

Kepuasan Pelayanan sebagai Jembatan antara Kualitas Fasilitas dan Waktu Tunggu terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit

Annisha Dwi Putri^{1*}, Didin Saepudin², dan Rukhiyat Syahidin³

^{1,2,3} Universitas Sangga Buana, Indonesia

Journal of Economics and Management Sciences is licensed under a Creative Commons 4.0 International License.



ARTICLE HISTORY

Received: 16 October 25
Final Revision: 23 October 25
Accepted: 28 October 25
Online Publication: 31 December 25

KEYWORDS

Waiting Time, Hospital Facilities, Service Satisfaction, Patient Loyalty, SmartPLS

KATA KUNCI

Waktu Tunggu, Fasilitas Rumah Sakit, Kepuasan Pelayanan, Loyalitas Pasien, SmartPLS

CORRESPONDING AUTHOR

drannishadwiputri@gmail.com

DOI

10.37034/jems.v8i1.262

ABSTRACT

This study examines the relationship between waiting time, hospital facilities, and patient loyalty, with service satisfaction as a mediating variable among dental clinic outpatients at RSUD Weda, Central Halmahera Regency, North Maluku. Using a quantitative approach and path analysis based on SmartPLS, a total of 77 respondents were selected through purposive sampling. The findings reveal that hospital facilities significantly influence both service satisfaction and patient loyalty, emphasizing the importance of comfort and completeness of facilities in building patient trust. Conversely, waiting time has no significant effect on either satisfaction or loyalty, suggesting that patients tend to tolerate service duration as long as the quality of care remains consistent. Service satisfaction has a positive yet statistically insignificant effect on patient loyalty. Mediation testing also indicates that service satisfaction fails to mediate the relationship between waiting time, hospital facilities, and patient loyalty. However, simultaneous testing shows that all variables collectively have a significant effect on loyalty. These results highlight that improving hospital facilities and maintaining a consistent service experience are key strategies in strengthening patient loyalty, beyond merely optimizing waiting time.

ABSTRAK

Penelitian ini menelaah hubungan antara waktu tunggu, fasilitas rumah sakit, dan loyalitas pasien dengan kepuasan pelayanan sebagai variabel mediasi pada pasien Poli Gigi RSUD Weda, Kabupaten Halmahera Tengah, Maluku Utara. Dengan pendekatan kuantitatif dan analisis jalur berbasis SmartPLS, sebanyak 77 responden dipilih menggunakan metode *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas rumah sakit memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan dan loyalitas pasien, menegaskan pentingnya aspek kenyamanan dan kelengkapan fasilitas dalam membangun kepercayaan pasien. Sebaliknya, waktu tunggu tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan maupun loyalitas, menunjukkan bahwa toleransi pasien terhadap durasi pelayanan masih relatif tinggi selama mutu layanan tetap terjaga. Kepuasan pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien, meskipun pengaruh tersebut tidak signifikan secara statistik. Uji mediasi juga memperlihatkan bahwa kepuasan pelayanan belum mampu menjadi jembatan antara waktu tunggu dan fasilitas terhadap loyalitas pasien. Namun, secara simultan seluruh variabel menunjukkan kontribusi bersama yang signifikan terhadap loyalitas. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan fasilitas dan pengalaman layanan yang konsisten menjadi strategi kunci dalam memperkuat loyalitas pasien, lebih dari sekadar efisiensi waktu tunggu.

1. Pendahuluan

Kualitas pelayanan kesehatan gigi tidak dapat dilepaskan dari dua faktor kunci, yaitu efisiensi waktu tunggu dan ketersediaan fasilitas yang memadai. Kedua aspek ini membentuk persepsi awal pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Waktu tunggu yang lama sering dianggap sebagai cerminan buruknya sistem manajemen antrian dan distribusi tenaga medis, sementara fasilitas yang tidak memadai dapat menimbulkan ketidaknyamanan fisik maupun psikologis pasien [1]. Studi sebelumnya menegaskan bahwa persepsi terhadap waktu tunggu yang rasional dapat meningkatkan kepercayaan dan rasa hormat

pasien terhadap institusi kesehatan [2]. Pelayanan yang efisien dan fasilitas yang mendukung bukan hanya memenuhi aspek fungsional, tetapi juga berperan dalam membangun *patient engagement* yang lebih kuat, di mana pasien merasa diperhatikan dan dihargai sebagai individu, bukan sekadar penerima layanan medis [1].

Dinamika loyalitas pasien gigi mencerminkan kompleksitas hubungan antara faktor emosional dan rasional. Kepuasan pelayanan berperan sebagai jembatan psikologis yang menghubungkan persepsi terhadap waktu tunggu dan fasilitas dengan keputusan pasien untuk tetap menggunakan layanan yang sama di

masa mendatang [3]. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara waktu tunggu maupun fasilitas terhadap loyalitas pasien, baik secara langsung maupun melalui mediasi kepuasan pelayanan [4]. Fenomena ini sejalan dengan penelitian yang menyebutkan bahwa di wilayah dengan keterbatasan akses layanan, loyalitas pasien lebih banyak ditentukan oleh kebutuhan dasar dan kedekatan geografis dibandingkan faktor pengalaman layanan. Untuk meningkatkan loyalitas pasien di daerah terpencil, pendekatan strategis yang mengedepankan *service empathy* dan komunikasi interpersonal antara tenaga kesehatan dan pasien perlu menjadi prioritas utama dalam kebijakan manajemen rumah sakit [5].

Terdapat kesenjangan metodologis dalam penelitian terdahulu yang umumnya masih menggunakan pendekatan regresi konvensional untuk menguji hubungan antarvariabel, tanpa mempertimbangkan efek mediasi secara simultan dalam model struktural. Padahal, penggunaan pendekatan *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengaruh langsung dan tidak langsung antarvariabel, khususnya hubungan kompleks antara waktu tunggu, fasilitas rumah sakit, kepuasan, dan loyalitas pasien [6]. Dengan demikian, penelitian yang mengintegrasikan metode PLS-SEM poli gigi rumah sakit daerah seperti RSUD Weda masih sangat terbatas, padahal pendekatan ini dapat memperkaya bukti empiris terkait pola perilaku pasien di daerah dengan infrastruktur kesehatan yang berkembang [7].

Dimensi loyalitas pasien di layanan kesehatan daerah juga menghadirkan celah penelitian yang menarik, terutama pada wilayah dengan karakteristik geografis kepulauan seperti Maluku Utara. Kondisi geografis dan keterbatasan fasilitas medis di daerah tersebut dapat memengaruhi ekspektasi serta persepsi pasien terhadap waktu tunggu dan kualitas pelayanan [8]. Namun, hingga kini, belum banyak penelitian yang mengkaji bagaimana faktor-faktor tersebut saling berinteraksi dan membentuk loyalitas secara emosional maupun rasional pada pasien poli gigi di rumah sakit pemerintah. Riset ini tidak hanya mengisi celah empiris terkait peran kepuasan sebagai variabel mediasi, tetapi juga memperluas pemahaman tentang dinamika loyalitas pasien di daerah dengan sosial dan struktural yang berbeda dari rumah sakit perkotaan.

a) Waktu Tunggu

Waktu tunggu dalam pelayanan kesehatan bukan sekadar durasi yang diukur dengan jam atau menit, tetapi merupakan refleksi keadilan pelayanan publik dan tolok ukur empati institusi kesehatan terhadap pasiennya. Pasien cenderung menilai mutu rumah sakit dari seberapa cepat mereka dilayani, bukan hanya dari hasil medis yang diterima [9]. Ketika pasien menunggu terlalu lama tanpa informasi yang jelas, rasa frustrasi meningkat dan persepsi negatif terhadap rumah sakit

pun terbentuk. Sebaliknya, waktu tunggu yang singkat disertai interaksi ramah mampu menciptakan persepsi positif dan rasa dihargai [10]. Indikator waktu tunggu yang ideal dalam layanan rawat jalan mencakup tiga aspek utama, yaitu: (a) efisiensi waktu administratif (registrasi cepat dan akurat), (b) responsivitas tenaga medis (kecepatan pemeriksaan setelah pendaftaran), dan (c) ketersediaan fasilitas pendukung (ruang tunggu yang nyaman dan informatif). Ketiga indikator ini saling terkait dan membentuk persepsi menyeluruh terhadap kualitas pengalaman pasien [11].

Waktu tunggu pada manajemen pelayanan publik juga dipandang sebagai indikator strategis mutu institusi kesehatan [12]. Efisiensi waktu bukan hanya mencerminkan kecepatan pelayanan, tetapi juga kemampuan sistem manajerial dalam mengalokasikan sumber daya manusia dan teknologi secara optimal. Keberhasilan rumah sakit dalam menekan waktu tunggu berdampak langsung pada dua *outcome* penting: kepuasan pasien dan loyalitas jangka panjang. Pasien yang merasa waktu tunggu wajar akan memiliki kecenderungan untuk kembali serta merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada orang lain [13]. Indikator waktu tunggu tidak boleh dipandang statis, melainkan sebagai proses dinamis yang terus dievaluasi melalui inovasi digital seperti sistem antrean elektronik dan penjadwalan dokter berbasis permintaan [14]. Upaya strategis ini bukan hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memperkuat citra institusi sebagai penyedia layanan yang profesional, adil, dan berorientasi pada kepuasan manusia.

b) Fasilitas Rumah Sakit

Fasilitas rumah sakit menjadi elemen penting yang menentukan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Kualitas fisik suatu institusi pelayanan, termasuk tampilan gedung, peralatan, dan kenyamanan ruang tunggu, membentuk persepsi awal pasien sebelum berinteraksi dengan tenaga medis [15]. Fasilitas yang modern dan tertata baik menciptakan *atmosphere of care* yang meningkatkan rasa percaya dan kepuasan emosional pasien. Keberadaan fasilitas dasar rumah sakit daerah seperti ruang tunggu yang nyaman, alat medis berstandar nasional, serta aksesibilitas bagi pasien difabel menjadi indikator utama kualitas pelayanan. Fasilitas rumah sakit tidak hanya berfungsi secara fungsional, tetapi juga simbolik merepresentasikan keandalan, profesionalisme, dan citra institusi di mata masyarakat [16].

Dimensi non-fisik dari fasilitas rumah sakit juga memiliki kontribusi besar terhadap loyalitas pasien. Faktor-faktor seperti kompetensi tenaga medis, sistem informasi rumah sakit, dan efektivitas alur pelayanan berpengaruh langsung terhadap efisiensi serta kenyamanan pasien [17]. Bahwa penerapan teknologi informasi kesehatan seperti *Hospital Information System* (HIS) mampu meningkatkan koordinasi antar

unit pelayanan dan mempercepat proses administrasi pasien, yang berujung pada meningkatnya kepuasan dan intensi pasien untuk kembali menggunakan layanan. Indikator fasilitas rumah sakit yang digunakan dalam penelitian ini mencakup: (1) kondisi bangunan dan lingkungan fisik; (2) kelengkapan peralatan medis; (3) kenyamanan ruang pelayanan; (4) kompetensi tenaga medis dan nonmedis; (5) penerapan teknologi pelayanan; serta (6) keandalan fasilitas penunjang seperti farmasi dan laboratorium. Kombinasi indikator ini merefleksikan integrasi antara kualitas infrastruktur dan kualitas pengalaman pasien yang menjadi fondasi terbentuknya loyalitas di sektor kesehatan modern [17].

c) Kepuasan Pelayanan

Kepuasan pelayanan pada pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh hasil klinis semata, melainkan juga oleh pengalaman emosional dan sosial pasien selama berinteraksi dengan fasilitas dan tenaga medis. Kepuasan pasien merupakan refleksi dari persepsi keseluruhan terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima, yang mencakup keandalan, empati, dan daya tanggap tenaga kesehatan. Indikator seperti kesesuaian harapan dan minat berkunjung kembali menjadi elemen penting dalam mengukur kepuasan karena menggambarkan sejauh mana ekspektasi pasien terpenuhi secara nyata [18]. Rumah sakit daerah, terutama pada pelayanan poli gigi yang sering dihadapkan pada keterbatasan sumber daya, persepsi kepuasan dapat terbentuk melalui kemampuan rumah sakit dalam mengelola waktu tunggu, memberikan informasi yang jelas, serta menjaga komunikasi interpersonal yang hangat antara tenaga medis dan pasien [19].

Kepuasan pelayanan juga berfungsi sebagai mekanisme psikologis yang menjembatani hubungan antara persepsi terhadap fasilitas dan loyalitas pasien [20]. Ketika pasien menilai pelayanan rumah sakit melalui dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, maka penilaian terhadap masing-masing aspek tersebut secara kumulatif membentuk persepsi kepuasan total [15]. Dalam hal ini, kepuasan bukan sekadar hasil akhir, tetapi juga proses evaluatif berkelanjutan yang memengaruhi keputusan pasien untuk kembali berobat atau merekomendasikan layanan kepada orang lain. Hasil penelitian memperkuat temuan ini dengan menunjukkan bahwa kesediaan merekomendasikan menjadi indikator paling kuat dari kepuasan jangka panjang, yang pada akhirnya berimplikasi langsung terhadap loyalitas pasien [21]. Kepuasan pelayanan dapat dipandang sebagai variabel mediasi yang berperan strategis dalam memperkuat pengaruh waktu tunggu dan fasilitas rumah sakit terhadap loyalitas pasien di lingkungan layanan publik seperti RSUD Weda.

d) Loyalitas pasien

Loyalitas pasien sering diteliti dalam pengaruh kualitas layanan dan waktu tunggu, dengan kepuasan sebagai mediator [22]. Penelitian di rumah sakit di Makassar menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh dominan pada kepuasan pasien, sementara waktu tunggu mempunyai dampak yang lebih kecil meskipun signifikan terhadap kepuasan dan niat pasien untuk kembali [23]. Penelitian lain di Bali juga menemukan bahwa kualitas fasilitas, empati petugas, dan ketersediaan fasilitas penunjang ialah indikator penting yang memperkuat loyalitas pasien melalui kepuasan pelayanan [24]. Indikator-loyalitas seperti “kunjungan ulang”, “rekomendasi ke orang lain”, dan “kepercayaan terhadap fasilitas” muncul berulang dalam penelitian-tersebut sebagai ukuran *behavioral* dan *advocacy loyalty*.

Literatur juga menunjukkan bahwa pada beberapa peran mediasi kepuasan pelayanan tidak selalu kuat, terutama jika variabel independen seperti waktu tunggu kurang dipersepsikan negatif oleh pasien. Penelitian di klinik primer Bandung, waktu tunggu memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan, tetapi pengaruhnya terhadap loyalitas dan melalui kepuasan tidak selalu signifikan ketika pasien sudah memiliki toleransi terhadap lama waktu tunggu asalkan fasilitas pendukung dan komunikasi petugas memuaskan [25]. Studi di Bali menunjukkan bahwa meskipun kepuasan pasien secara signifikan memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas, mediasi menjadi tidak signifikan jika variabel-variabel seperti jaminan, keandalan, dan empati tidak dirasakan memadai. Temuan-temuan ini mendukung relevansi indikator kepuasan seperti empati, keandalan, bukti fisik, dan daya tanggap (*responsiveness*) dalam mempengaruhi loyalitas pasien baik secara langsung maupun tidak langsung [24].

e) Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan tinjauan teori dan hasil empiris sebelumnya, penelitian ini diarahkan untuk memahami sejauh mana waktu tunggu dan fasilitas rumah sakit berkontribusi terhadap kepuasan pelayanan dan loyalitas pasien di lingkungan pelayanan publik kesehatan, khususnya di Poli Gigi RSUD Weda, Kabupaten Halmahera Tengah. Waktu tunggu yang efisien sering kali dianggap sebagai cerminan mutu pelayanan dan berimplikasi langsung terhadap kepuasan serta niat pasien untuk kembali pertanyaan penelitian pertama difokuskan pada seberapa besar pengaruh waktu tunggu terhadap loyalitas pasien di Poli Gigi RSUD Weda.

Penelitian ini menanyakan seberapa besar pengaruh fasilitas rumah sakit terhadap loyalitas pasien di lokasi penelitian yang sama, menelusuri seberapa besar pengaruh waktu tunggu dan fasilitas rumah sakit terhadap kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh

pasien Poli Gigi RSUD Weda, menguji pengaruh kepuasan pelayanan terhadap loyalitas pasien, serta menilai peran kepuasan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara waktu tunggu dan fasilitas rumah sakit terhadap loyalitas pasien. Untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif, penelitian ini menelaah pengaruh simultan waktu tunggu, fasilitas rumah sakit, dan kepuasan pelayanan terhadap loyalitas pasien di Poli Gigi RSUD Weda Kabupaten Halmahera Tengah.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, yang memungkinkan peneliti untuk menguji hubungan antar variabel secara objektif melalui pengumpulan data numerik [26]. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk mengukur sejauh mana waktu tunggu dan fasilitas rumah sakit berpengaruh terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pelayanan sebagai variabel mediasi. Analisis dilakukan menggunakan *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) melalui perangkat lunak SmartPLS, karena metode ini efektif untuk menguji model prediktif dan hubungan kausal pada jumlah sampel yang relatif kecil, yakni 77 responden [6]. Penggunaan PLS juga memungkinkan analisis yang lebih komprehensif terhadap model mediasi dengan mempertimbangkan validitas dan reliabilitas indikator setiap konstruk.

Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator teoritis yang telah teruji secara empiris. Variabel waktu

tunggu diukur dengan tiga dimensi, yakni waktu tunggu administratif, medis, dan total sebagaimana diatur dalam Permenkes No. 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit [27]. Variabel fasilitas rumah sakit diukur berdasarkan aspek fisik dan non fisik sesuai regulasi Kementerian Kesehatan No. 43 Tahun 2019, mencakup lokasi, prasarana, peralatan, tenaga kesehatan, serta teknologi pelayanan. Selanjutnya, kepuasan pelayanan diukur menggunakan lima dimensi kualitas layanan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati [27]. Adapun loyalitas pasien diukur melalui indikator perilaku dan sikap seperti kepercayaan, kepuasan, komitmen, ekuitas merek, dan rekomendasi [28]. Semua indikator diukur menggunakan skala ordinal dengan lima tingkat persepsi.

3. Hasil dan Pembahasan

Karakteristik responden memberikan gambaran umum tentang profil pasien yang menjadi partisipan dalam penelitian ini. Pemahaman terhadap aspek demografis seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan sangat penting karena faktor-faktor ini dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan dan tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Selain itu, identifikasi karakteristik responden juga membantu memperkuat hasil analisis, sebab persepsi terhadap waktu tunggu dan fasilitas rumah sakit sering kali berbeda di antara kelompok usia atau tingkat pendidikan yang berbeda [15], menjadi subjek penelitian ini sebagaimana ditunjukkan dalam Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Indikator	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)	Interpretasi
1	Usia	17–25 tahun	12	15,6	Pasien muda dengan kebutuhan layanan dasar
		26–35 tahun	25	32,5	Kelompok usia dominan, aktif dan produktif
		36–45 tahun	22	28,6	Usia matang, cenderung memperhatikan kualitas layanan
		>46 tahun	18	23,3	Kelompok senior dengan ekspektasi stabilitas layanan
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	44	57,1	Mayoritas pasien laki-laki
		Perempuan	33	42,9	Perempuan cenderung memperhatikan kenyamanan dan pelayanan
3	Tingkat Pendidikan	SMP	15	19,5	Pendidikan menengah bawah
		SMA	38	49,4	Dominan, berpengetahuan cukup tentang layanan publik
		S1	20	26,0	Cenderung lebih kritis terhadap kualitas pelayanan
		S2 atau lebih	4	5,1	Kelompok kecil dengan ekspektasi tinggi
4	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	15	19,5	Cenderung fleksibel dan adaptif
		PNS	21	27,3	Memiliki persepsi formal terhadap layanan publik
		Pegawai Swasta	26	33,8	Dominan, dengan harapan efisiensi layanan tinggi
		Lainnya	15	19,5	Kelompok masyarakat umum dengan variasi ekspektasi

Hasil analisis pada Tabel 1 menunjukkan bahwa mayoritas pasien yang menjadi responden penelitian berada pada rentang usia 26–35 tahun (32,5%), yang umumnya merupakan kelompok usia produktif dengan kesadaran tinggi terhadap kualitas layanan kesehatan. Dominasi usia ini mengindikasikan bahwa pelayanan gigi di RSUD Weda tidak hanya dibutuhkan oleh pasien lanjut usia, tetapi juga oleh masyarakat aktif secara sosial dan ekonomi. Selain itu, proporsi pasien laki-laki sedikit lebih besar (57,1%) dibandingkan

perempuan (42,9%), menandakan tingkat partisipasi layanan yang relatif seimbang antar gender.

Sebagian besar responden berpendidikan SMA (49,4%), diikuti oleh S1 (26,0%), yang menunjukkan bahwa pasien umumnya memiliki tingkat literasi yang memadai dalam menilai mutu layanan. Berdasarkan jenis pekerjaan, pegawai swasta (33,8%) mendominasi, diikuti oleh PNS (27,3%). Hasil ini sejalan dengan penelitian yang menegaskan bahwa persepsi terhadap kepuasan dan loyalitas layanan dipengaruhi oleh pengalaman sosial dan latar belakang pekerjaan pasien

[29]. Oleh karena itu, karakteristik responden yang loyalitas pasien terhadap layanan Poli Gigi RSUD beragam ini memperkaya pemahaman tentang Weda di Kabupaten Halmahera Tengah. bagaimana faktor demografis dapat membentuk

Tabel 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

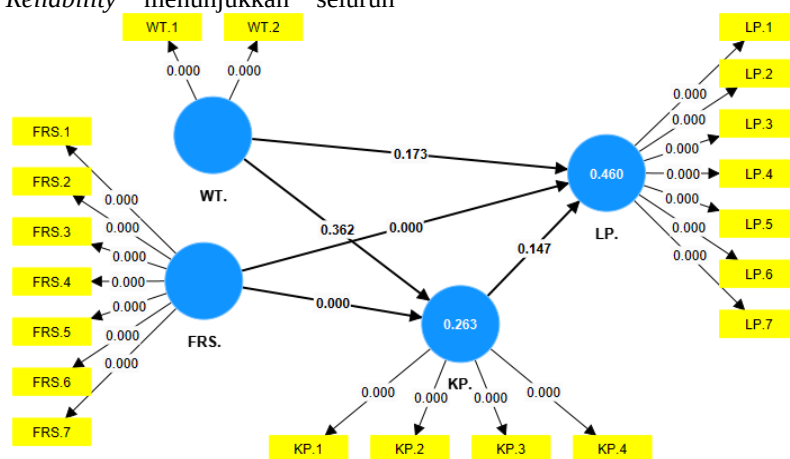
Variabel	Indikator	Outer Loadings	AVE	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	HTMT ($\leq 0,90$)	Keterangan
Waktu Tunggu (WT)	WT1, WT2	0,922 – 0,918	0,847	0,819	0,917	FRS=0,130, KP=0,209, LP=0,215	Valid & Reliabel
Fasilitas Rumah Sakit (FRS)	FRS1–FRS7	0,734 – 0,855	0,586	0,883	0,908	KP=0,530, LP=0,678, WT=0,130	Valid & Reliabel
Kepuasan Pelayanan (KP)	KP1–KP4	0,719 – 0,846	0,606	0,803	0,860	FRS=0,530, LP=0,490, WT=0,209	Valid & Reliabel
Loyalitas Pasien (LP)	LP1–LP7	0,715 – 0,875	0,628	0,902	0,922	FRS=0,678, KP=0,490, WT=0,215	Valid & Reliabel

Berdasarkan Tabel 2, Nilai *Average Variance Extracted* (AVE) untuk semua konstruk juga berada di atas 0,50, yang berarti bahwa lebih dari 50% varians indikator dapat dijelaskan oleh konstruksinya. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur waktu tunggu, fasilitas rumah sakit, kepuasan pelayanan, dan loyalitas pasien memiliki keandalan pengukuran yang tinggi. Berdasarkan hasil *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT), seluruh nilai antar konstruk berada di bawah 0,90, yang menegaskan bahwa masing-masing konstruk dalam model memiliki perbedaan yang signifikan satu sama lain. Nilai HTMT tertinggi sebesar 0,678 antara FRS dan LP masih dalam batas wajar, menunjukkan tidak adanya multikolinearitas antar konstruk.

Hasil pengujian reliabilitas melalui *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* menunjukkan seluruh

konstruk memiliki nilai di atas ambang batas 0,70, menandakan adanya konsistensi internal yang baik. Nilai *Composite Reliability* tertinggi terdapat pada konstruk Loyalitas Pasien (LP) sebesar 0,922, diikuti oleh Fasilitas Rumah Sakit (FRS) sebesar 0,908, Waktu Tunggu (WT) sebesar 0,917, dan Kepuasan Pelayanan (KP) sebesar 0,860.

Dengan terpenuhinya seluruh kriteria validitas dan reliabilitas, model pengukuran pada penelitian ini dapat dinyatakan fit secara empiris dan andal dalam mengukur konstruk laten yang diteliti. Hal ini menegaskan bahwa indikator-indikator yang dikembangkan berdasarkan teori kualitas layanan dan loyalitas pasien mampu menjelaskan dimensi konstruk dengan baik. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh konstruk penelitian telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas sesuai rekomendasi.



Gambar 1. Model Penelitian

Berdasarkan Gambar 1, nilai *outer loadings* seluruh indikator validitas konvergen berada di atas ambang batas 0,70, menandakan bahwa setiap indikator memiliki korelasi yang kuat dengan konstruk laten yang diukurnya. Hasil pengujian *inner model* pada

Tabel 3 menunjukkan bahwa model struktural yang melibatkan variabel Waktu Tunggu (WT), Fasilitas Rumah Sakit (FRS), Kepuasan Pelayanan (KP), dan Loyalitas Pasien (LP) memiliki tingkat kelayakan moderat.

Tabel 3. Hasil Uji Statistik SmartPLS

Jenis Uji	Indikator Statistik	Nilai	Interpretasi
R-Square	KP = 0,263 LP = 0,460	KP = rendah LP = sedang	WT & FRS menjelaskan 26,3% variasi KP dan 46% variasi LP
Goodness of Fit (SRMR)	SRMR = 0,12 NFI = 0,508	Moderat	Model cukup sesuai dengan data empiris [30]
Effect Size (f^2)	FRS $\rightarrow$ KP = 0,33 FRS $\rightarrow$ LP = 0,379 KP $\rightarrow$ LP = 0,062 WT $\rightarrow$ KP = 0,011 WT $\rightarrow$ LP = 0,019	Efek besar: FRS $\rightarrow$ LP Efek sedang: FRS $\rightarrow$ KP Efek kecil: lainnya	Fasilitas memiliki pengaruh paling kuat terhadap kepuasan & loyalitas
Path Coefficient (Direct Effect)	FRS $\rightarrow$ KP = 0,496 ($p=0,000$) FRS $\rightarrow$ LP = 0,525 ($p=0,000$) KP $\rightarrow$ LP = 0,212 ($p=0,147$) WT $\rightarrow$ KP = 0,089 ($p=0,362$) WT $\rightarrow$ LP = 0,102 ($p=0,173$)	Signifikan: FRS $\rightarrow$ KP & LP Tidak signifikan: lainnya	Hanya Fasilitas yang berpengaruh langsung signifikan
Indirect Effect (Mediasi)	FRS $\rightarrow$ KP $\rightarrow$ LP = 0,105 ($p=0,164$) WT $\rightarrow$ KP $\rightarrow$ LP = 0,019 ($p=0,481$)	Tidak signifikan	KP tidak memediasi hubungan FRS/WT terhadap LP
Total Effect (Simultan)	Fhitung = 20,73 > Ftabel = 2,73	Signifikan	WT, FRS, dan KP secara simultan berpengaruh terhadap LP
N (Sampel)	77 responden pasien rawat jalan Poli Gigi RSUD Weda	—	Data memenuhi batas minimum analisis SmartPLS

Berdasarkan Tabel 3, nilai *R-square* untuk variabel kepuasan pelayanan sebesar 0,263 dan loyalitas pasien sebesar 0,460, yang berarti variabel independen mampu menjelaskan 26,3% variasi kepuasan dan 46% variasi loyalitas. Nilai *R-square* antara 0,33 dan 0,67 tergolong moderat, sehingga model ini memiliki tingkat kemampuan penjelasan yang cukup kuat pada variabel loyalitas pasien [31].

Nilai SRMR sebesar 0,12 dan NFI 0,508 menunjukkan bahwa model masih berada dalam batas toleransi kecocokan model terhadap data empiris. Struktur model yang dibangun telah mencerminkan pola hubungan variabel pelayanan rumah sakit, meskipun masih terdapat ruang perbaikan dalam peningkatan kesesuaian model.

Hasil uji *f-square* menegaskan bahwa Fasilitas Rumah Sakit memberikan kontribusi paling dominan terhadap Kepuasan Pelayanan ($f^2 = 0,33$) dan Loyalitas Pasien ($f^2 = 0,379$), menunjukkan efek sedang hingga besar [32]. Sebaliknya, pengaruh Waktu Tunggu terhadap kedua variabel hanya menghasilkan efek sangat kecil ($f^2 < 0,02$), yang berarti dampaknya relatif tidak berarti dalam membentuk persepsi pasien terhadap layanan Poli Gigi RSUD Weda. Hal ini sejalan dengan temuan yang menyatakan bahwa kenyamanan fasilitas lebih menentukan loyalitas dibanding durasi tunggu selama pengalaman rawat jalan [33].

Pada uji *direct effect*, hasil analisis menunjukkan bahwa FRS berpengaruh signifikan terhadap KP ($\beta=0,496$; $p=0,000$) dan terhadap LP ($\beta=0,525$; $p=0,000$). Namun, WT tidak berpengaruh signifikan terhadap baik KP ($p=0,362$) maupun LP ($p=0,173$). Temuan ini menunjukkan bahwa dimensi fisik dan kenyamanan fasilitas menjadi faktor penentu utama dalam membangun loyalitas pasien, bukan lamanya waktu tunggu. Selanjutnya, variabel KP tidak berperan signifikan sebagai mediasi dalam hubungan antara FRS dan LP ($p=0,164$), maupun antara WT dan LP

($p=0,481$). Artinya, kepuasan tidak memperkuat hubungan tersebut secara statistik, menandakan loyalitas pasien lebih dipengaruhi langsung oleh pengalaman fasilitas.

Uji simultan (*total effect*) menunjukkan nilai Fhitung = 20,73 > Ftabel = 2,73, menandakan bahwa secara bersama-sama variabel WT, FRS, dan KP berpengaruh signifikan terhadap LP. Hasil ini memperkuat teori *Service Quality-Loyalty Chain* yang menegaskan bahwa interaksi antara dimensi pelayanan fisik, proses, dan hasil emosional (*satisfaction*) merupakan faktor penting dalam membangun loyalitas pasien rumah sakit [34].

Berdasarkan hasil analisis menggunakan SmartPLS pada Tabel 3 ditemukan bahwa fasilitas rumah sakit memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan dan loyalitas pasien, sementara waktu tunggu tidak menunjukkan pengaruh yang berarti terhadap kedua variabel tersebut. Nilai *R-square* menunjukkan bahwa waktu tunggu dan fasilitas rumah sakit mampu menjelaskan 26,3% variasi kepuasan pelayanan, serta bersama-sama dengan kepuasan pelayanan menjelaskan 46% variasi loyalitas pasien. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar perubahan dalam loyalitas pasien di Poli Gigi RSUD Weda dipengaruhi oleh faktor kualitas fasilitas dan persepsi terhadap pelayanan yang diberikan. Meskipun nilai SRMR (0,12) masih di atas batas ideal, model struktural ini tetap menunjukkan tingkat kesesuaian yang dapat diterima, menandakan bahwa hubungan antarvariabel dalam model cukup representatif terhadap kondisi empiris yang terjadi di lapangan.

Hasil uji *path coefficient* menguatkan temuan bahwa fasilitas rumah sakit merupakan faktor dominan yang berperan dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pasien, dengan nilai signifikansi 0,000 untuk kedua hubungan tersebut. Sebaliknya, variabel waktu tunggu tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

maupun loyalitas pasien, dan kepuasan pelayanan juga tidak terbukti memediasi hubungan antara waktu tunggu maupun fasilitas rumah sakit terhadap loyalitas pasien. Hasil uji simultan memperlihatkan nilai Fhitung sebesar $20,73 > F_{tabel} 2,73$, menegaskan bahwa ketiga variabel waktu tunggu, fasilitas rumah sakit, dan kepuasan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Dengan demikian, penelitian ini menyimpulkan bahwa aspek fasilitas rumah sakit menjadi dimensi paling kuat dalam membentuk persepsi positif dan loyalitas pasien, sedangkan faktor waktu tunggu tidak selalu menjadi penentu utama pelayanan di Poli Gigi RSUD Weda, Kabupaten Halmahera Tengah.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dengan pendekatan SmartPLS terhadap 77 responden pasien rawat jalan di Poli Gigi RSUD Weda, Kabupaten Halmahera Tengah, penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel fasilitas rumah sakit terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan dan loyalitas pasien, menunjukkan bahwa kualitas sarana dan kenyamanan lingkungan klinis menjadi faktor utama yang membentuk persepsi positif pasien. Sebaliknya, waktu tunggu tidak berpengaruh signifikan baik terhadap kepuasan maupun loyalitas, mengindikasikan bahwa durasi pelayanan belum menjadi penentu utama dalam membangun komitmen pasien terhadap layanan kesehatan gigi di RSUD Weda. Hasil uji mediasi juga menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan tidak berperan sebagai variabel mediasi yang signifikan dalam hubungan antara waktu tunggu dan fasilitas rumah sakit terhadap loyalitas pasien. Namun, secara simultan, ketiga variabel tersebut terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, menandakan bahwa loyalitas merupakan hasil dari kombinasi sinergis antara pengalaman pelayanan, persepsi terhadap fasilitas, dan kepuasan yang dirasakan. Peningkatan fasilitas rumah sakit yang modern, bersih, dan nyaman menjadi prioritas strategis untuk memperkuat loyalitas pasien, sementara pengelolaan waktu tunggu tetap perlu dioptimalkan guna mendukung kepuasan dan pengalaman pelayanan yang berkelanjutan.

Daftar Rujukan

- [1] Rozalinda, R., Hariyati, R. T. S., & Nugraha, S. (2025). Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tunggu Pasien dalam Layanan Rawat Jalan Eksekutif Rumah Sakit Gigi dan Mulut Yarsi Jakarta. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*, 9(3), 338–354. <https://doi.org/10.52643/marsi.v9i3.6624>
- [2] Ramadhan, A. A., Arifin, R., Hatta, I., Hamdani, R., & Dewi, N. (2023). Hubungan Pengetahuan Kesehatan Gigi Dan Mulut Dengan Kehilangan Gigi Di Wilayah Kerja Puskesmas Semangat Dalam. *Dentin*, 7(3). <https://doi.org/10.20527/dentin.v7i3.10746>
- [3] Setyaji, D. T., Paramarta, V., & Purwanda, E. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan dan Lama Waktu Tunggu Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Tahun 2024. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 3(6), 6242–6257.
- [4] Santosa, I., & Desy Purnama, E. (2025). Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pasien yang Dimediasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Pelita Anugerah Demak. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 6(4 SE-Articles), 236–251. <https://doi.org/10.38035/jimt.v6i4.4730>
- [5] Nuraeni, S., & Novratilova, S. (2025). Analisis Efisiensi Waktu Tunggu dan Kenyamanan terhadap Kepuasan Pasien: Studi di Puskesmas Sukakarya Kota Sukabumi. *Indonesian of Health Information Management Journal (INOHIM)*, 13(1), 1–7. <https://doi.org/10.47007/inohim.v13i1.662>
- [6] Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Evaluation of the Structural Model. In: Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R. Classroom Companion: Business*. Springer, Cham.
- [7] Rahayu, H. R., & Badruzzaman, F. H. (2023). Analisis Waktu Tunggu Dan Waktu Pelayanan Di Klinik Pratama Mirah Medika. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(2), 1023–1029.
- [8] Santoso, R. A., Rukhviyanti, N., & Hayati, N. (2023). Pemetaan Lanskap Riset Human Development Index dan Technology Menggunakan Data Scopus dengan Analisis Bibliometrik. *Media Jurnal Informatika*, 15(2), 123. <https://doi.org/10.35194/mji.v15i2.3480>
- [9] Pujiastutik, E., & Maulana, A. (2025). Evaluasi Pelayanan Kesehatandalam Pelayanan Publik Dirumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. *Interelasi Humaniora*, 1(4), 315–327.
- [10] Ludiya, H. L. (2021). Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dengan Peran Komunikasi Interpersonal yang Tepat dan Waktu Tunggu. *EDUTURISMA*, 6(1), 42–59.
- [11] Herlianti, R., & Hasbullah, H. (2024). Implementasi Value Stream Mapping dalam Optimalisasi Proses Bisnis: Tinjauan Pustaka. *Jurnal Media Teknik Dan Sistem Industri*, 8(2), 124–134.
- [12] Nasir, N. (2025). Manajemen Strategis Berbasis Balanced Scorecard dalam Peningkatan Kinerja Layanan Publik di PT Pelindo Regional 4 Makassar. *Jurnal Akuntansi Pajak Dan Manajemen*, 8(2), 139–147.
- [13] Tsany, M. I., Susanti, Y., & Fitriyana, S. (2024). Gambaran Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien BPJS di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Al-Ihsan Bandung. *Bandung Conference Series: Medical Science*, 4(1).
- [14] Mustoha, M., Sikki, N., Fadhillah, M., Supriadi, D., Wahyudin, W., Wardana, H., Istyadzah, M., Prabowo, E. S. A., Alif, D. F., & Silalahi, J. (2025). Implementasi Layanan Berbasis Teknologi Informasi Dalam Mewujudkan Pelayanan Unggulan di Rumah Sakit. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(3), 1915–1921.
- [15] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- [16] Setiawan, M. F., Rahmawati, N., & Sari, Y. I. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau. *Jurnal Mahandia*, 8(2), 23–31.
- [17] Yunengsih, Y., & Elvin, F. G. (2025). Pengaruh efektivitas pelayanan pendaftaran online aplikasi Mobile JKN terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi Bogor. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi*

- Kesehatan Imelda (JIPIKI), 10(2), 157–169.
- [18] Apriani, A., Wahdiniawati, S. A., Saputri, I. P., & Randyantini, V. (2025). Peran Citra Destinasi, Aksesibilitas, Dan Kepuasan Wisatawan Dalam Meningkatkan Niat Kunjungan Ulang Wisatawan Ke Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 5(1), 44–59.
- [19] Sari, M., & Asykarie, I. N. A. (2017). Kontrol Kualitas Poli Gigi Di Rs Pku Muhammadiyah Delanggu Menggunakan Analisa Swot. *JIKG (Jurnal Ilmu Kedokteran Gigi)*, 1(1), 28–37.
- [20] Aribowo, K., Purwanda, E., & Rahmi, A. S. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ilmu Ekonomi (Jasmien)*, 5(01), 58–68.
- [21] Agnes, E. (2022). Hubungan Kualitas Layanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kesiediaan Rekomendasi Pada Pelanggan Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Swasta Di Jakarta. *Jurnal Medika Utama*, 3(02 Januari), 2276–2283.
- [22] Mawardi, A. (2021). Efektifitas Waktu Tunggu dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Eqien*, 8(1), 391197. <https://doi.org/10.34308/eqien.v8i1.171>
- [23] Angeline, A., Herawati, R. E., & Putri, E. A. (2025). Waiting Period, Price Affordability, and Service Quality as The Determinants of Patient Satisfaction and Revisit Intention at Jala Ammari Navy Hospital, Makassar City . *Eduvest - Journal of Universal Studies*, 5(5 SE-Articles), 5492–5505. <https://doi.org/10.59188/eduvest.v5i5.51186>
- [24] Mahendrayana, I. M. A., Yasa, P. N. S., & Indiani, L. P. (2018). The Effect Of Service Quality On Patient Loyalty Mediated By Patient Satisfaction In Bali Siloam Hospital. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Jagaditha*, 5(1 SE-Articles), 1–7. <https://doi.org/10.22225/jj.5.1.440.1-7>
- [25] Wijayanthi, P. R., & Bernarto, I. (2025). Price Fairness, Waiting Time, And Patient-Doctor Communication In Influencing Patient Satisfaction And Revisit Intention At Xyz Primary Clinic, Bandung City: SEM-PLS And IPMA. *Dinasti International Journal of Education Management And Social Science*, 6(6), 4594–4610. <https://doi.org/10.38035/dijemss.v6i6.4867>
- [26] Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- [27] Tjiptono, F. (2021). *Strategi pemasaran (ke-4)*. Andi.
- [28] Sihombing, Y. A. (2022). *Loyalitas Pasien: Tinjauan Aspek Pelayanan, Kepuasan, Trust, Komitmen, Brand Equity, dan Hospital Image*. Penerbit NEM.
- [29] Anderson, E. W., & Mittal, V. (2000). Strengthening the satisfaction-profit chain. *Journal of Service research*, 3(2), 107–120. <https://doi.org/10.1177/109467050032001>
- [30] Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the academy of marketing science*, 43(1), 115–135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- [31] Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach to structural equation modeling. In *Modern methods for business research* (pp. 295–336). Psychology Press.
- [32] Cohen J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences (2nd ed.)*. Hillside, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- [33] Wulandari, T. R., & Setiawan, D. (2023). Ownership concentration, foreign ownership and tunneling in Indonesia. *Rajagiri Management Journal*, 17(1), 21–36.
- [34] Parasuraman, A. B. L. L., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *1988*, 64(1), 12–40.