Pengaruh dari Kualitas Pelayanan pada Pasien BPJS di Rumah Sakit. *JIMPS* 2025; 69–77.
15. Aji BPS, Ahri RA, Gobel FA. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan dan Kunjungan Balik Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa. *J Muslim Community Heal* 2022; 3: 130142.
16. Marzuq NH, Andriani H. Hubungan Service Quality terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan: Literature Review. *J Pendidik Tambusai*; 6. Epub ahead of print 2022. DOI: 10.31004/jptam.v6i2.5077.
17. Sharon LG, Santoso SB. Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan, Fasilitas, Citra Rumah Sakit, Kepuasan Pasien dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas pasien (Studi Pada Pasien Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang). *DIPONEGORO J Manag* 2017; 6: 1–12.
18. Dewi AR, Suryawati C, Arso SP. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien di Indonesia: Literature Review. *MPPKI Media Publ Promosi Kesehat Indones* 2023; 6: 1940–1949.
19. Ummah MS. Pengaruh Kerja Tim, Komunikasi dan Budaya Keselamatan Pasien Terhadap Capaian Sasaran Keselamatan Pasien (Suatu Survei pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit X). *Repos Univ Pas* 2019; 11: 1–14.
20. Furizal, Ramelan A, Adriyanto F, et al. Concerns of Ethical and Privacy in the Rapid Advancement of Artificial Intelligence: Directions, Challenges, and Solutions. *J Robot Control* 2024; 5: 2015–2026.
21. Arham AH, Hamidi F. Persepsi Pasien Tentang Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Akan Pelayanan Keperawatan. *J Keperawatan*; 9.
22. Maulita AA, Suratini S. Hubungan dukungan sosial dengan kualitas hidup penderita

- HIV/AIDS di Yogyakarta. *J Mother Child Heal Concerns* 2023; 2: 41–47.
23. Sulastri D, Sugiarsi S. Analysis Of The Accuracy Of The Diagnosis Code And Methods Before And After Verification On The Medical Records Of BPJS Patients In RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso. *Indones J Heal Inf Manag* 2024; 4: 1.
 24. Tamunu M sarra, Pareta DN, Hariyadi H, et al. Skrining Fitokimia Dan Uji Aktivitas Antioksidan Ekstrak Daun Benalu Pada Kersen *Dendrophtoe pentandra* (L.) Dengan Metode 2,2- diphenyl -1- Picrylhydrazyl (DPPH). *Biofarmasetikal Trop* 2022; 5: 79–82.
 25. Bakri AAM, Ahri RA, Batara AS. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pasien Melalui Kepuasan Pasien Rawat Inap. *J Muslim Community Heal* 2022; 3: 1–15.
 26. Fauzi DD, Tantra T. Analysis Of The Effect Of Service Quality On Loyalty Mediated By Patient Satisfaction At Cv. Della Medika. *eProceedings Manag* 2025; 12: 357–366.
 27. Vigaretha G, Handayani OWK. Peran kepuasan pasien sebagai variabel mediasi pengaruh mutu pelayanan terhadap loyalitas pasien." . *HIGEIA (Journal Public Heal Res Dev* 2018; 2: 543–552.
 28. Anathasia SE, Kosasih K, Syahidin R, et al. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Medis Terhadap Kepuasan Pasien Dan Implikasinya Terhadap Jumlah Kunjungan Pasien (Studi Pada Instalasi Rawat Inap Ruang Mawar Dalam Rumah Sakit Umum Sinar Kasih Tentena Kabupaten Poso). *Innov J Soc Sci Res* 2024; 4: 5076–5099.