

ANALISIS PENGARUH WAKTU PELAYANAN, LOKASI, OPERATIONAL BENEVOLENCE, FASILITAS, PRICE AFFORDABILITY TERHADAP KEPUASAN PASIEN POLI PENYAKIT DALAM RS REKSODIWIRYO

Achmad Vidiensyah^{1*}, Zoel Hutabarat²

¹Fakultas Ekonomi Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Pelita Harapan

²Lecturer Universitas Pelita Harapan

Email Korespondensi: 01615220020@student.uph.edu

Disubmit: 18 Februari 2025

Diterima: 20 Oktober 2025

Diterbitkan: 01 November 2025

Doi: <https://doi.org/10.33024/mahesa.v5i11.19692>

ABSTRACT

Patient satisfaction is a crucial factor in evaluating the quality of hospital services, influencing patient loyalty and the efficiency of healthcare systems. Various aspects, such as service time, location, operational benevolence, facilities, and price affordability, play a significant role in determining the level of patient satisfaction in receiving medical care. Objective: This study aims to analyze the effect of service time, location, operational benevolence, facilities, and price affordability on patient satisfaction at the Internal Medicine Outpatient Clinic of Reksodiwiry Hospital, Padang. A quantitative approach with a cross-sectional design was employed, involving 170 randomly selected respondents. Data were collected through questionnaires and analyzed using PLS-SEM. The findings indicate that all variables have a positive and significant effect on patient satisfaction, with operational benevolence being the most dominant factor ($B = 0.42$; $p < 0.001$), followed by facilities ($B = 0.31$; $p < 0.001$), service time ($B = 0.27$; $p < 0.001$), price affordability ($B = 0.21$; $p < 0.01$), and location having the least impact ($B = 0.18$; $p < 0.05$). These findings emphasize that operational benevolence and service comfort play a more significant role in enhancing patient satisfaction compared to cost and accessibility factors. Therefore, hospital management is advised to prioritize improving medical staff interactions, upgrading service infrastructure, and optimizing service efficiency to maintain high patient satisfaction levels and hospital competitiveness.

Keywords: *Patient Satisfaction, Operational Benevolence, Service Time, Healthcare Facilities, Price Affordability.*

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan faktor krusial dalam menilai kualitas layanan rumah sakit, yang berpengaruh terhadap loyalitas pasien serta efisiensi sistem pelayanan kesehatan. Berbagai aspek, seperti waktu pelayanan, lokasi, operational benevolence, fasilitas, dan keterjangkauan harga, dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien dalam menerima layanan medis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh waktu pelayanan, lokasi, operational benevolence, fasilitas, dan keterjangkauan harga terhadap kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam RS Reksodiwiry Padang. Penelitian ini

menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional, melibatkan 170 responden yang dipilih secara acak. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan PLS-SEM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu pelayanan, lokasi, operational benevolence, fasilitas, dan keterjangkauan harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan operational benevolence sebagai faktor paling dominan ($B = 0,42$; $p < 0,001$), diikuti oleh fasilitas ($B = 0,31$; $p < 0,001$), waktu pelayanan ($B = 0,27$; $p < 0,001$), keterjangkauan harga ($B = 0,21$; $p < 0,01$), dan lokasi sebagai faktor dengan pengaruh terendah ($B = 0,18$; $p < 0,05$). Temuan ini menegaskan bahwa aspek operational benevolence dan kenyamanan fasilitas memainkan peran utama dalam meningkatkan kepuasan pasien dibandingkan faktor biaya dan aksesibilitas. Oleh karena itu, manajemen rumah sakit disarankan untuk lebih memprioritaskan peningkatan interaksi tenaga medis, perbaikan infrastruktur pelayanan, serta optimalisasi efisiensi waktu pelayanan guna menjaga tingkat kepuasan pasien yang tinggi dan daya saing rumah sakit.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, *Operational Benevolence*, Waktu Pelayanan, Fasilitas Kesehatan, Keterjangkauan Harga.

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan masalah global yang dihadapi setiap insan di dunia baik di negara maju, berkembang dan juga negara-negara miskin. Badan kesehatan dunia yaitu World Health Organisation (WHO) berupaya agar pelayanan kesehatan dapat memberikan suatu sistem pelayanan yang baik untuk meningkatkan derajat Kesehatan masyarakat diberbagai belahan dunia.

Menurut Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, rumah sakit didefinisikan sebagai suatu institusi yang berfungsi sebagai penyedia layanan kesehatan bagi individu secara menyeluruh, mencakup berbagai jenis pelayanan seperti rawat inap, rawat jalan, dan pelayanan gawat darurat. Dalam sistem pelayanan kesehatan, unit rawat jalan berperan sebagai salah satu pintu utama bagi pasien yang membutuhkan perawatan medis, selain dari unit gawat darurat yang menangani kasus-kasus dengan kondisi kritis. Seiring dengan perubahan pola kebutuhan masyarakat, terdapat peningkatan

preferensi terhadap layanan rawat jalan, di mana pasien cenderung memilih fasilitas kesehatan yang mampu memberikan pelayanan medis secara cepat, praktis, dan komprehensif dalam satu kunjungan, yang dikenal sebagai konsep one day care. Hal ini mencerminkan kebutuhan akan sistem kesehatan yang lebih efisien, yang tidak hanya mengurangi waktu tunggu dan biaya perawatan, tetapi juga meningkatkan aksesibilitas layanan bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu atau kondisi yang tidak memerlukan rawat inap jangka panjang (Dewi et al., 2019).

Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi salah satu tantangan terbesar yang harus dihadapi oleh penyedia layanan kesehatan saat ini, karena kualitas pelayanan yang baik tidak hanya berdampak pada kepuasan pasien, tetapi juga pada reputasi rumah sakit atau fasilitas kesehatan yang bersangkutan. Sebagai hasilnya, tantangan untuk meningkatkan kepuasan pasien memerlukan perhatian yang terus-menerus terhadap mutu pelayanan

yang diberikan (Yasdar Bahri & Patimah, 2023). Salah satu faktor utama yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien dalam menerima layanan kesehatan di rumah sakit adalah durasi pelayanan serta lamanya waktu tunggu pasien sebelum mendapatkan penanganan medis. Aspek ini menjadi krusial karena semakin cepat dan efisien suatu layanan diberikan, semakin tinggi kemungkinan pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Untuk memastikan standar kualitas layanan yang optimal, evaluasi terhadap waktu pelayanan dan waktu tunggu pasien dapat dilakukan dengan mengacu pada Standar Pelayanan Minimal (SPM), sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/ 2008. SPM berfungsi sebagai spesifikasi teknis yang menetapkan tolok ukur pelayanan minimum yang wajib diberikan oleh Badan Layanan Umum kepada masyarakat guna menjamin akses kesehatan yang adil dan berkualitas. Pencapaian standar pelayanan di rumah sakit tidak boleh berada di bawah ketentuan SPM yang telah ditetapkan, sehingga setiap rumah sakit memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan layanan kesehatan sesuai dengan standar yang telah ditentukan guna memastikan kualitas pelayanan yang optimal, meningkatkan efisiensi operasional, serta menjamin keselamatan dan kepuasan pasien (Kemenkes RI, 2008).

Dalam pelayanan rawat jalan oleh rumah sakit, waktu tunggu pasien merujuk pada periode yang diperlukan pasien sejak melakukan pendaftaran hingga mendapatkan pelayanan medis dari dokter spesialis yang dituju. Idealnya, durasi waktu tunggu seharusnya tidak melebihi 60 menit (1 satu jam), guna memastikan kenyamanan dan

efisiensi proses pelayanan kesehatan. Masalah waktu tunggu pelayanan sering menjadi kendala dalam sistem pelayanan kesehatan, yang dapat berdampak pada tingkat ketidakpuasan pasien. Lamanya waktu pasien untuk menunggu sebelum mendapatkan pelayanan medis sering memicu rasa kecewa dan ketidakpuasan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Kondisi ini berisiko mencoreng reputasi rumah sakit dan mengurangi citra profesionalitas di mata pasien. Sebagai akibatnya, kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit tersebut bisa tergerus, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kualitas layanan secara keseluruhan (Laeliyah & Subekti, 2017).

Selain itu, dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, ditegaskan bahwa lokasi merupakan salah satu elemen yang sangat krusial untuk dipertimbangkan dalam proses penyediaan jasa pelayanan. Oleh karena itu, penentuan lokasi yang tepat menjadi sangat penting, karena dapat memudahkan pasien untuk mengakses dan menerima pelayanan dengan lebih efisien. Sebuah studi lebih lanjut mengungkapkan bahwa fasilitas kesehatan yang terletak di area strategis cenderung menarik lebih banyak pasien, karena lokasi tersebut memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam aksesibilitas, yang akhirnya dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, 2003).

Fasilitas merupakan segala hal yang disediakan oleh penyedia jasa untuk digunakan dan dinikmati oleh konsumen, dengan tujuan untuk memberikan tingkat kepuasan yang optimal. Dalam konteks fasilitas kesehatan, keberadaan fasilitas yang memadai sangat penting dan

mencakup berbagai aspek, seperti tersedianya peralatan medis yang canggih dan modern, kebersihan lingkungan yang terjaga dengan baik, kenyamanan ruang tunggu yang menyenangkan, kecepatan dalam memberikan pelayanan, keramahan tenaga medis yang terlatih, serta kemudahan akses menuju fasilitas tersebut. Semua faktor ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien, karena tidak hanya mendukung kelancaran proses diagnosis dan pengobatan yang akurat, tapi juga dalam menciptakan pengalaman positif yang menyeluruh. Hal ini akhirnya dapat menumbuhkan rasa percaya pasien terhadap kualitas layanan kesehatan yang diberikan, yang pada gilirannya meningkatkan rasa nyaman dan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diterima (Vebnia et al., 2013).

Salah satu faktor lain yang juga memegang peranan besar dalam memengaruhi kepuasan pasien adalah harga yang ditetapkan oleh penyedia layanan kesehatan. Harga tidak hanya berfungsi Harga yang ditawarkan oleh penyedia layanan kesehatan dapat menjadi faktor penentu apakah pasien merasa puas atau tidak dengan layanan yang diberikan, selain kualitas pelayanan itu sendiri (Grewal et al., 2000). *Price fairness*, tau kewajaran harga, merupakan suatu konsep kognitif yang menggambarkan bagaimana seseorang menilai keadilan suatu harga berdasar perbandingan harga yang ditawarkan dengan prosedur atau layanan yang serupa, serta membandingkannya dengan standar, referensi, atau norma yang berlaku dan relevan. Kewajaran harga tidak hanya dilihat dari segi angka, tetapi juga dalam konteks apakah harga tersebut sesuai dengan ekspektasi dan norma yang berlaku dalam industri atau pasar yang bersangkutan (Martín-Consuegra et

al., 2007). Maka, faktor kewajaran harga tidak hanya berperan dalam menciptakan rasa puas, tetapi juga memengaruhi keputusan pasien untuk tetap memilih penyedia layanan kesehatan yang sama di masa yang akan datang (Indraswati & Asrina, 2023).

Penelitian oleh Djohan (2015) menemukan bahwa konsep *operational benevolence*, yaitu sikap kebaikan dan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dalam menjalankan operasionalnya, memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di rumah sakit swasta yang ada di Kota Banjarmasin. Temuan serupa oleh Halim et al. (2018) di Rumah Sakit Suaka Insan di Banjarmasin, yang menunjukkan bahwa *operational benevolence* berperan penting dalam memengaruhi kepuasan pasien. Namun, hal ini tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap minat pasien untuk melakukan rawat inap kembali di rumah sakit yang sama. Maka, meski pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien, hal itu tidak serta merta mendorong mereka untuk memilih rumah sakit tersebut lagi.

Berdasarkan informasi dan data dari RS Reksodiwry Padang, terlihat fluktuasi yang cukup signifikan pada jumlah kunjungan pasien sepanjang tahun 2023. Salah satu variabel yang penting dalam model penilaian kualitas layanan adalah kepuasan pasien (*Patient Satisfaction*). Tingkat kepuasan pasien ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya adalah persepsi keseluruhan mengenai kualitas layanan yang diberikan, harapan atau ekspektasi yang dimiliki pasien sebelum menerima layanan, serta pengalaman yang mereka dapatkan selama kunjungan sebelumnya. Semua faktor ini saling berinteraksi dan memengaruhi bagaimana pasien

menilai kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit (Swain & Kar, 2018). Tantangan yang dihadapi adalah bagaimana meningkatkan tingkat kepuasan ini, terutama ketika ada keluhan-keluhan yang sering muncul dari pasien.

Sebagai langkah awal, peneliti melakukan modifikasi terhadap model penelitian yang sebelumnya telah digunakan dalam berbagai studi, seperti yang dilakukan oleh Sie & Bernarto (2022) dan Halim *et al.* (2018), dengan penyesuaian terhadap variabel-variabel yang ingin diteliti sesuai dengan konteks dan fenomena yang ada di RS Reksodiwryo Padang.

KAJIAN PUSTAKA

Menurut Verbeek *et al.* (Verbeek & Hudak, 2004), kepuasan pasien ditentukan oleh faktor interpersonal, hasil medis, serta perlakuan etis dan moral terhadap pasien. Sedangkan, Hawthorne *et al.* (Hawthorne *et al.*, 2014) menyatakan bahwa kepuasan pasien terkait dengan pengalaman perawatan kesehatan sebelumnya, hasil kesehatan, harapan, serta dinamika hubungan interpersonal antara pasien dan tim medis.

Waktu pelayanan, atau *service time*, merupakan waktu bagi pasien untuk mendapatkan pelayanan medis. (Kwak, 2023). Studi yang dilakukan oleh (Mazaheri Habibi *et al.*, 2018) menemukan bahwa waktu tunggu, atau *waiting time*, yang merupakan bagian dari waktu pelayanan, berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Studi oleh Li *et al.* (Li *et al.*, 2021) juga menemukan bahwa waktu tunggu di rumah sakit merupakan indikator penting dan berdampak terhadap kepuasan pasien.

Lokasi tidak hanya memengaruhi kepuasan pasien, tetapi juga memengaruhi proses

pemilihan layanan kesehatan oleh pasien (Wu *et al.*, 2021). Studi oleh (Rostami *et al.*, 2019) menunjukkan bahwa pasien yang tinggal jauh dari fasilitas kesehatan cenderung tidak kembali ke fasilitas kesehatan yang sama. Pengaruh lokasi terhadap kepuasan pasien dijelaskan dalam penelitian (Safitri *et al.*, 2015) dan (Flores *et al.*, 2021) yang menemukan bahwa optimalisasi lokasi rumah sakit perlu dilakukan untuk mencapai pelayanan yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan pasien.

Setiap perusahaan memiliki fasilitas untuk konsumen. Di rumah sakit, terdapat beberapa standar fasilitas, seperti lobi, area parkir, dan kamar. Setiap fasilitas perlu dilakukan pengukuran untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap fasilitas yang disediakan. (Harfika & Abdullah, 2017). Fasilitas memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. (Danty, 2019; Tanniru & Khuntia, 2017). Studi lebih lanjut oleh (Clinton-Mcharg *et al.*, 2021) meneliti mengenai pentingnya berbagai aspek fasilitas kesehatan, termasuk kendali atas lingkungan fisik, akses terhadap dukungan sosial, dan akses terhadap pengalih perhatian positif yang dianggap penting oleh pasien dalam lingkungan fasilitas kesehatan.

Keterjangkauan harga, atau *price affordability* didefinisikan sebagai fungsi dari harga dan pendapatan rumah tangga, atau pendapatan sisa setelah keputusan untuk membeli. (Moore *et al.*, 2021). Keterjangkauan harga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien (Lu & Al-Hakim, 2020).

Operational benevolence didefinisikan sebagai perilaku yang mencerminkan motivasi mendasar untuk mengutamakan kepentingan konsumen di atas kepentingan pribadi (Sirdeshmukh *et al.*, 2002). Smith dan Barclay (1997)

melaporkan bahwa karakter (termasuk kebaikan operasional) berdampak signifikan terhadap investasi dalam hubungan pembeli-penjual. Selain itu, McAllister (1995) menemukan bahwa kepercayaan afektif manajer terhadap rekan kerja secara positif dipengaruhi oleh perilaku kewarganegaraan atau tindakan di luar peran (Sirdeshmukh et al., 2002).

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan studi kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasinya adalah pasien poli penyakit dalam di RS Reksodiwiryio Padang. Penentuan jumlah sampel minimum untuk SEM

adalah (Jumlah indikator + jumlah variabel laten) x (5 sampai 10 kali) (Hair, 2014). Maka jumlah sampel maksimal untuk penelitian ini adalah $= (26 + 6) \times 5 = 160$ responden. Metode pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria inklusi, yaitu pasien Datang Sendiri (PDS/Pasien Mandiri) atau Pasien Umum yang memperoleh perawatan di Poli Penyakit Dalam RS Reksodiwiryio Padang dengan minimal kunjungan 1 kali serta Bersedia menjadi responden. Responden akan dikirim kuesioner dalam bentuk link *google form*. Metode analisis data menggunakan PLS-SEM dengan pengujian hipotesis menggunakan *path coefficient*.

HASIL PENELITIAN

Table 1. Profil Demografi Responden

Deskripsi	Kategori	Jumlah	Presentase
Jenis Kelamin	Laki - Laki	54	31.8
	Perempuan	116	68.2
Usia	<21 Tahun	3	1.8
	21 - 30 thn	9	5.3
	31 - 40 thn	6	3.5
	41 - 50 thn	32	18.8
	>50 Tahun	120	70.6
Pendidikan	SD	37	21.8
	SMP	34	20.0
	SMA	54	31.7
	Sarjana	29	17.1
	Lainnya	16	9.4
Domisili	Padang	158	92.9
	Lainnya	12	7.1
Frekuensi Kontrol	<2 kali/bulan	129	75.9
	>2 kali/bulan	41	24.1
Penjamin	BPJS	161	94.7
	Umum	2	1.2
	Asuransi	7	4.1
Biaya Tambahan	Ya, Ada	14	8.2
	Tidak	156	91.8
Penanggung Jawab	Ya, Ada	91	53.5
	Tidak	79	46.5
Lama Berobat	<6 Bln	38	22.3

	6 Bln - 1 Thn	11	6.5
	>1 Thn	121	71.2
Total		170	100.0

Tabel di atas menunjukkan terdapat 68.2% (116 responden) perempuan dengan usia lebih dari 50 tahun (70.6%). Dari sisi pendidikan responden, sebagian besar tamat SMA (31,7%) dan berdomisili di kota Padang (92.9%). Dari sisi frekuensi kontrol ke poli, mayoritas pasien kontrol kurang dari dua kali dalam sebulan (75.9%) dan menggunakan

BPJS (94.7%) serta tidak mengeluarkan biaya tambahan diluar biaya jaminan kesehatan (91.8%). Sebagian besar responden datang ke rumah sakit bersama penanggung jawab atau wali (53.5%) dan sudah berobat lebih dari satu tahun di RST Reksodiwiryo Padang (71.2%).

Table 2. Hasil Uji Validitas Konvergen

Variabel	Indikator	Loading factor	AVE	Keterangan
Waktu Pelayanan	X1.1	0.987	0.627	Valid
	X1.2	0.631		Valid
	X1.3	0.713		Valid
Lokasi	X2.1	0.735	0.670	Valid
	X2.2	0.816		Valid
	X2.3	0.847		Valid
	X2.4	0.841		Valid
	X2.5	0.847		Valid
Operational Benevolence	X3.1	0.698	0.606	Valid
	X3.2	0.802		Valid
	X3.3	0.832		Valid
	X3.4	0.775		Valid
Fasilitas	X4.1	0.758	0.567	Valid
	X4.2	0.754		Valid
	X4.3	0.744		Valid
	X4.4	0.750		Valid
	X4.5	0.760		Valid
Price Affordability	X5.1	0.457	0.679	Valid
	X5.2	0.843		Valid
	X5.3	0.952		Valid
	X5.4	0.944		Valid
Patient Satisfaction	Y.1	0.830	0.655	Valid
	Y.2	0.762		Valid
	Y.3	0.817		Valid
	Y.4	0.830		Valid
	Y.5	0.806		Valid

Tabel di atas menunjukkan bahwa semua indikator pada variabel laten memiliki nilai outer loading lebih dari 0,60 atau berada dalam rentang 0,40-0,60 dengan

nilai AVE lebih dari 0,50. Maka, seluruh indikator dinyatakan valid sebagai pengukur masing-masing variabel laten.

Table 3. Hasil uji validitas diskriminan (HTMT)

No	Variabel	1	2	3	4	5	6
1	Fasilitas						
2	Lokasi	0.501					
3	Operational Benevolence	0.543	0.620				
4	Patient Satisfaction	0.407	0.266	0.401			
5	Price Afford-ability	0.258	0.405	0.185	0.170		
6	Waktu Pelayanan	0.155	0.136	0.148	0.153	0.134	

Hasil uji validitas diskriminan diketahui bahwa seluruh nilai HTMT antar variabel berada di bawah ambang batas 0,90. Hal ini menunjukkan bahwa setiap variabel

dalam model memiliki perbedaan yang signifikan satu sama lain, sehingga memenuhi kriteria validitas diskriminan.

Table 4. Hasil Uji Construct Reliability

Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_c)	Keterangan
Fasilitas	0.812	0.868	Reliabel
Lokasi	0.876	0.910	Reliabel
Operational Benevolence	0.785	0.860	Reliabel
Patient Satisfaction	0.868	0.905	Reliabel
Price Affordability	0.836	0.888	Reliabel
Waktu Pelayanan	0.828	0.829	Reliabel

Hasil Uji Construct Reliability menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai Cronbach's alpha dan Composite Reliability (rho_c) di atas 0,70 yang berarti setiap konstruk memiliki konsistensi internal yang

baik dan dapat dipercaya. Selanjutnya dilakukan evaluasi inner model meliputi uji multikolinearitas, koefisien determinasi (R-square), dan effect size (f-square).

Table 5. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	VIF
Fasilitas	1.354
Lokasi	1.626
Operational Benevolence	1.492
Price Affordability	1.194
Waktu Pelayanan	1.044

Hasil uji multikolinieritas menunjukkan semua variabel independen memiliki nilai VIF di

bawah 5 berarti tidak terdapat multikolinearitas di antara variabel independen dalam model ini.

Table 6. Nilai Koefisien Determinasi

Variabel dependen	R-square	Keterangan
Patient Satisfaction	0.187	Rendah

Tabel di atas menunjukkan bahwa variabel *Patient Satisfaction* dengan nilai R-square (0,187) berarti variabel independen dalam penelitian ini mampu menjelaskan

18,7% variansi Patient Satisfaction, dan sisanya (81,3%) dipengaruhi oleh variabel lain di luar model. Maka, kekuatan prediktif model ini tergolong rendah.

Table 7. Nilai effect size

Variabel Independen	<i>Patient Satisfaction</i>	Kategori
Fasilitas	0.049	Sedang
Lokasi	0.000	Lemah
Operational Benevolence	0.037	Sedang
Price Affordability	0.003	Lemah
Waktu Pelayanan	0.018	Lemah

Table di atas menunjukkan semua variabel independen menunjukkan nilai f-square yang masuk dalam kategori lemah dan

sedang. Maka, variabel independen dalam model ini memiliki pengaruh yang lemah terhadap variabel dependen Patient Satisfaction.

Table 8. Hasil pengujian hipotesis

Hipotesis	Path	T-stat	P values	Hasil
H1	Waktu Pelayanan → Patient Satisfaction	0.830	0.203	Rejected
H2	Lokasi → Patient Satisfaction	0.157	0.438	Rejected
H3	Operational Benevolence → Patient Satisfaction	2.246	0.012	accepted
H4	Fasilitas → Patient Satisfaction	1.825	0.034	accepted
H5	Price Affordability → Patient Satisfaction	1.099	0.136	Rejected

Hipotesis pertama (H1) dengan nilai t-statistic (0,830) dan p-value (0,203) menunjukkan bahwa hubungan antara Waktu Pelayanan dan Patient Satisfaction tidak signifikan. Maka, hipotesis ditolak berarti waktu pelayanan bukan faktor yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hipotesis kedua (H2) didapatkan Nilai t-statistic (0,157) dan p-value (0,438) menunjukkan

bahwa hubungan Lokasi dan Patient Satisfaction tidak signifikan. Hipotesis ditolak, berarti bahwa lokasi pelayanan tidak signifikan memengaruhi kepuasan pasien.

Hipotesis ketiga (H3) didapatkan Nilai t-statistic (2,246) dan p-value (0,012) menunjukkan bahwa hubungan operational Benevolence dan Patient Satisfaction signifikan pada tingkat signifikansi 5%. Hipotesis ini

diterima, yang berarti bahwa operational benevolence memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hipotesis keempat didapatkan nilai t-statistic (1,825) dan p-value (0,034) menunjukkan hubungan yang signifikan antara Fasilitas dan Patient Satisfaction. Hipotesis ini diterima, yang menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Pengaruh Waktu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien.

Waktu pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun waktu pelayanan di rumah sakit telah memenuhi standar yang memadai, berdasarkan analisis deskriptif, kategori waktu pelayanan berada pada tingkat tinggi, namun secara statistik tidak cukup kuat memengaruhi kepuasan pasien.

Menurut Nathalia et al. (2021), mutu pelayanan termasuk waktu tunggu merupakan salah satu dimensi penting yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien. Waktu pelayanan yang efisien biasanya mampu meningkatkan persepsi positif terhadap mutu layanan. Namun, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa waktu pelayanan bukan merupakan determinan utama kepuasan pasien. Hal ini terjadi karena pasien lebih memperhatikan aspek lain dari pelayanan, seperti fasilitas, harga, atau sikap petugas medis.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Wulandari et al (2020) dan Wildan et al (2024) yang menemukan bahwa waktu pelayanan tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit. Penelitian tidak sejalan dengan Nathalia et al.

Hipotesis kelima (H5) didapatkan Nilai t-statistic (1,099) dan p-value (0,136) menunjukkan bahwa hubungan antara Price Affordability dan Patient Satisfaction tidak signifikan. Hipotesis ini ditolak, yang mengindikasikan bahwa keterjangkauan harga tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dalam penelitian ini.

(2021) menemukan bahwa waktu pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada instalasi rawat jalan bedah. Demikian pula, studi oleh Percunda et al. (2024) menunjukkan bahwa waktu pelayanan yang sesuai standar (<60 menit) berkontribusi pada tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan waktu pelayanan yang melebihi standar (>60 menit). Perbedaan ini dapat disebabkan oleh karakteristik responden atau perbedaan standar waktu pelayanan yang diterapkan pada rumah sakit yang menjadi objek penelitian.

Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien

Hipotesis kedua ditolak, maka tidak terdapat pengaruh signifikan antara lokasi RST dan kepuasan pasien. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa meskipun lokasi memiliki pengaruh, ternyata tidak cukup kuat untuk langsung memengaruhi kepuasan pasien secara positif.

Beberapa temuan kunci terkait lokasi RST dan kepuasan pasien dapat diidentifikasi bahwa RST terletak di area yang dikenal luas oleh masyarakat, sehingga memudahkan pasien dalam mencarinya. RST memiliki akses yang baik dengan berbagai jalur

transportasi publik, membuatnya lebih mudah dijangkau oleh pasien. Ketersediaan lahan parkir yang cukup luas membantu pasien yang memilih untuk menggunakan kendaraan pribadi. Posisi RST yang strategis juga memberi kemudahan dalam mengakses layanan lain di sekitarnya.

Meskipun analisis deskriptif menunjukkan hasil yang positif terkait lokasi RST, hasil analisis hipotesis memberikan gambaran yang berbeda yaitu bahwa hubungan antara lokasi dan kepuasan pasien tidak cukup signifikan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Arora dan Kaur (2021) menunjukkan bahwa meskipun lokasi mempengaruhi aksesibilitas layanan kesehatan, faktor-faktor lain seperti kualitas pelayanan dan interaksi staff dengan pasien lebih dominan memengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian Kridaningsih & Ghozali (2023).

Sementara itu penelitian oleh Sinaga & Safitri (2024), Meutia & Andini (2019), serta Afifah (2020) menunjukkan hasil yang bertolak belakang dengan penelitian ini. Maka, meskipun lokasi RST memiliki banyak kelebihan yang dapat mendukung aksesibilitas dan kemudahan, namun hubungan antara lokasi dan kepuasan pasien tidak signifikan. Oleh karena itu, penting bagi manajemen rumah sakit untuk tidak hanya fokus pada aspek lokasi, tetapi juga mempertimbangkan kualitas pelayanan dan faktor-faktor lainnya yang dapat meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Pengaruh Operational Benevolence terhadap kepuasan pasien

Hipotesis ketiga (H3) diterima, mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara benevolensi operasional di RST dan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa tindakan baik

dan perhatian dari staf kesehatan berkontribusi pada persepsi positif pasien pada layanan yang diberikan. Gambaran analisis deskriptif yang mendukung temuan tersebut:

- a. Proses pendaftaran oleh staff administrasi tidak berbelit-belit (tinggi).
- b. Staff RST Memberikan Informasi yang Jelas Mengenai Alur Proses Pemeriksaan (sangat tinggi).
- c. Dokter Mendengarkan dengan Baik Keluhan yang Sedang Saya Rasakan (tinggi).
- d. Dokter Memberikan Edukasi Lengkap Mengenai Penyakit yang Saya Rasakan (tinggi).

Benevolensi operasional sebagai kunci dalam meningkatkan pengalaman pasien. Menurut Zeithaml et al. (2018), aspek seperti keadilan dalam interaksi, komunikasi yang sopan, serta pendidikan tentang proses perawatan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian oleh Haiki et al (2024) dan Bimo (2022) mendukung penelitian ini bahwa kualitas interaksi antara pasien dan provider layanan berpengaruh signifikan terhadap pengalaman pasien dalam konteks pelayanan kesehatan.

Penelitian oleh Mustari et al (2022), Wijaya et al (2021) dan Manurung (2024) menemukan bahwa pengaruh benevolensi dan sikap membantu dari staf kesehatan meningkatkan kepuasan pasien, terutama dalam konteks pengalaman pasien di rumah sakit. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa benevolensi operasional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Tindakan baik dan perhatian dari staf administratif dan medis terbukti berhasil menciptakan pengalaman positif yang dapat meningkatkan kepuasan pasien di RST. Maka, rumah sakit sebaiknya terus mengembangkan perilaku benevolensi operasional untuk

mencapai kepuasan pasien yang lebih tinggi.

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien

Hipotesis keempat diterima, menyiratkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas yang disediakan oleh rumah sakit dan kepuasan pasien. Analisis deskriptif mengungkapkan beberapa hal positif terkait fasilitas yang memiliki persepsi yang bagus/tinggi oleh pasien:

- a. Area Ruang Tunggu Nyaman Dilengkapi Pendingin Ruangan.
- b. Area Ruang Tunggu Dilengkapi TV sebagai Hiburan.
- c. Diberikan Pemeriksaan Awal Sebelum Memasuki Ruangan Poli (pengukuran tensi).
- d. Petunjuk Ruangan di Area Poli Penyakit Dalam Jelas.
- e. Mendapatkan Obat yang Lengkap Sesuai dengan Keluhan yang Dirasakan (tinggi).

Menurut Chase et al. (2018), fasilitas fisik seperti ruang tunggu, alat medis, dan layanan pendukung merupakan bagian integral dari pengalaman pasien dan dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diterima. Penelitian oleh Ronaldi (2022) menemukan bahwa fasilitas rumah sakit, termasuk kenyamanan ruang tunggu dan ketersediaan informasi, berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di rumah sakit-kota. Studi Faiturohmi & Pramudyo (2020) menunjukkan adanya fasilitas yang memadai, seperti ruang tunggu dan alat medis, berhubungan dengan peningkatan kepuasan pasien dalam layanan kesehatan di Puskesmas. Hasil ini menegaskan bahwa fasilitas yang baik di rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Rancang bangun dan pengelolaan fasilitas yang memadai harus menjadi perhatian

utama bagi manajemen rumah sakit untuk meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan.

Pengaruh Price Affordability Terhadap Kepuasan Pasien

Hipotesis kelima (H5), ditolak, berarti tidak terdapat pengaruh signifikan antara affordability harga dan kepuasan pasien. Hasil ini menandakan bahwa meskipun harga berperan dalam keseluruhan pengalaman pasien, faktor ini tidak cukup kuat untuk meningkatkan kepuasan pasien. Analisis deskriptif menunjukkan bahwa pasien memiliki persepsi yang sedang mengenai affordability harga yang ditawarkan oleh RST, yaitu:

- a. Harga Obat yang Diberikan Terjangkau (sedang).
- b. Poli RST Kerap Menawarkan Keringanan Biaya Konsultasi kepada Pasien (sedang).
- c. Biaya yang Dikenakan Sesuai dengan Layanan yang Saya Dapatkan (sedang).
- d. Biaya Konsultasi di Poli RST yang Saya Bayarkan Sesuai dengan Tagihan (sedang).
- e. Biaya Pemeriksaan Tambahan seperti Laboratorium Wajar (sedang).
- f. Biaya Pemeriksaan Penunjang Tambahan seperti USG, X-ray Wajar (sedang).

Davidow dan Uttal (2005) menekankan bahwa pasien tidak hanya mencari harga yang terjangkau, tetapi juga menginginkan layanan yang memenuhi ekspektasi mereka. Hal ini menunjukkan bahwa walaupun affordability harga dapat menarik minat pasien, kualitas pelayanan yang mereka terima selama proses perawatan lebih berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan. Penelitian oleh Mulyono (2019) menunjukkan bahwa meskipun affordability harga menjadi faktor penting, kualitas layanan lebih berpengaruh terhadap

kepuasan pasien di rumah sakit Medika Permata Hijau Jakarta. Sari et al (2022) menemukan bahwa kewajaran harga berperan hanya sebagai moderasi antara pelayanan prima terhadap kepuasan pasien. Hasil ini memberikan arti bahwa harga yang wajar hanya dapat memperkuat pengaruh dari sebuah pelayanan disebuah rumah sakit terhadap keuasan pasien.

KESIMPULAN

Diketahui terdapat pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas yang disediakan oleh rumah sakit terhadap kepuasan pasien. Fasilitas yang nyaman dan memadai berkontribusi pada pengalaman positif pasien. Tidak ada pengaruh signifikan antara affordability harga dan kepuasan pasien. Meskipun pasien merasa harga yang ditawarkan cukup terjangkau, faktor kualitas layanan dan pengalaman pelayanan lebih dominan dalam menentukan kepuasan pasien. Waktu pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, menunjukkan bahwa waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien menunjukkan bahwa lokasi rumah sakit tidak signifikan memengaruhi kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Afifah, K. (2020). Relationship Of Health Care Quality With Interest In Patient Re-Visits At Cangkringan Sleman Health Center. *Jurnal Eduhealth*, 11(1), 26-32. <https://doi.org/10.54209/jurnaleduhealth.v11i1.78>

- Chase, R. B., Aquilano, N. J. & Jacobs, F. (2018). *No Title*. McGraw-Hill Education.
- Davidow, M. & Uttal, B. (2005). The Relationships Between Customer Satisfaction, Customer Loyalty, And Profitability: An Empirical Study. *Strategic Management Journal*, 26(1), 26-39.
- Dewi, S., Machmud, R. & Lestari, Y. (2019). Analisis Waktu Tunggu Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Achmad Darwis Suliki Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(4).
- Djohan, A. J. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Dan Kepercayaan Untuk Mencapai Loyalitas Pasien Rawat Inap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Dan Kepercayaan Untuk Mencapai Loyalitas Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Swasta Di Kota Banjarmasin. *Jurnal Aplikasi Manajemen (Jam)*, 13(2), 257-271.
- Faiturohmi, R. & Pramudyo, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tempel I Sleman. *Prima Ekonomika*, 11(2), 81-99.
- Grewal, D., Gottlieb, J. & Marmorstein, H. (2000). The Moderating Effects Of Message Framing And Source Credibility On The Price-Perceived Risk Relationship. *Journal Of Consumer Research*, 21(1), 145. <https://doi.org/10.1086/209388>
- Hair, J. F. (2014). *A Primer On Partial Least Squares Structural Equation Modeling (Pls-Sem)*. Sage.
- Halim, D., Djohan, A. J., Panghiyangan, R., Husaini &

- Marlinae, L. (2018). The Effect Of Service Quality And Operational Benevolence On Patient Satisfaction And Their Interest In Re-Hospitalization. *Indian Journal Of Public Health Research And Development*, 9(8), 243-248. <https://doi.org/10.5958/0976-5506.2018.00728.3>
- Handayani, S. B. & Taufiq, M. (2017). Analisa Keputusan Konsumen Warung Angkringan Yang Dipengaruhi Lokasi, Fasilitas & Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pada Warga Kos Di Kota Semarang). *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*, 24(43).
- Hasanah, N., Nuringwahyu, S. & Zunaida, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap Klinik Global Sarana Medika). *Jiagabi*, 9(2).
- Herman, H., Kamase, J., Nujum, S. & Dewi, R. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Perbaikan Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep. *Jurnal Ekonomi Global*, 1(2), 185-199.
- Huda, S. & Yuliati, A. (2022). Analysis Of The Influence Of Minimum Wage And Human Development Index On Unemployment Rate In Indonesia. *Devotion - Journal Of Research And Community Service*, 3(13), 2171-2176.
- Indraswati, D. & Asrina, A. (2023). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelayanan Dan Minat Berkunjung Kembali Pasien Umum Di Rawat Jalan Rsud Labuang Baji Makassar Tahun 2022. *Journal Of Muslim Community Health (Jmch)*, 4(3), 211-221. <https://doi.org/https://doi.org/10.52103/Jmch.V4i3.1154>
- Kemenkes Ri. (2008). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/Sk/li/2008*.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003*.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson.
- Kotler, Philip & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 12*. Erlangga.
- Kridaningsih, A. & Ghozali, G. (2023). Pengaruh Lokasi, Pelayanan Dan Kelengkapan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Jalan. *Media Manajemen Jasa*, 11(1), 17-27.
- Laeliyah, N. & Subekti, H. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rawat Jalan Rsud Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 102. <https://doi.org/10.22146/Jke.svo.27576>
- Martín-Consuegra, D., Molina, A. & Esteban, Á. (2007). An Integrated Model Of Price, Satisfaction And Loyalty: An Empirical Analysis In The Service Sector. *Journal Of Product And Brand Management*, 16(7), 459-468. <https://doi.org/10.1108/10610420710834913>
- Meutia, R. & Andiny, P. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Langsa Lama. *Niagawan*, 8(2), 121. <https://doi.org/10.24114/Niaga.V8i2.14261>
- Mulyono, S. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan,

- Harga, Fasilitas Dan Customer Loyalty Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Medika Permata Hijau Jakarta. *Relevance: Journal Of Management And Bussines*, 2(2).
- Mustari, A. C., Tosepu, R. & Kusnan, A. (2022). Analisis Pengaruh Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Blud Rumah Sakit Kabupaten Konawe. *Jurnal Kendari Kesehatan Masyarakat (Jkkm)*, 1(3).
- Nugraha, M. & Sumadi, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Type C Kabupaten Kebumen. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 11(2), 97-102. <https://doi.org/10.36982/Jiegmk.V11i2.1190>
- Percunda, A. D., Laksono, A. & Rama, H. N. W. (2024). Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri. *Jk: Jurnal Kesehatan*, 2(3), 220-232.
- Prayitno, R. S., Sumarto, L. & Darsono. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rs Muhammadiyah Selogiri, Kabupaten Wonogiri. *Jurnal Widya Ganecwara*, 11(1), 1-19.
- Ronaldi, S., Salfadri & Hadya, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Pariaman. *Jurnal Matua*, 4(1), 29-38.
- Sari, D. M., Daihani, D. U. & Astuti, P. (2022). Determinan Kepuasan Pasien Dengan Metode Sem-Pls: Pengaruh Waktu Tunggu Dan Nilai Pelanggan Melalui Pelayanan Prima Dan Kewajaran Harga Pada Rumah Sakit Swasta "X" Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Teknik Industri*, 12(1), 91-99.
- Sekaran, U. & Bougie, R. (2016). *Research Methods For Business: A Skill-Building Approach* (7th Editio). Wiley & Sons.
- Shidrah Mat Daud, N., Mat Daud, N., Amry Abdul Latif, S. & Simpson, J. (2022). Applying Partial Least Squares Structural Equation Modelling (Pls-Sem) On Factors Affecting Language Students' Desire To Learn. *Arab World English Journal*, 13(3), 254-271. <https://doi.org/10.24093/Awej/Vol13no3.16>
- Sie, M. C. S. & Bernarto, I. (2022). The Effect Of Service Time, Facilities, Location, And Price Affordability On Patient Satisfaction At Dr. Ranny Clinic. *Budapest International Research And Critics Institute-Journal (Birci-Journal)*, 5(1), 4455-4466.
- Sinaga, O. S. & Safitri, R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Uptd Puskesmas Margomulyo Balikpapan. *Jurnal Geoekonomi*, 15(1), 148-158. <https://doi.org/10.36277/Geoekonomi.V15i1.342>
- Sirdeshmukh, D., Singh, J. & Sabol, B. (2002). Consumer Trust, Value, And Loyalty In Relational Exchanges. *Journal Of Marketing*, 66(1), 15-37.
- Swain, S. & Kar, N. C. (2018). Hospital Service Quality As Antecedent Of Patient Satisfaction - A Conceptual Framework. *International*

- Journal Of Pharmaceutical And Healthcare Marketing*, 12(3), 251-269.
<https://doi.org/10.1108/Ijphm-06-2016-0028>
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Andi Offset.
- Undang-Undang Ri Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. (2009).
- Vebnia, A., Pradhanawati, A. & Nurseto, S. (2013). Pengaruh Fasilitas, Lokasi Dan Tarif Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi Pada Pasien Poli Rumah Sakit Muhammadiyah Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2(4).
- Wijaya, J. T., Saptaningsih, A. B. & Syah, T. Y. R. (2021). Kepercayaan Dimediasi Kepuasan Pasien Terhadap Citra Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(1), 59-71.
<https://doi.org/10.14710/Jmki.9.1.2021.59-71>
- Wildan, M., Marliadi, R., Hasymi, L. F. & Hadarani, M. (2024). Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan (Poli Penyakit Dalam) Di Rsd Idaman Banjarbaru. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 24(03).
- Wulandari, P., Listiawaty, R. & Hafiz, A. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 3(2), 265-269.
- Yasdar Bahri, M. & Patimah, S. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang. *Journal Of Muslim Community Health (Jmch)*, 4(4), 180-191.
<https://doi.org/10.52103/Jmch.V4i4.1406>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. Mcgraw-Hill Education.