

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening di RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau

Okta Ariyanti¹⁾, Surajiyo²⁾, Yulpa Rabeta³⁾, Rudi Azhar⁴⁾

^{1,2,3,4}Universitas Bina Insan, Kota Lubuklinggau, Indonesia

e-mail: ¹oktaariyanti35@gmail.com, ²surajiyo@univbinainsan.ac.id, ³yulparabeta@yahoo.com,

⁴rudi_azhar@univbinainsan.ac.id

Article Information	Submit: 30-06-2026	Revised: 12-09-2026	Accepted: 29-09-2026
---------------------	--------------------	---------------------	----------------------

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien dengan kepercayaan sebagai variabel intervening di RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau. Penelitian ini dilatar belakangi oleh pentingnya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dan penyediaan fasilitas yang memadai dalam rangka meningkatkan kepuasan serta membangun kepercayaan pasien terhadap rumah sakit sebagai penyedia layanan publik. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pasien penerima pelayanan di RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau periode penelitian selama enam bulan pada tahun 2026. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan non-probability sampling dengan metode accidental sampling. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan rumus lemeshow untuk menentukan jumlah responden sesuai dengan kebutuhan penelitian. Berdasarkan hasil perhitungan, jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan perolehan nilai t-statistik sebesar 3,251 dengan nilai p-value 0,001 (<0,05). Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai t-statistik sebesar 5,749 dengan nilai p-value <0,001 (<0,05). Kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai t-statistik sebesar 5,601 dengan nilai p-value <0,001 (<0,05). Hasil uji pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa kepercayaan mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan nilai t-statistik sebesar 2,456 dengan nilai p-value 0,014 (<0,05). Kepercayaan mampu memediasi pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien dengan nilai t-statistik sebesar 2,753 dengan nilai p-value 0,006 (<0,05).

Kata kunci: Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Pasien.

Abstract

This study aims to analyze the influence of service quality and facilities on patient satisfaction, with trust serving as a mediating variable, at RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau. The study was motivated by the importance of improving healthcare service quality and providing adequate facilities to enhance patient satisfaction and build patient trust in the hospital as a public service provider. A quantitative approach was employed. The study population comprised all patients receiving services at RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau during a six-month research period in 2026. The sampling technique used was non-probability sampling with accidental sampling. The sample size was determined using the Lemeshow formula to meet the research requirements. Based on the calculation, a total of 100 respondents were included in the study. The results show that service quality has a positive and significant effect on patient satisfaction, with a t-statistic of 3.251 and a p-value of 0.001 (<0.05). Facilities have a positive and significant effect on patient satisfaction, with a t-statistic of 5.749 and a p-value of <0.001 (<0.05). Service quality and facilities have a positive and significant effect on patient satisfaction, with a t-statistic of 5.601 and a p-value of <0.001 (<0.05). The indirect effect analysis shows that trust mediates the effect of service quality on patient satisfaction, with a t-statistic of 2.456 and a p-value of 0.014 (<0.05). Trust also mediates the effect of facilities on patient satisfaction, with a t-statistic of 2.753 and a p-value of 0.006 (<0.05).

Keywords: Facilities, Patient Satisfaction, Service Quality, Trust.

PENDAHULUAN

Perubahan cara pandang masyarakat terhadap peran lembaga publik telah mendorong peningkatan terhadap kualitas pelayanan di berbagai bidang. Keberhasilan pemerintahan saat ini tidak lagi dinilai dari banyaknya kebijakan atau program yang dibuat, melainkan dari sejauh mana pelayanan publik mampu memberikan manfaat nyata bagi kesejahteraan masyarakat. Setiap sektor pelayanan publik, baik dalam bidang administrasi, pendidikan, maupun sosial, diuntut untuk terus meningkatkan efisiensi, keterbukaan, serta kualitas interaksi dengan masyarakat. Pelayanan publik di era modern ini tidak cukup hanya berfokus pada pemenuhan prosedur administratif, tetapi juga harus berorientasi pada kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi penyedia layanan.

Salah satu sektor pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat adalah sektor kesehatan. Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar yang menjadi hak setiap warga negara yang harus dipenuhi sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia. Hal ini sejalan dengan nilai Pancasila dan UUD 1945, khususnya Sila Kelima yaitu “keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia”. Pernyataan tersebut menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pemenuhan kebutuhan dasar baik yang bersifat material maupun nonmaterial termasuk aspek kesehatan dan spiritualitas (R. Lestari et al., 2025). Oleh karena itu, jaminan atas kesehatan harus diwujudkan melalui penyediaan layanan kesehatan yang berkualitas dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau adalah Rumah Sakit Umum Daerah milik Pemerintah Kota Lubuklinggau yang menyediakan berbagai jenis pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan yang tersedia meliputi pelayanan rawat jalan, rawat inap, gawat darurat, pelayanan medis dan dokter spesialis, serta berbagai pelayanan penunjang seperti laboratorium, radiologi, farmasi, rehabilitasi medik, dan pelayanan lainnya. Fasilitas yang tersedia di rumah sakit menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung kelancaran proses pelayanan yang diberikan kepada pasien. Fasilitas yang memadai tidak hanya berfungsi sebagai sarana penunjang tetapi juga berperan dalam menciptakan kenyamanan, keselamatan, dan kemudahan selama menerima pelayanan. Semakin lengkap fasilitas yang tersedia, maka akan semakin besar kemungkinan rumah sakit memberikan pelayanan yang efektif dan memenuhi kebutuhan pasien secara optimal.

Tingginya harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik menjadikan rumah sakit tidak hanya dituntut untuk menyediakan pelayanan secara optimal, tetapi juga mampu memberikan pelayanan yang profesional dan berorientasi pada kepuasan pasien. Menurut Pohan (2013) dalam Andayani (2021) Kepuasan pasien merupakan bentuk perasaan yang muncul setelah pasien memperoleh pelayanan kesehatan, yang terbentuk melalui perbandingan antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan. Sejalan dengan itu, menurut Effendi & Junita (2019) dalam Puspitasari et al., (2022) kepuasan pasien adalah penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Dengan demikian, pengalaman pasien secara keseluruhan menjadi tolak ukur utama dalam menilai kepuasan pasien. Menurut Pohan (2015) dalam Fahlefi & Cahyani (2024), tingkat kepuasan pasien dapat diukur melalui beberapa indikator utama, yaitu kepuasan terhadap akses layanan, kepuasan terhadap mutu layanan, kepuasan terhadap proses layanan (termasuk hubungan antar manusia), dan kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan.

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Menurut Sirna et al., (2025) Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang berkaitan dengan permintaan serta ketepatan cara penyampaian yang bertujuan untuk memenuhi harapan dan kepuasan konsumen. Sejalan dengan itu, Lupiyoadi dan Hamdani (2011) dalam Elisabeth & Sinaga (2022) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan mencerminkan penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Dalam konteks pelayanan publik, khususnya di sektor kesehatan, kualitas pelayanan mencerminkan sejauh mana penyedia layanan dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Menurut Kotler dan Keller (2016 : 284) dalam Tao Putri, Theresia Pradiani (2023) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, terdapat lima indikator utama yang perlu diperhatikan, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).

Selain kualitas pelayanan, ketersediaan fasilitas yang memadai turut berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Menurut Moenir (2011) dalam Jelatu & Jewaru, (2024) fasilitas adalah segala bentuk peralatan atau perlengkapan yang dapat dilihat secara jelas, yang berfungsi untuk mendukung dan mempermudah segala aktivitas dalam mencapai tujuan yang diharapkan. Sejalan dengan itu, menurut Sukino (2005:98) dalam Fatimah (2024) fasilitas adalah sarana dan prasarana yang disediakan untuk mendukung kelancaran operasional pelayanan yang diterima oleh pengguna jasa. Fasilitas tersebut meliputi alat, ruangan, infrastruktur, dan perlengkapan yang memadai serta sesuai dengan kebutuhan layanan. Fasilitas yang baik akan mendukung kenyamanan pasien dan menunjang efektivitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, peningkatan dan pemeliharaan fasilitas perlu dilakukan untuk meminimalkan berbagai hambatan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas (Faiturohmi & Pramudyo, 2020).

Kepercayaan pasien juga berperan penting sebagai variabel intervening dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan fasilitas dengan kepuasan pasien. Menurut Muksin (2022) kepercayaan pasien merupakan pengetahuan dan penilaian yang terbentuk berdasarkan proses pelayanan yang diterima serta kesesuaian dengan standar operasional prosedur (SOP) yang kemudian membentuk keyakinan dan sikap terhadap tindakan pelayanan yang akan dilakukan berikutnya. Sejalan dengan itu, menurut Wijaya et al., (2025) kepercayaan adalah keyakinan terhadap pihak lain yang didasarkan pada integritas, reliabilitas, dan keyakinan bahwa tindakan yang dilakukan akan menghasilkan nilai yang positif. Menurut Maharani (2010) dalam Caniogo (2022) terdapat empat indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kepercayaan, yaitu 1). kehandalan. 2). kejujuran. 3). kepedulian dan 4). kredibilitas. Kepercayaan akan terbentuk ketika pasien merasa yakin bahwa rumah sakit memiliki kemampuan serta komitmen yang tinggi dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Tingkat kepercayaan yang tinggi akan menciptakan rasa aman dan nyaman selama proses pelayanan yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, kepercayaan tidak hanya berkaitan dengan kepuasan pasien secara langsung, tetapi juga berperan sebagai mekanisme yang menghubungkan kualitas pelayanan dan fasilitas dengan kepuasan pasien.

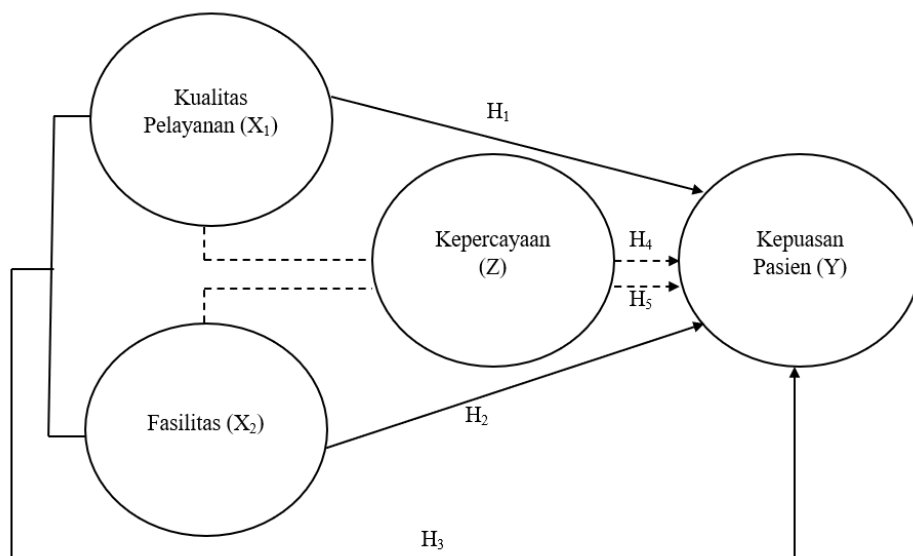
Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, seperti penelitian yang dilakukan oleh Azzahrah & Yamini (2023), dan penelitian Lestari & Aji Priyanto (2023). Namun demikian, terdapat hasil penelitian yang berbeda yang dilakukan oleh Duran et al., (2026) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak memberikan pengaruh langsung yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Sari et al., (2019) menunjukkan bahwa kepercayaan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan, fasilitas, kepercayaan, dan kepuasan pasien belum menunjukkan hasil yang selalu konsisten, sehingga masih diperlukan penelitian lebih lanjut untuk menguji hubungan antarvariabel.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, diketahui bahwa secara umum kualitas pelayanan dan fasilitas di RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau sudah tergolong cukup baik. Namun demikian, ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan agar kualitas pelayanan menjadi lebih optimal. Beberapa permasalahan yang terjadi diantaranya pasien merasa petugas lamban merespon permintaan pasien, kurangnya koordinasi antar petugas menyebabkan beberapa proses administrasi membutuhkan waktu yang lebih lama. Selain itu, sikap petugas belum sepenuhnya menunjukkan empati yang diharapkan, serta keterbatasan fasilitas seperti jumlah kursi diruangan tunggu yang belum sepenuhnya mampu untuk menampung jumlah pasien terutama saat

pelayanan sedang ramai. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dan fasilitas menjadi aspek yang penting untuk dikaji karena tidak hanya berkaitan dengan kepuasan pasien, tetapi juga berpotensi membentuk kepercayaan pasien terhadap rumah sakit.

Dalam penelitian kuantitatif, kerangka berpikir merupakan gambaran konseptual yang menunjukkan keterkaitan antar variabel penelitian serta menjelaskan hubungan pengaruh antara variabel yang satu dengan variabel lainnya (Abdillah et al., 2024).

Gambar 1. Kerangka Berpikir Penelitian



Hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

- H₁ : Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau;
- H₂ : Terdapat pengaruh yang signifikan antara Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau;
- H₃ : Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau;
- H₄ : Kepercayaan mampu memediasi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau;
- H₅ : Kepercayaan mampu memediasi pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif sebagai metode penelitian karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu berfokus pada pengujian hubungan dan pengaruh antar variabel penelitian. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk memperoleh data yang dapat diukur secara objektif dan dapat dianalisis secara statistik. Lokasi penelitian dilakukan di RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau, Kota Lubuklinggau, Sumatera Selatan. Metode pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan penyebaran kuesioner kepada responden di RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pasien penerima pelayanan di RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau periode penelitian selama enam bulan pada tahun 2026. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan non-probability sampling dengan metode accidental sampling. Metode ini digunakan karena jumlah populasi pada periode penelitian tidak diketahui secara pasti, sehingga pengambilan sampel dilakukan dengan memilih responden yang

ditemui peneliti pada saat penelitian dilakukan dan bersedia menjadi responden hingga jumlah sampel yang telah ditentukan terpenuhi. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus lemeshow dengan tingkat kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan 10%. Berdasarkan hasil perhitungan, jumlah sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner terstruktur yang disusun berdasarkan indikator dari setiap variabel penelitian. Kuesioner digunakan untuk mengukur persepsi responden mengenai kualitas pelayanan, fasilitas, kepuasan pasien dan kepercayaan sebagai variabel intervening. Pengukuran jawaban responden menggunakan skala likert lima tingkat yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang terhadap fenomena sosial (Sugiyono, 2019).

Analisis data penelitian menggunakan metode Partial Least Square (PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 3. Analisis ini digunakan untuk menguji kualitas instrumen penelitian serta menganalisis hubungan antar variabel penelitian. Pengujian dilakukan melalui tahapan evaluasi model pengukuran (*outer model*) untuk menguji validitas dan reliabilitas variabel, serta evaluasi model struktural (*inner model*) untuk menganalisis hubungan antar variabel dan menguji hipotesis penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Deskripsi Responden Penelitian

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase (%)
Laki-laki	44	44%
Perempuan	56	56%
Total	100	100%

Sumber: Hasil Olah Data Tahun 2026

Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang pasien RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau. Berdasarkan jenis kelamin, sebanyak 56 responden (56%) berjenis kelamin perempuan, sedangkan 44 responden (44%) berjenis kelamin laki-laki. Dengan demikian, responden penelitian didominasi oleh pasien berjenis kelamin perempuan.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia (Umur)	Jumlah Responden	Presentase (%)
< 20 Tahun	7	7%
20-29 Tahun	33	33%
30-39 Tahun	28	28%
40-49 Tahun	27	27%
> 50 Tahun	5	5%
Total	100	100%

Sumber: Hasil Olah Data Tahun 2026

Berdasarkan usia, responden penelitian paling banyak berada pada rentang usia 20–29 tahun, yaitu sebanyak 33 orang (33%). Selanjutnya, responden berusia 30–39 tahun sebanyak 28 orang (28%), usia 40–49 tahun sebanyak 27 orang (27%), usia dibawah 20 tahun sebanyak 7 orang (7%), dan usia di atas 50 tahun sebanyak 5 orang (5%). Dengan demikian, sebagian besar responden berada pada usia produktif, sehingga memiliki kemampuan yang baik dalam menilai kualitas pelayanan yang diterima.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase (%)
PNS/ASN	16	16%
Pegawai Swasta	41	41%
Wiraswasta	33	33%
Lainnya	10	10%
Total	100	100%

Sumber: Hasil Olah Data Tahun 2026

Berdasarkan jenis pekerjaan, responden dalam penelitian ini paling banyak bekerja sebagai pegawai swasta, yaitu sebanyak 41 orang (41%). Selanjutnya, responden yang bekerja sebagai wiraswasta berjumlah 33 orang (33%), PNS/ASN sebanyak 16 orang (16%), dan pekerjaan lainnya sebanyak 10 orang (10%). Dengan demikian, responden penelitian memiliki latar belakang pekerjaan yang beragam, sehingga karakteristik tersebut dapat memberikan gambaran mengenai persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima di RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan	Jumlah Responden	Presentase (%)
Poli Umum	22	22%
Poli Spesialis	30	30%
Instalasi Rawat Jalan	28	28%
Instalasi Rawat Inap	7	7%
Lainnya	13	13%
Total	100	100%

Sumber: Hasil Olah Data Tahun 2026

Berdasarkan jenis pelayanan yang diterima, responden penelitian paling banyak berasal dari pelayanan poli spesialis, yaitu sebanyak 30 orang (30%). Selanjutnya, responden yang menerima pelayanan instalasi rawat jalan yaitu 28 orang (28%), pelayanan poli umum sebanyak 22 orang (22%), pelayanan lainnya sebanyak 13 orang (13%), dan pelayanan rawat inap sebanyak 7 orang (7%). Dengan demikian, sebagian besar responden merupakan pasien penerima layanan poli spesialis dan rawat jalan, sehingga karakteristik responden dalam penelitian ini lebih banyak mencerminkan pengalaman pasien pada kedua jenis pelayanan tersebut.

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan

Frekuensi Kunjungan	Jumlah Responden	Presentase (%)
1 Kali	20	20%
2 Kali	33	33%
3 Kali	27	27%
>3 Kali	20	20%
Total	100	100%

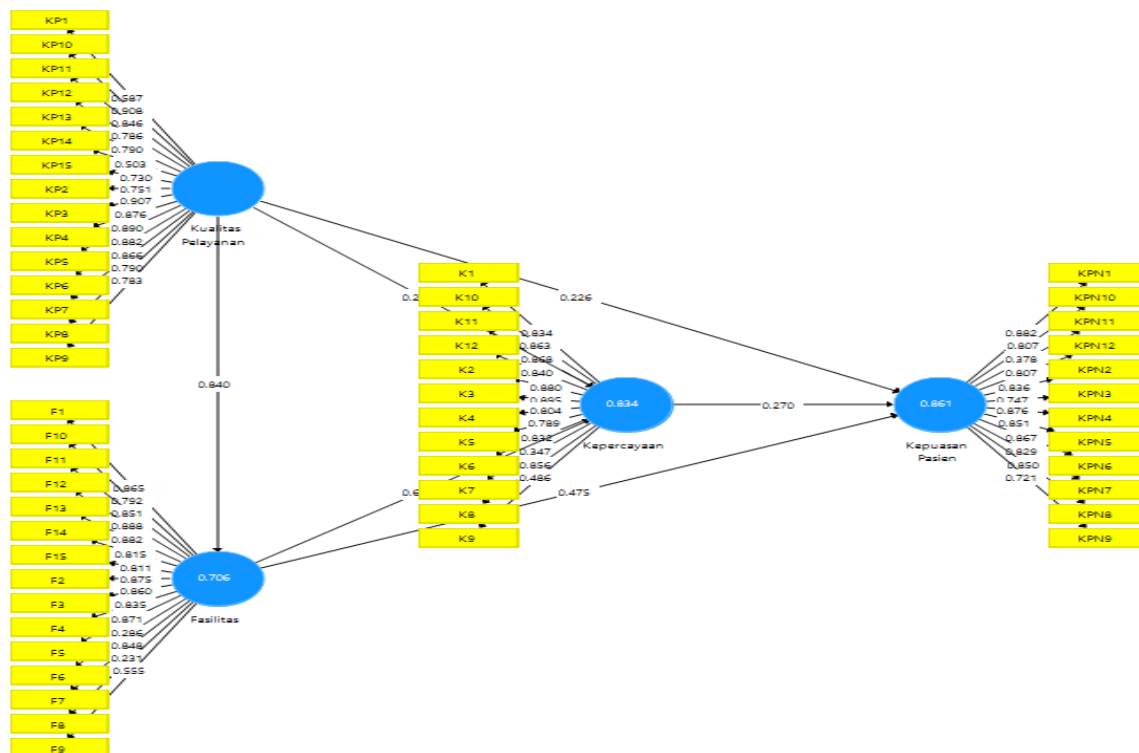
Sumber: Hasil Olah Data Tahun 2026

Berdasarkan frekuensi kunjungan, responden penelitian paling banyak melakukan kunjungan sebanyak 2 kali, yaitu 33 orang (33%). Selanjutnya, responden dengan frekuensi kunjungan sebanyak 3 kali berjumlah 27 orang (27%), kunjungan 1 kali sebanyak 20 pasien (20%) dan kunjungan lebih dari 3 kali sebanyak 20 orang (20%). Dengan demikian, sebagian besar responden telah melakukan kunjungan lebih dari satu kali ke RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau, sehingga memiliki pengalaman dalam menilai pelayanan yang diberikan.

Model Pengukuran (*Outer Model*)

Uji Validitas Konvergen (*Konvergen Validity*)

Gambar 2. Hasil Uji Validitas Konvergen



Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner 2026

Tabel 6. Output Outer Loading Pertama

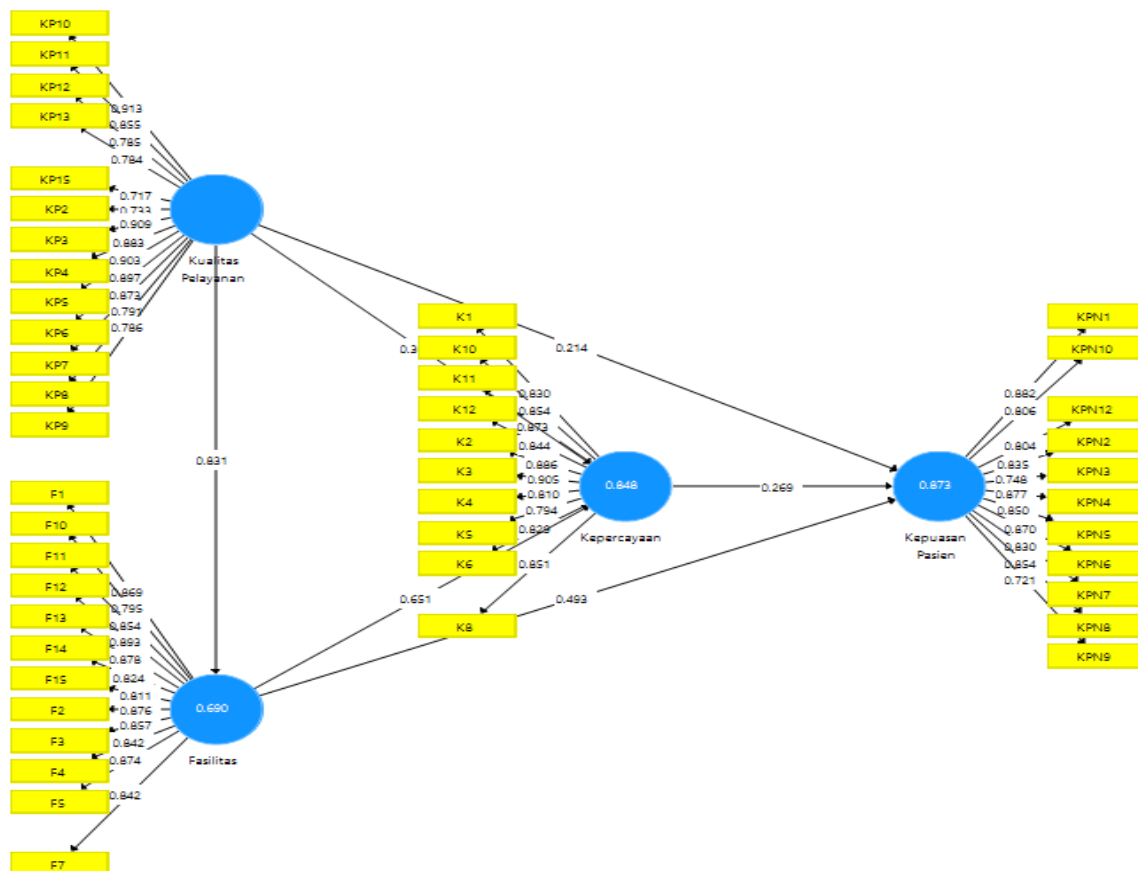
	Fasilitas (X ₂)	Kepercayaan (Z)	Kepuasan Pasien (Y)	Kualitas Pelayanan (X ₁)
F1	0,865			
F10	0,792			
F11	0,851			
F12	0,888			
F13	0,882			
F14	0,815			
F15	0,811			
F2	0,875			
F3	0,860			
F4	0,835			
F5	0,871			
F6	0,286			
F7	0,848			
F8	0,231			
F9	0,555			
K1		0,834		
K10		0,863		

K11	0,868
K12	0,840
K2	0,880
K3	0,895
K4	0,804
K5	0,789
K6	0,832
K7	0,347
K8	0,856
K9	0,486
KP1	0,587
KP10	0,908
KP11	0,846
KP12	0,786
KP13	0,790
KP14	0,503
KP15	0,730
KP2	0,751
KP3	0,907
KP4	0,876
KP5	0,890
KP6	0,882
KP7	0,866
KP8	0,790
KP9	0,783
KPN1	0,882
KPN10	0,807
KPN11	0,378
KPN12	0,807
KPN2	0,836
KPN3	0,747
KPN4	0,876
KPN5	0,851
KPN6	0,867
KPN7	0,829
KPN8	0,850
KPN9	0,721

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner 2026

Berdasarkan Tabel 6, hasil pengujian awal menunjukkan bahwa terdapat indikator yang tidak memenuhi nilai loading faktor sehingga perlu dieliminasi (dropping) karena belum memenuhi kriteria validitas. Selanjutnya, model diuji kembali melalui estimasi ulang.

Gambar 3. Hasil Uji Validitas Konvergen Setelah Eliminasi



Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner 2026

Tabel 7. Output Outer Loading Kedua

	Fasilitas (X ₂)	Kepercayaan (Z)	Kepuasan Pasien (Y)	Kualitas Pelayanan (X ₁)
F1	0,869			
F10	0,795			
F11	0,854			
F12	0,893			
F13	0,878			
F14	0,824			
F15	0,811			
F2	0,876			
F3	0,857			
F4	0,842			
F5	0,874			
F7	0,842			
K1		0,830		
K10		0,854		
K11		0,873		
K12		0,844		
K2		0,886		

K3	0,905
K4	0,810
K5	0,794
K6	0,829
K8	0,851
KP10	0,913
KP11	0,855
KP12	0,785
KP13	0,784
KP15	0,717
KP2	0,733
KP3	0,909
KP4	0,883
KP5	0,903
KP6	0,897
KP7	0,873
KP8	0,791
KP9	0,786
KPN1	0,882
KPN10	0,806
KPN12	0,804
KPN2	0,835
KPN3	0,748
KPN4	0,877
KPN5	0,850
KPN6	0,870
KPN7	0,830
KPN8	0,854
KPN9	0,721

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner 2026

Berdasarkan data pada Tabel 7, hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh indikator variabel memiliki nilai outer loading lebih besar dari 0,7 yang berarti seluruh indikator telah memenuhi kriteria convergent validity dan dinyatakan valid dalam mengukur variabel yang diteliti, sehingga dapat digunakan untuk tahap analisis selanjutnya.

Nilai Average Variance Extracted (AVE)

Tabel 8. Nilai Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,698
Fasilitas (X_2)	0,726
Kepuasan Pasien (Y)	0,683
Kepercayaan (Z)	0,720

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner 2026

Berdasarkan Tabel 8, diketahui bahwa nilai AVE pada masing-masing variabel telah memenuhi kriteria validitas konvergen, yaitu $> 0,50$. Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai AVE sebesar 0,698, fasilitas sebesar 0,726, kepuasan pasien sebesar 0,683, dan kepercayaan sebesar 0,720. Dengan demikian, seluruh konstruk dinyatakan valid dan layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Uji Composite Reliability

Tabel 9. Hasil Uji Composite Reliability

Variabel	Composite Reliability
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,968
Fasilitas (X_2)	0,969
Kepuasan Pasien (Y)	0,959
Kepercayaan (Z)	0,962

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner 2026

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai composite reliability pada kualitas pelayanan sebesar 0,968, fasilitas sebesar 0,969, kepuasan pasien sebesar 0,959, dan kepercayaan sebesar 0,962. Seluruh nilai tersebut $> 0,70$, yang menunjukkan bahwa indikator pada masing-masing konstruk memiliki konsistensi yang baik dalam mengukur variabel penelitian. Dengan demikian, seluruh konstruk dinyatakan reliabel dan layak digunakan dalam tahap analisis selanjutnya.

Uji Cronbac'h Alpha

Tabel 10. Hasil Uji Cronbach's Alpha

Variabel	Cronbach's Alpha
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,963
Fasilitas (X_2)	0,965
Kepuasan Pasien (Y)	0,953
Kepercayaan (Z)	0,956

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner 2026

Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh variabel laten memiliki nilai Cronbach's Alpha $> 0,70$, sehingga telah memenuhi kriteria reliabilitas. Nilai ini menunjukkan bahwa indikator pada masing-masing konstruk memiliki konsistensi internal yang baik dalam mengukur variabel penelitian. Dengan demikian, instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan pada tahap pengujian model selanjutnya.

Uji Model Struktural (*Inner Model*)

Analisis R-Square (R^2)

Tabel 11. Nilai R^2

Variabel	R Square	R Square Adjusted
Fasilitas (X_2)	0,690	0,687
Kepercayaan (Z)	0,848	0,845
Kepuasan Pasien (Y)	0,873	0,869

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner 2026

Berdasarkan Tabel 11, hasil pengujian R-Square menunjukkan bahwa konstruk fasilitas memiliki nilai sebesar 0,690, kepercayaan sebesar 0,848, dan kepuasan pasien sebesar 0,873. Nilai tersebut menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan variabel endogen dalam penelitian.

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis adalah metode untuk menguji suatu klaim atau hipotesis tentang suatu parameter dalam suatu populasi, dengan menggunakan data yang diukur dalam suatu sampel, (Poletiek, 2013) dalam (Rezeki et al., 2025). Pengujian hipotesis dilakukan untuk menilai besarnya pengaruh serta tingkat signifikansi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dalam model penelitian.

Tabel 12. Hasil Uji Direct Effects

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pasien	0,214	0,217	0,066	3,251	0,001
Fasilitas -> Kepuasan Pasien	0,493	0,500	0,086	5,749	0,000
Kualitas Pelayanan -> Fasilitas -> Kepuasan Pasien	0,409	0,418	0,073	5,601	0,000

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner 2026

Tabel 13. Hasil Uji Indirect Effects

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kualitas Pelayanan -> Kepercayaan -> Kepuasan Pasien	0,082	0,080	0,034	2,456	0,014
Fasilitas -> Kepercayaan -> Kepuasan Pasien	0,175	0,168	0,064	2,753	0,006

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner 2026

Berdasarkan tabel diatas, adapun penjelasan hasil pengujian sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan (X_1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Hal ini ditunjukkan dengan nilai t-statistik sebesar 3,251 dengan nilai p-value 0,001 lebih kecil dari ($<0,05$) dengan demikian hipotesis 1 diterima.
2. Fasilitas (X_2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Hal ini ditunjukkan dengan nilai t-statistik sebesar 5,749 dengan nilai p-value $<0,001$ lebih kecil dari ($<0,05$) dengan demikian hipotesis 2 diterima.
3. Kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai t-statistik sebesar 5,601 dengan nilai p-value $<0,001$ lebih kecil dari ($<0,05$) dengan demikian hipotesis 3 diterima.
4. Hasil pengujian pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X_1) melalui kepercayaan (Z) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Hal ini dibuktikan dengan perolehan nilai t-statistik sebesar 2,456 dengan nilai p-value 0,014 lebih kecil dari ($<0,05$), dengan demikian hipotesis 4 diterima.

5. Hasil pengujian pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa fasilitas (X_2) melalui kepercayaan (Z) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Hal ini dibuktikan dengan perolehan nilai t-statistik sebesar 2,753 dengan nilai p-value 0,006 lebih kecil dari ($<0,05$) dengan demikian hipotesis 5 diterima.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-statistik sebesar 3,251 dan p-value sebesar 0,001 ($<0,05$), yang menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pasien. Pengaruh positif ini menunjukkan bahwa pasien cenderung merasa puas ketika pelayanan yang diterima mampu memenuhi harapan dan kebutuhan mereka. Kepuasan pasien tidak hanya terbentuk dari hasil tindakan medis, tetapi juga dari keseluruhan pengalaman selama menerima pelayanan di rumah sakit. Dalam hal ini, keandalan (*reliability*) menjadi salah satu aspek yang mencerminkan kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan dapat menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pasien dan mendorong peningkatan kepuasan terhadap pelayanan rumah sakit.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Lestari et al., (2025) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di UPT Puskesmas Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara”. Hasil Penelitian tersebut menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Kesamaan hasil ini memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan memiliki keterkaitan dengan kepuasan pasien, meskipun penelitian dilakukan pada lokasi dan karakteristik pelayanan yang berbeda.

Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian, fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-statistik sebesar 5,749 dengan nilai p-value sebesar $<0,001$ ($<0,05$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas yang tersedia di rumah sakit, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pasien selama menerima pelayanan. Fasilitas yang memadai dan nyaman digunakan dapat membantu memenuhi kebutuhan pasien serta memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik. Salah satu aspek yang mendukung kepuasan pasien adalah kenyamanan ruang pelayanan, yang meliputi kondisi ruangan, tata letak, dan kemudahan dalam menggunakan fasilitas yang tersedia. Oleh karena itu, penyediaan dan pemeliharaan fasilitas secara optimal dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Aldizulfikar et al., (2022) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Assyifa Manna Bengkulu Selatan”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai t hitung sebesar 8,317 dan t tabel sebesar 1,991 dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$) pada uji partial (t). Hasil kesamaan ini menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas yang memadai dapat mendukung peningkatan kepuasan pasien.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-statistik sebesar 5,601 dengan nilai p-value sebesar $<0,001$ ($<0,05$). Hasil tersebut

menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik, didukung oleh fasilitas yang memadai, dapat meningkatkan kenyamanan pasien serta membantu memenuhi harapan dan kebutuhan pasien selama menerima pelayanan.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Saparina & Prasetyo (2023) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Kasih Bunda Kota Cimahi”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan melalui uji simultan dengan nilai f -hitung sebesar $19,882 > f$ -tabel sebesar $3,10$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening

Hasil pengujian pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien melalui kepercayaan sebagai variabel intervening di RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau. Hal ini dibuktikan dengan nilai t -statistik sebesar $2,456$ dengan nilai p -value sebesar $0,014 (< 0,05)$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan mampu menjadi perantara dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Kepercayaan berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien karena dapat menciptakan rasa aman dan nyaman selama menerima pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit, yang selanjutnya berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Sanchia et al. (2025) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien Dimediasi oleh Kepercayaan pada Pasien Rawat Inap Bedah di RSUD Dr. (H.C.) Ir. Soekarno Bangka Belitung”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai path coefficient sebesar $0,659$, t -hitung $7,548$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 (< 0,05)$, yang menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan.

Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening

Hasil pengujian pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien melalui kepercayaan sebagai variabel intervening di RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau. Hal ini dibuktikan dengan nilai t -statistik sebesar $2,753$ dan p -value sebesar $0,006 (< 0,05)$, yang menunjukkan bahwa pengaruh tersebut signifikan secara statistik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas yang memadai tidak hanya meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien secara optimal. Ketersediaan fasilitas yang lengkap dan memadai dapat meningkatkan keyakinan dan kepercayaan pasien terhadap tindakan medis yang diberikan, sehingga menciptakan pengalaman positif yang akan berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Sunny & Indra (2022) yang berjudul “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien melalui Kepercayaan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan)”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa secara tidak langsung fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien melalui kepercayaan, dengan nilai t -statistics $2,139 > t$ -tabel $1,972$, dengan nilai signifikansi sebesar $0,033 (< 0,005)$.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan menggunakan metode Partial Least Square (PLS), maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Penelitian ini menemukan bahwa, Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau. Hal ini dibuktikan dengan perolehan nilai p-value sebesar 0,001 lebih kecil dari ($<0,05$).
2. Penelitian ini menemukan bahwa, Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau. Hal ini dibuktikan dengan perolehan nilai p-value sebesar $<0,001$ lebih kecil dari ($<0,05$).
3. Penelitian ini menemukan bahwa, Kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau. Hal ini dibuktikan dengan perolehan nilai p-value sebesar $<0,001$ lebih kecil dari ($<0,05$).
4. Penelitian ini menemukan bahwa, Kepercayaan mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau. Hal ini ditunjukkan dengan perolehan nilai p-value sebesar 0,014 lebih kecil dari ($<0,05$).
5. Penelitian ini menemukan bahwa, Kepercayaan mampu memediasi pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien di RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau. Hal ini dibuktikan dengan perolehan nilai p-value sebesar 0,006 lebih kecil dari ($<0,05$).

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, maka peneliti memberikan masukan sebagai berikut:

1. Kepada pihak RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau diharapkan dapat meningkatkan pengelolaan fasilitas secara berkelanjutan melalui pemeliharaan rutin terhadap fasilitas medis dan nonmedis, sehingga dapat memberikan kenyamanan, keamanan dan kemudahan bagi pasien selama menerima pelayanan. Selain itu, evaluasi terhadap ketersediaan dan kondisi fasilitas perlu dilakukan secara berkala dengan mempertimbangkan kebutuhan dan tingkat penggunaan, sehingga perbaikan dan pengadaan fasilitas dapat dilakukan secara tepat sasaran. Upaya tersebut diharapkan dapat mendukung optimalisasi, meningkatkan kepuasan pasien serta memperkuat kepercayaan pasien terhadap rumah sakit.
2. Kepada tenaga medis dan nonmedis diharapkan dapat meningkatkan konsistensi dalam memberikan pelayanan kepada pasien, terutama dalam aspek ketepatan pelayanan, keandalan, profesionalisme, serta kemampuan dalam memenuhi kebutuhan pasien. Konsistensi tersebut diharapkan dapat menciptakan pengalaman yang lebih baik, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien secara optimal.
3. Kepada peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambah jumlah sampel yang lebih besar, dengan melibatkan objek penelitian berbeda, serta menambahkan variabel lain yang belum diteliti, sehingga dapat memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, L. A., Mappanyompa, Sabtohadhi, J., Isma, A., Effiyaldi, Mulyodiputro, M. D., Zainuddin Rela, I., Nadia Sasmita, W., Wuritimur, P. V., Yoga Bumi Pradana, I. P., Tasman, A., D., R. O., Rudiansyah, Hasanuddin, R., & Darman. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif (Konsep dan Aplikasi)*. Mega Press Nusantara.
<https://books.google.co.id/books?id=PYRDEQAAQBAJ>
- Aditya Candra L. Awat, N., Meitiana, M., Kristinae, V., & Giovanni, J. (2025). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DENGAN MEDIASI KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MAS AMSYAR

- KASONGAN. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 4(10), 3207–3218. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v4i10.3532>
- Aldizulfikar, Damarsiwi, E. P. M., & Nia, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Assyifa Manna Bengkulu Selatan. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Dan Keuangan*, 3(3), 1169–1182. <https://doi.org/https://doi.org/10.53697/emak.v3i2>
- Andayani, M. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan pasien rawat inap pada rumah sakit umum daerah kabupaten lahut. *MOTIVASI : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 6(1), 11–21. <https://doi.org/https://doi.org/10.32502/mti.v6i1.3407>
- Azzahrah, S. F., & Yamini, E. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien RSUD Labuang Baji , Kota Makassar , Sulawesi Selatan). *Jurnal Bisnis Manajemen*, 1(2), 423–434. <https://doi.org/https://doi.org/10.61930/jurbisman.v1i2.172>
- Caniago, A. (2022). Analisis Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 11(3), 219–231. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v11i3.652>
- Duran, T. I., Muryati, & Mas`ud, M. (2026). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Reputasi Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Kepercayaan Pasien Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Poliklinik Bedah Umum Rumah Sakit St. Carolus Jakarta). *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 9(1), 366–384. <https://doi.org/https://doi.org/10.36778/jesya.v9i1.2567>
- Elisabeth, & Sinaga, R. V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (JMB)*, 22(1), 183–204. <https://doi.org/https://doi.org/10.54367/jmb.v22i1.1740>
- Fahlefi, W., & Cahyani, N. A. (2024). Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta. *JBMA : Jurnal Bisnis Manajemen Dan Akuntansi*, 11(1), 59–70. <https://doi.org/https://doi.org/10.54131/jbma.v11i1.185>
- Faiturohmi, R., & Pramudyo, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tempel I Sleman. *Jurnal Prima Ekomika*, 11(2), 81–99.
- Fatimah, G. N. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kepuasan pasien di klinik pratama mentari. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 7(2), 994–1001.
- Ferdy Halim, & Soegeng Wahyoedi. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Mediasi di Rumah Sakit ASM. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 6(6), 357–373. <https://doi.org/10.38035/jimt.v6i6.6212>
- Jelatu, H., & Jewaru, M. (2024). *OPTIMALISASI KINERJA ORGANISASI Sinergi Fasilitas Kerja, Kualitas Sumber Daya Manusia, dan Kepuasan Kerja*. AMERTA MEDIA.
- Lestari, A., & Aji Priyanto, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Klinik Ilanur 1 Balaraja Tangerang (Studi Kasus Pada Pasien Ilanur 1). *CITACONOMIA: Economic and Business Studies*, 2(1), 1–13. <https://doi.org/https://doi.org/10.63922/citaconomia.v2i01.178>
- Lestari, R., Gunade, D. T., & Salim, H. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di UPT Puskesmas Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2(1), 190–201.
- Muksin, S. K. N. M. A. K. (2022). *Eskalasi Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit*. Deepublish. <https://books.google.co.id/books?id=SrglEQAAQBAJ>
- Nurlatifah, N., Herlambang, T., & Sanosra, A. (2026). Analisis Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Penelitian IPTEKS*, 11(1), 28–38. <https://doi.org/10.32528/penelitianipteks.v11i1.4073>
- Puspitasari, D., Marsepa, E., & Haeriyah, S. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas*. Penerbit

- NEM. <https://books.google.co.id/books?id=7wbfEAAAQBAJ>
- Rachmadana, D., Soelistya, D., & Suyoto, S. (2025). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT JALAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI RS AMELIA PARE. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 13(2), 134-144. <https://doi.org/10.14710/jmki.13.2.2025.134-144>
- Rezeki, F., Puspasari, A., Yuniarti, R., Kurdaningsih, D. M., Nurhayati, Yuliyanti, E., Siringoringo, R., Turmudhi, A., Kartika, A., & Napitupulu, R. L. (2025). *Metodologi Penelitian*. PT Kimhsafi Alung Cipta. <https://books.google.co.id/books?id=7H5iEQAAQBAJ>
- Sanchia, H., Saporso, & Gunardi, W. D. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Dimediasi Oleh Kepercayaan Pada Pasien Rawat Inap Bedah di RSUD DR. (H.C.) Ir. Soekarno Bangka Belitung. *Jurnal of Economic, Business and Accounting*, 8(3), 3018–3034. <https://doi.org/https://doi.org/10.31539/costing.v8i3.14806>
- Saparina, I. A., & Prasetyo, B. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum kasih Bunda kota cimahi. *TRANSEKONOMIKA: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 3(1), 191–205. <https://doi.org/https://doi.org/10.55047/transekonomika.v3i1.367>
- Sari, W. P., Farida, N., & Jati, S. P. (2019). The Influence of Hospital Trust and Service Quality to Patient Satisfaction and Loyalty. *Proceedings of the 2nd International Conference on Inclusive Business in the Changing World (ICIB)*, 203–207. <https://doi.org/10.5220/0008429302030207>
- Sirna, I. K., Adinegara, G. N. J., & Nainggolan, G. (2025). *Excellent Service For Hospitality Industry*. Deepublish. <https://books.google.co.id/books?id=O-pMEQAAQBAJ>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, dan R&D*. ALFABETA.
- Sunny, W., & Indra, J. (2022). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan). *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 8(2), 91–104.
- Tao Putri, Theresia Pradiani, F. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Sebagai Intervening Di Klinik Fast Medika Center. *Bursa: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 1–17. <https://doi.org/https://doi.org/10.59086/jeb.v2i1.211>
- Wijaya, Y. P., Soeliha, S., & Ariyantiningih, F. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pelayanan Dan Kenyamanan Lingkungan Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rsud Asembagus Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JMP)*, 4(8), 2000–2018. <https://doi.org/https://doi.org/10.36841/jme.v4i8.7193>