Jurnal Kajian Ilmu Manajemen
Vol. 5 No.2 Desember 2025, hlm. 308-317
https://journal.trunojoyo.ac.id/jkim

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Minat Berkunjung Kembali Melalui Kepuasan Pasien Rumah Sakit Lukas

R.A Annisa Putri Sulaiha[1], Triana Setiyarini[2]
[1,2] Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura

INFO ARTIKEL

Keywords:

Service Quality, Facilities, Patient Satisfaction, Intention to Revisit, Hospital.

Abstract

The rise in the socioeconomic status of society has increased awareness and demand for quality healthcare services. Consequently, the healthcare service industry, particularly hospitals, must meet these needs by improving their facilities and service quality. Lukas General Hospital (RSU Lukas) faces several challenges, especially in outpatient services, such as patient dissatisfaction with certain services, lack of facilities, and competition with other hospitals offering similar services. These challenges may ultimately affect patient loyalty and their intention to revisit RSU Lukas Bangkalan. This study aims to analyze the influence of service quality and facilities on patients' intention to revisit, with patient satisfaction serving as a mediating variable at Lukas Hospital, Bangkalan. Data were collected through surveys and questionnaires distributed to 140 patients and hospital visitors and analyzed using Partial least square (PLS), including tests for outer and inner model coefficients and hypothesis testing. The results indicate that service quality and facilities significantly influence patient satisfaction, which subsequently affects patients' intention to revisit. Patient satisfaction was found to mediate this relationship, showing that the more satisfied patients are with the services and facilities provided, the greater their likelihood of revisiting the hospital. This study concludes that improving service quality and hospital facilities is a critical factor in enhancing patient satisfaction and loyalty. Future studies are recommended to explore additional factors, such as cost and accessibility.

✉ Triana Setiyarini

Email: triana.setiyarini@trunojoyo.ac.id

P-ISSN: 2775-3093
E-ISSN: 2797-0167

DOI :

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan bertujuan meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat sebagai investasi sumber daya manusia (Hakim *et al*., 2019). Rumah sakit berperan penting dalam pembangunan kesehatan Novitasari & Suhardi (2020). Menurut UU No. 44 Tahun 2009, rumah sakit menyediakan layanan lengkap,

termasuk rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Hakim *et al*., 2019). Jumlah rumah sakit di Indonesia meningkat dari 3.072 pada 2022 menjadi 3.155 pada 2023, meningkatkan persaingan layanan (Kementerian Kesehatan, 2024; (Hasanah *et al*., 2020).

Layanan rumah sakit mencakup rawat inap dan rawat jalan. Rawat jalan semakin diminati karena lebih praktis, mendorong inovasi layanan untuk meningkatkan kualitas (Novitasari & Suhardi 2020). Kualitas layanan berpengaruh pada kepuasan pasien, mencakup aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (Novitasari & Suhardi 2020). Fasilitas modern dan lingkungan higienis juga mendukung kepuasan pasien. Pasien yang puas lebih loyal dan cenderung kembali berkunjung (Firdaus & Dewi 2015).

Beberapa penelitian menunjukkan kualitas layanan dan fasilitas memengaruhi kepuasan (Jannah & Pranjoto, 2025; Andriani et al., 2025) serta minat kunjungan ulang, meski hasilnya tidak selalu konsisten Handayani *et al*. (2021); Ronaldi *et al*. (2022); Natalia (2019). RSU Lukas Bangkalan berkembang dari klinik menjadi rumah sakit sejak 2009 dengan berbagai layanan medis. Namun, kendala seperti waktu tunggu lama dan keterbatasan peralatan membuat sebagian pasien beralih ke RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu yang memiliki fasilitas lebih lengkap.

Ketidakkonsistenan penelitian ini menjadi perhatian RSU Lukas Bangkalan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi untuk mengukur sejauh mana layanan dan fasilitas memenuhi harapan pasien serta meningkatkan minat kunjungan kembali. Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik melakukan penelitian dengan topik Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Minat Berkunjung Kembali Melalui Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Lukas Bangkalan.

Teori Pemasaran

Kotler & Keller (2016) menyatakan bahwa strategi pemasaran tidak hanya mendorong penjualan tetapi juga meningkatkan kepuasan pelanggan. Pemasaran membutuhkan sinergi antar departemen untuk menarik pelanggan dengan nilai unggul dan menjaga hubungan jangka panjang.

Kualitas Pelayanan

(Novitasari & Suhardi 2020) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelanggan. Syahfitri & Kusnanto (2022) menekankan pentingnya layanan berkualitas tinggi dalam meningkatkan kepuasan. (Riyani *et al*., 2021) menambahkan bahwa keunggulan layanan tercermin dalam pemenuhan harapan pelanggan. (Khasanah & Mahendri, 2023) menyatakan bahwa pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan menentukan kualitas layanan. (Abbas *et al*., 2023) menegaskan bahwa kepuasan dicapai melalui layanan yang tepat dan berkualitas. (Khasanah & Mahendri, 2023) mengklasifikasikan kualitas layanan dalam lima dimensi yaitu Berwujud, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati.

Fasilitas

Tjiptono (2012) mendefinisikan fasilitas sebagai sumber daya fisik yang mendukung layanan. Kotler & Keller (2016) menyebut fasilitas sebagai faktor kenyamanan pelanggan. William & Tiurniari (2020) menegaskan bahwa fasilitas berperan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. William & Tiurniari (2020) mengklasifikasikan fasilitas sebagai Ruang lobby yang nyaman dan bersih, Fasilitas ruang tunggu, Tempat parkir memadai, Sarana pendukung lainnya.

Kepuasan

Kotler & Keller (2016) mendefinisikan kepuasan sebagai perbandingan antara harapan dan realitas pelanggan. Menurut Kotler & Keller (2016), pelanggan puas cenderung loyal dan merekomendasikan layanan. Tjiptono & Chandra, (2012)

menambahkan bahwa kepuasan terjadi saat layanan memenuhi harapan. (Fuadi *et al*., 2022) menyatakan bahwa kepuasan mempengaruhi perilaku pasca pembelian. Andes *et al*. (2021) menegaskan bahwa kepuasan tercapai saat layanan sesuai harapan. Fuadi *et al*. (2022) mengidentifikasi empat indikator kepuasan seperti, Kenyamanan, Kepercayaan, Penampilan prima, Kelengkapan produk.

Minat Berkunjung Kembali

Hasil penelitian (Riadi *et al*., 2023) menyatakan bahwa kepuasan menjadi faktor utama minat kunjungan ulang. Andes *et al*. (2021) menambahkan bahwa pengalaman positif mendorong keinginan pelanggan untuk kembali. Olvin *et al*. (2023) menegaskan bahwa layanan dan fasilitas yang baik mempengaruhi keputusan pasien untuk berkunjung kembali. Cronin & Taylor (1992) mengidentifikasi indikator minat berkunjung kembali sebagai Rencana kunjungan ulang, Minat merekomendasikan layanan, Preferensi memilih layanan kembali.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif berfokus pada pengumpulan dan analisis data numerik untuk menguji hipotesis dan menjelaskan hubungan antar variabel secara objektif. Dalam penelitian ini, data yang dikumpulkan melalui kuesioner akan dianalisis menggunakan alat statistik *Smart* PLS 4. Fokus penelitian ini adalah mengukur serta menguji hubungan antara variabel-variabel seperti kualitas layanan, fasilitas, kepuasan, dan loyalitas pasien Rumah Sakit Lukas Bangkalan dengan pendekatan yang sistematis dan berbasis data.

Dalam penelitian ini, populasi yang dimaksud adalah pasien yang pernah berkunjung ke Rumah Sakit Lukas Bangkalan. Dikarenakan jumlah total pasien yang pernah berkunjung tidak diketahui secara pasti, populasi ini diklasifikasikan sebagai *populasi tidak terhingga (infinite population). Dengan menggunakan perangkat lunak Smart* PLS, peneliti mengambil keputusan untuk menentukan sampel sejumlah 140 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling yakni pengambilan sampel yang memiliki suatu pertimbangan tertentu. Skala pengukuran kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala likert 5 poin.

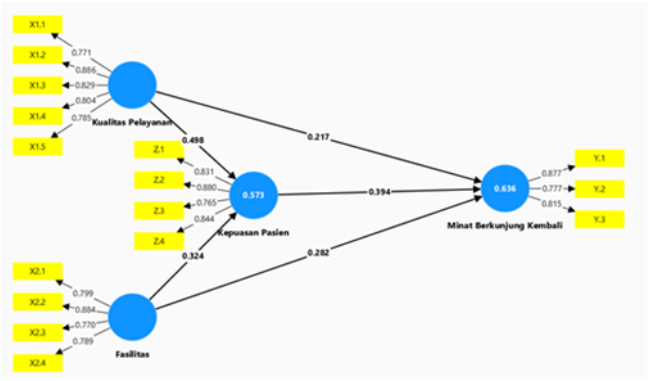
Proses analisis menggunakan metode PLS dilakukan melalui dua tahap pengujian, yaitu uji outer model dan uji inner model. Uji outer model bertujuan untuk mengukur validitas dan reliabilitas suatu model, yang mencakup *convergent validity*, *discriminant validity*, *average variance extracted*, *composite reliability*, serta *cronbach's alpha*. Di sisi lain, uji inner model yang digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel laten dalam model tersebut meliputi R-Square, Q-Square dan pengujian hipotesis.

HASIL

Uji Validitas

Outer Model

Dalam evaluasi outer model, ada lima parameter utama yang digunakan: (1) *Convergent validity*, untuk melihat apakah indikator-indikator dalam satu variabel berkorelasi kuat; (2) *Discriminant validity*, untuk memastikan variabel-variabel dalam model berbeda satu sama lain; (3) *Average variance extracted* (AVE), untuk melihat seberapa besar varians yang dijelaskan oleh variabel; (4) *Composite reliability*, untuk menilai konsistensi indikator dalam satu variabel; dan (5) *Cronbach's alpha*enelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif.



Gambar 1 Hasil Pengujian *Outer* Model

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024

Validitas Konvergen (*Convergent validity*)

Pengujian *Convergent validity* dilakukan dengan memeriksa nilai *loading factor*. Sebuah indikator dianggap memenuhi kriteria *Convergent validity* jika nilai *loading factor*-nya melebihi 0,70 (Hair *et al*., 2021). Berikut ini merupakan hasil *outer loading* dari indikator yang diteliti:

Tabel 1 Nilai *Outer Loadings*

Indikator	Kualitas Pelayanan	Fasilitas	Kepuasan Pasien	Minat Berkunjung Kembali
X1.2	0.886			
X1.3	0.829			
X1.4	0.804			
X1.5	0.785			
X1.1	0.771	0.884		
X2.1		0.799		
X2.2		0.789		
X2.3		0.770	0.877	
Y.1			0.777	
Y.2				0.815
Y.3				
Z.1				0.831
Z.2				0.880
Z.3				0.765
Z.4				0.844

Hasil ini menggambarkan bahwa hubungan antara variabel dan indikatornya dalam model cukup kuat, sehingga memberikan keyakinan tambahan terhadap validitas hasil analisis.

Validitas Diskriminan (*Discriminant validity*)

Discriminant validity digunakan sebagai acuan untuk memastikan bahwa korelasi antara variabel pengamatan dengan konstruknya lebih besar dibandingkan dengan korelasi antara konstruk tersebut dan variabel lainnya. Berikut ini adalah hasil pengujian validitas diskriminan dengan *Fornell-Larcker Criterion* yang telah dilakukan:

Tabel 2 Hasil Pengukuran *Fornell-Larcker*

	Fasilitas	Kepuasan Pasien	Kualitas Pelayanan	Minat Berobat Kembali
Fasilitas	0.811	0.663	0.681	0.691
Kepuasan Pasien	0.663	0.831	0.719	0.737
Kualitas Pelayanan	0.681	0.719	0.816	0.692
Minat Berobat Kembali	0.691	0.737	0.692	0.824

Berdasarkan hasil pada Tabel 4.8, uji *discriminant validity* menunjukkan bahwa model dianggap valid jika nilai loading factor untuk setiap variabel laten yang diukur lebih tinggi dibandingkan dengan loading factor variabel laten lainnya.

***Average variance extracted* (AVE)**

Nilai *Average variance extracted* (AVE) juga berfungsi untuk menguji *discriminant validity*. Untuk menjamin kualitas model pengukuran yang baik, nilai *Average variance extracted* (AVE) dari setiap konstruk laten harus lebih besar dari 0,5. Berikut adalah nilai AVE yang telah diperoleh:

Tabel 3 Hasil Pengukuran Nilai AVE

Variabel	Average variance extracted (AVE)
Fasilitas	0.659
Kepuasan Pasien	0.690
Kualitas Pelayanan	0.666
Minat Berkunjung Kembali	0.679

Berdasarkan hasil olah data sebagaimana yang ditunjukkan pada Tabel 4.9, seluruh variabel laten menunjukkan nilai AVE yang lebih besar dari 0,50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator dalam model penelitian memiliki kapabilitas yang memadai untuk mengukur variabel laten yang sesuai.

Composite reliability dan Cronbach's alpha

Reliabilitas (*Composite reliability*) digunakan untuk menilai tingkat keandalan suatu konstruk secara keseluruhan. Sebuah konstruk atau variabel dianggap andal jika nilai *Composite reliability*-nya melebihi 0,60. Berikut adalah nilai *Composite reliability* dan *Cronbach's alpha:*

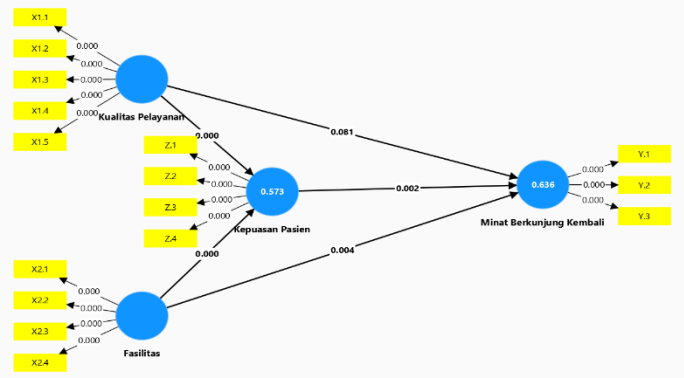
Tabel 4 Hasil Output Pengukuran Reliabilitas

Variabel	Composite reliability	Cronbach's alpha
Fasilitas	0.885	0.827
Kepuasan Pasien	0.899	0.851
Kualitas Pelayanan	0.909	0.874
Minat Berkunjung Kembali	0.863	0.763

Uji reliabilitas instrumen penelitian dapat dilihat melalui output model PLS pada Tabel 4 yang menampilkan nilai *composite reliability* serta nilai *cronbach's alpha*. Hasil analisis menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* di atas 0,70.

***Inner* Model**

Uji struktural dilaksanakan untuk mengevaluasi hubungan antara variabel laten dalam suatu model. Penilaian terhadap model struktural meliputi analisis nilai *R-Square, Q-Square* serta koefisien jalur (*path coefficients*) dengan menggunakan metode *bootstrapping*. Berikut adalah hasil *bootstrapping* yang akan menunjukkan sejauh mana pengaruh variabel laten:



Gambar 2 Hasil Pengujian Bootstrapping

***R-Square* (R^2)**

Nilai *R-Square* berfungsi untuk mengindikasikan sejauh mana variabel independen dapat menjelaskan variabel laten dependen. Semakin tinggi nilai R^2, semakin besar proporsi variasi dalam variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Berikut adalah nilai *R-Square* yang dihasilkan:

Tabel 5 R-Square Variabel Laten

Variabel	R-Square	R-Square adjusted
Kepuasan Pasien	0.573	0.566
Minat Berkunjung Kembali	0.636	0.627

Berdasarkan hasil estimasi yang ditampilkan dalam Tabel 5 variabel kepuasan pasien memiliki nilai *R-Square* sebesar 0,573. Hal ini menunjukkan bahwa 57,3% kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan fasilitas, sementara 42,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor eksternal yang tidak dimasukkan dalam model. Sementara itu, variabel minat berkunjung kembali memiliki nilai *R-Square* sebesar 0,636, yang berarti 63,6% variabel ini dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pasien, sedangkan 36,4% lainnya dipengaruhi oleh faktor eksternal di luar model.

***Q-Square* (Q^2)**

Q^2 digunakan sebagai alat untuk menilai keberhasilan suatu model dalam melakukan prediksi. Jika nilai *Q-Square* lebih dari 0, maka model dianggap memiliki kemampuan prediksi yang baik (Predictive Relevance). Sebaliknya, apabila nilai *Q-Square* kurang dari atau sama dengan 0, model dinilai tidak dapat diandalkan dalam melakukan prediksi. Berikut adalah hasil perhitungan *Q-Square* dalam penelitian ini:

$Q^2 = 1 – (1 - R^21) (1 - R^22)$
$Q^2 = 1 – (1 - 0,573) (1 – 0,636)$
$Q^2 = 1 – (0,427) (0,364)$
$Q^2 = 1 – 0,155$
$Q^2 = 0,845$
$Q^2 = 84,5\%$

Nilai Q^2 sebesar 84,5% mencerminkan bahwa model PLS yang digunakan memiliki kualitas yang baik, karena mampu menjelaskan mayoritas informasi yang tersedia dalam data.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis adalah metode penelitian yang bertujuan untuk menentukan apakah hipotesis yang diajukan harus ditolak atau diterima berdasarkan parameter yang diteliti. Tabel di bawah ini menyajikan hasil estimasi dari *path coefficients*, yang

menunjukkan kekuatan dan arah hubungan antara variabel laten dalam model penelitian ini:

Tabel 6 *Path Coefficient*

Path	Original sample (O)	T statistics	P values	Keterangan
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pasien	0.498	4.545	0.000	Signifikan
Fasilitas -> Kepuasan Pasien	0.324	3.494	0.000	Signifikan
Kualitas Pelayanan -> Minat Berkunjung Kembali	0.217	1.743	0.081	Tidak Signifikan
Fasilitas -> Minat Berkunjung Kembali	0.282	2.848	0.004	Signifikan
Kepuasan Pasien -> Minat Berkunjung Kembali	0.394	3.080	0.002	Signifikan

Berdasarkan hasil analisis *path coefficient* yang ditampilkan dalam Tabel 6 dapat dilakukan interpretasi mendalam terkait pengaruh antar variabel laten dalam model penelitian. Untuk menilai signifikansi hubungan, digunakan dua indikator utama, yakni nilai *t-statistic* dan *p-values*, dengan kriteria signifikan jika *t-statistic* melebihi 1,96 dan *p-values* di bawah 0,05.

Tabel 7 Hasil Estimasi *Specific Indirect Effects*

Path	Original sample (O)	T statistics	P values	Keterangan
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pasien -> Minat Berkunjung Kembali	0.196	2.666	0.008	Signifikan
Fasilitas -> Kepuasan Pasien -> Minat Berkunjung Kembali	0.128	2.162	0.031	Signifikan

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien memiliki pengaruh yang signifikan dengan nilai t-statistic sebesar 4,545 atau lebih dari 1,96 dan nilai p-values sebesar 0,000 atau kurang dari 0,05. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Lukas Bangkalan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa rumah sakit mampu menyajikan layanan yang unggul dalam berbagai aspek penting terkait pelayanan yang disediakan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Citra *et al*., (2021) dan Bakri *et al*. (2022) yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien memiliki pengaruh yang signifikan.

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien

Fasilitas yang tersedia di Rumah Sakit Lukas Bangkalan terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sebagaimana ditunjukkan oleh hasil analisis dengan nilai t-statistic sebesar 3.494 atau lebih dari 1,96 dan nilai p-values sebesar 0,000 atau kurang dari 0,05. Hasil ini mengindikasikan bahwa ada hubungan yang kuat antara kualitas fasilitas yang disediakan oleh rumah sakit dan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Parmin (2017) yang menyatakan bahwa pada variabel fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, dan semakin baik fasilitas yang dimiliki oleh Rumah Sakit dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kembali Berkunjung

Kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali tidak memiliki pengaruh yang signifikan dengan nilai t-statistic sebesar 1,743 atau kurang dari 1,96 dan nilai p-values sebesar 0,081 atau lebih besar dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa pada variabel kualitas pelayanan yang baik masih belum cukup untuk memotivasi pasien untuk berkunjung kembali. Hasil ini bertolak belakang dengan hasil penelitian Citra *et al*. (2021) dan (Bakri *et al*., 2022) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan signifikan terhadap minat berkunjung kembali pasien.

Pengaruh Fasilitas Terhadap Minat Kembali Berkunjung

Fasilitas yang tersedia di Rumah Sakit Lukas Bangkalan menunjukkan pengaruh signifikan terhadap minat pasien untuk berkunjung kembali dengan nilai t-statistic sebesar 2,848 atau lebih dari 1,96 dan nilai p-values sebesar 0,004 atau kurang dari 0,05. Hal ini menggambarkan bahwa perilaku pengunjung sering kali dipengaruhi oleh tingkat kenyamanan dan kepuasan yang dirasakan selama pengalaman mereka. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Bakri *et al*. (2022) yang menunjukkan bahwa terdapat fasilitas juga menjadi faktor yang dapat mempengaruhi minat berkunjung kembali pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Rahmat Fajrin *et al*.(2021); Septianing & Farida (2021); dan Wulandari *et al*. (2022) terkait pengaruh fasilitas yang diberikan terkait minat bekunjung pada lokasi wisata juga menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap niat dan minat berkunjung kembali.

Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kembali Berkunjung

Kepuasan pasien terhadap minat berkunjung kembali memiliki pengaruh yang signifikan dengan nilai **t-statistic** sebesar 3,080 atau lebih dari 1,96 dan nilai *p-values* sebesar 0,002 atau kurang dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa pengalaman positif pasien di rumah sakit tidak hanya mempengaruhi kepuasan mereka, tetapi juga berkontribusi pada keputusan untuk berkunjung kembali. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Parmin (2017) dan Shilvira *et al*. (2022) yang menyatakan bahwa pada variabel kepuasan pasien terhadap minat berobat kembali memiliki pengaruh yang signifikan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kembali Berkunjung Melalui Kepuasan Pasien

Berdasarkan variabel kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali melalui kepuasan pasien memiliki pengaruh yang signifikan dengan nilai **t-statistic** sebesar 2,666 atau lebih dari 1,96 dan nilai *p-values* sebesar 0,008 atau kurang dari 0,05. Minat berkunjung kembali atau menggunakan kembali jasa pelayanan kesehatan yang berada pada Rumah Sakit Lukas dipengaruhi oleh kepuasan setelah memanfaatkan pelayanan kesehatan tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Citra *et al*., (2021) dan Bakri *et al*. (2022) yang menyebutkan bahwa jika kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien semakin baik maka pasien akan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi sehingga hal tersebut berdampak pada minat berkunjung kembali.

Pengaruh Fasilitas Terhadap Minat Kembali Berkunjung Melalui Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap minat pasien untuk berkunjung kembali, dengan nilai **t-statistic** sebesar 2,162 atau lebih dari 1,96 dan nilai *p-values*

sebesar 0,031 atau kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang baik di rumah sakit tidak hanya berperan dalam menciptakan kenyamanan, tetapi juga menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Parmin (2017) semakin tinggi fasilitas yang diberikan akan mampu meningkatkan kepuasan pasien Rumah Sakit Lukas Bangkalan, sehingga semakin besar pula peningkatan minat berkunjung kembali.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan dan fasilitas terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Lukas Bangkalan. Meskipun kualitas pelayanan tidak secara langsung memengaruhi minat pasien untuk berkunjung kembali, fasilitas justru berperan penting dalam meningkatkan minat tersebut. Selain itu, kepuasan pasien sendiri berkontribusi secara signifikan terhadap minat berkunjung kembali. Lebih lanjut, baik kualitas pelayanan maupun fasilitas dapat memengaruhi minat pasien untuk kembali melalui peningkatan kepuasan yang dirasakan. Dengan demikian, upaya peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas rumah sakit secara simultan akan berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pasien serta memperbesar peluang mereka untuk kembali berkunjung.

DAFTAR PUSTAKA

Abbas, J., Kurnaesih, E., Aril Ahri, R., Prihatin Idris, F., & Muhammad Multazam, A. (2023). JOURNAL OF MUSLIM COMMUNITY HEALTH (JMCH) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone. Journal of Muslim Community Health (JMCH) 2023, 4(3), 52–69. https://doi.org/10.52103/jmch.v4i3.1124JournalHomepage:https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch

Andriani, N., Jannah, M., & Adnan, N. I. M. (2025). Optimizing Tourism Supply Chain: Improving Service Quality and Tourist Loyalty. Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan, 13(6), 5503–5514. https://doi.org/10.37641/jimkes.v13i6.4266

Bakri, A. A. M., Ahri, R. A., & Batara, A. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pasien Melalui Kepuasan Pasien Rawat Inap. Journal of Muslim Community Health (JMCH), 3(4), 1–15.

Citra, E. widya, Razak, A., & Amelia, R. (2021). Pengaruh Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Mina Kunjungan Kembali Melalui Kepuasan Pasien Di Rawat Inap Rsud Salewangan Maros Tahun 2021. Sinergitas Multidisplin Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi, 4(1), 379–396.

Cronin, J. J., & Taylor, J. and S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. Journal of Marketing, 56(3), 55–68.

Firdaus, F. F., & Dewi, A. (2015). Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit, 4(2), 1–19.

Fuadi, S., Ambarwati, K., Suharto, & Suwarto. (2022). Pengaruh Kelengkapan Produk, Pelayanan Prima, Kepercayaan, dan Kenyamanan terhadap Kepuasan Konsumen [Pada Muhammadiyah Business Center Swalayan di Metro]. Business and Economics Conference in Utilization of Modern Technology, 311–322.

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). Partial least squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R: A Workbook. In Springer. https://doi.org/10.1080/10705511.2022.2108813

Hakim, M. L., Cahyono, D., & Herlambang, T. (2019). Dampak Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Jember. Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia, 9(1), 1–13. http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/SMBI/article/view/2365

Handayani, O., Dr. Afdal Mazni, S.E., M. M., & Dr. M. Ihsan Dacholfany, M. E. (2012). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIIEN RSUD JEND AHMAD YANI KOTA METRO LAMPUNG. 120–130.

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), 185–191.

Jannah, M., & Pranjoto, R. G. H. (2025). Entrepreneurial marketing on MSMEs as a socio-economic development for sustainable competitive advantage. In IOP Conference Series: Earth and Environmental Science, 1441(1), 12-41

Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). Profil Kesehatan Indonesia 2023. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.

Khasanah, U. U., & Mahendri, W. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Minat Kunjungan Kembali Pasien melalui Kepuasan di Puskesmas Umum Ngimbang. Fokus Bisnis Media Pengkajian Manajemen Dan Akuntansi, 22(1), 85–96. https://doi.org/10.32639/fokbis.v22i1.384

Natalia, T. P. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Mediplus Batam. Universitas Putera Batam.

Novitasari, M., & Suhardi, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien di Paviliun Kartika RSPAD Jakarta. Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, 1–18.

Parmin. (2017). Pengaruh Service Quality dan Fasilitas Terhadap Minat Berobat Kembali Melalui Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening di RSUD dr. Soedirman Kebumen. Jurnal Bisnis Dan Manajemen (JBIMA), 5(2), 122–136.

Philip Kotler, K. L. K. (2011). MARKETING MANAGEMENT.

Rahmat Fajrin, A., Wijayanto, G., & Kornita, S. E. (2021). Pengaruh Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan dan Minat Berkunjung Kembali Wisatawan Candi Muara Takus Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar. Jurnal Ekonomi KIAT, 32(1), 40–47. https://doi.org/10.25299/kiat.2021.vol32(1).7406

Riadi, D., Permadi, L. A., & Retnowati, W. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Ke Desa Wisata Hijau Bilebante Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Wisatawan. Jurnal Riset Pemasaran, 2(2), 38–49. https://doi.org/10.29303/jrp.v2i2.2678

Riyani, D., Larashati, I., & Juhana, D. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Salah Satu Penyedia Jasa Internet Di Kota Bandung). Bisnis Dan Iptek, 14(2), 94–101.

RSU Lukas Bangkalan. (2024). Profil RSU Lukas Bangkalan. RSU Lukas Bangkalan.

Septianing, A. D., & Farida, N. (2021). Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Berkunjung Kembali Melalui Kepuasan Pengunjung (Studi Obyek Wisata Goa Kreo Kota Semarang). Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, 10(1), 781–792. https://doi.org/10.14710/jiab.2021.29796

Shilvira, A., Fitriani, A. D., & Satria, B. (2022). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. Ilmu Psikologi Dan Kesehatan, 1(3), 205–214.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). Pemasaran Strategik (Andi (ed.); Ed-2nd).

William, & Tiurniari, P. (2020). Kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Mazda Di Kota Batam. Jurnal EMBA, 8(1), 1987–1996.

Wulandari, R. W., Sidanti, H., & Kadi, D. C. A. (2022). Pengaruh Fasilitas Wisata, Persepsi Harga dan Citra Destinasi Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pada Wisata Lawu Park Tawangmangu Kabupaten Karanganyar Jawa Tengah. SIMBA: Seminar Inovasi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi 4, 4(3), 1–20.