Lokawati : Jurnal Penelitian Manajemen dan Inovasi Riset
Volume 4, Nomor 6, November 2026
e-ISSN: 2988-5418; p-ISSN: 2988-6031, Hal. 431-447
DOI: https://doi.org/10.61132/lokawati.v4i6.2990
Tersedia: https://journal.arimbi.or.id/index.php/Lokawati

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Physical Evidence* terhadap Kepuasan Pasien serta Implikasinya pada Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Bandung

Ade Hafil Muliakoswara [1*], Undang Juju [2]
[11-2]Program Studi Magister Manajemen, Pascasarjana Universitas Pasundan, Bandung, Indonesia
Email: hafilmulia71@gmail.com[1],undang_juju@unpas.ac.id [2]
**Penulis Korespondensi: hafilmulia71@gmail.com*

Abstract. *Patient satisfaction and loyalty are important aspects of successful hospital service delivery. The quality of healthcare services and the physical environment of a hospital can shape patients' experiences during healthcare visits. This study aims to analyze the effects of service quality and physical evidence on patient satisfaction and their implications for outpatient loyalty at Bandung City Regional General Hospital (RSUD Kota Bandung). A quantitative survey approach was employed. The sample consisted of 100 outpatients, with the sample size determined using Slovin's formula at a 10% margin of error. Data were collected through questionnaires and analyzed using descriptive statistics and path analysis with LISREL 8.8. The findings indicate that service quality has a path coefficient of 0.31 on patient satisfaction, while physical evidence has a coefficient of 0.58. Together, the two variables explain approximately 75% of the variation in patient satisfaction. Furthermore, patient satisfaction has a path coefficient of 0.81 on patient loyalty, with a coefficient of determination of 0.66. These findings indicate that service quality and physical evidence contribute to patient satisfaction, while patient satisfaction is strongly associated with patient loyalty. Improvements in service interactions, facility comfort, cleanliness, and physical environment management should be prioritized to enhance patient experiences and encourage continued use of hospital services.*

Keywords: *Hospital; Patient Loyalty; Patient Satisfaction; Physical Evidence; Service Quality.*

Abstrak. Kepuasan dan loyalitas pasien merupakan aspek penting dalam keberhasilan penyelenggaraan pelayanan rumah sakit. Kualitas pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan serta kondisi lingkungan fisik rumah sakit menjadi faktor yang dapat membentuk pengalaman pasien selama menerima pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan *physical evidence* terhadap kepuasan pasien serta implikasinya terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Bandung. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Sampel penelitian terdiri atas 100 pasien rawat jalan yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, sedangkan analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis jalur (*path analysis*) dengan bantuan LISREL 8.8. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki koefisien jalur sebesar 0,31 terhadap kepuasan pasien, sedangkan *physical evidence* memiliki koefisien sebesar 0,58. Kedua variabel secara simultan menjelaskan sekitar 75% variasi kepuasan pasien. Selanjutnya, kepuasan pasien memiliki koefisien jalur sebesar 0,81 terhadap loyalitas pasien dengan koefisien determinasi sebesar 0,66. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan *physical evidence* berperan dalam pembentukan kepuasan pasien, sedangkan kepuasan pasien berkaitan erat dengan loyalitas pasien. Peningkatan mutu interaksi pelayanan, kenyamanan fasilitas, kebersihan, dan penataan lingkungan fisik perlu menjadi perhatian manajemen rumah sakit dalam memperkuat pengalaman pasien dan keberlanjutan penggunaan layanan kesehatan.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien; Kualitas Pelayanan; Loyalitas Pasien; *Physical Evidence*; Rumah Sakit.

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki tanggung jawab untuk menyediakan pelayanan yang bermutu, aman, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Perkembangan sistem pelayanan kesehatan mendorong rumah sakit untuk tidak hanya berfokus pada aspek klinis, tetapi juga memperhatikan pengalaman pasien selama memperoleh pelayanan. Pasien semakin mempertimbangkan berbagai aspek, seperti keandalan tenaga kesehatan, kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, kenyamanan fasilitas, dan kemudahan akses. Prakoeswa, Hidayah, dan Dewi (2022) menjelaskan bahwa kepuasan dan loyalitas

Naskah Masuk: 28 Agustus 2026; Revisi: 24 September 2026; Diterima: 22 Oktober 2026; Terbit: 01 November 2026

pasien merupakan aspek penting dalam keberhasilan pengelolaan rumah sakit, sedangkan kualitas pelayanan menjadi salah satu unsur yang perlu diperhatikan untuk membangun hubungan berkelanjutan antara rumah sakit dan pasien.

RSUD Kota Bandung sebagai rumah sakit milik pemerintah daerah menyelenggarakan berbagai pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan rawat jalan. Pelayanan rawat jalan memiliki peran strategis karena menjadi salah satu titik kontak utama antara rumah sakit dan masyarakat. Pengalaman pasien sejak proses pendaftaran, pemeriksaan, konsultasi medis, hingga pengambilan obat dapat membentuk penilaian terhadap mutu pelayanan secara keseluruhan. Pelayanan yang mudah diakses, informatif, responsif, dan didukung fasilitas yang memadai berpotensi memberikan pengalaman positif bagi pasien. Sebaliknya, ketidaknyamanan selama proses pelayanan dapat memengaruhi penilaian pasien terhadap rumah sakit. Oleh karena itu, evaluasi pelayanan rawat jalan perlu memperhatikan aspek fungsional pelayanan sekaligus lingkungan fisik tempat pelayanan diberikan.

Berdasarkan data kunjungan pasien rawat jalan RSUD Kota Bandung tahun 2024 yang dipaparkan dalam tesis, jumlah kunjungan pasien menunjukkan adanya fluktuasi. Selain itu, ulasan pasien yang dicantumkan dalam dokumen penelitian mengidentifikasi sejumlah persoalan, antara lain keramahan petugas, waktu tunggu pelayanan, kejelasan informasi, kebersihan fasilitas, dan kenyamanan ruang pelayanan. Temuan awal tersebut menunjukkan perlunya evaluasi yang lebih mendalam terhadap pengalaman pasien, terutama berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kondisi fisik fasilitas rumah sakit. Meskipun demikian, fluktuasi kunjungan dan ulasan pasien belum dapat digunakan untuk menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan atau fasilitas fisik merupakan penyebab perubahan kunjungan maupun loyalitas pasien. Hubungan antarvariabel tersebut perlu dibuktikan melalui pengujian empiris dengan menggunakan data penelitian yang relevan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek penting dalam menilai kinerja organisasi penyedia jasa, termasuk rumah sakit. Pengukuran kualitas pelayanan dalam penelitian ini menggunakan lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Dimensi *reliability* berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan secara tepat dan konsisten; *responsiveness* mencerminkan kesediaan petugas membantu pasien dengan cepat; *assurance* berhubungan dengan kompetensi, kesopanan, dan kemampuan petugas menumbuhkan kepercayaan; *empathy* menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan individual pasien; sedangkan *tangibles* mencakup penampilan petugas, peralatan, dan fasilitas fisik pelayanan. Chocknakawaro dan Pusaksrikit (2025), melalui penelitian terhadap 390 responden pada tiga rumah sakit universitas negeri di Thailand,

menemukan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa kepuasan berperan sebagai penghubung antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien. Temuan ini memperkuat relevansi pengujian kualitas pelayanan dalam konteks pelayanan rawat jalan RSUD Kota Bandung, dengan tetap mempertimbangkan perbedaan karakteristik institusi dan pasien.

Selain kualitas pelayanan, *physical evidence* atau bukti fisik merupakan unsur penting dalam pemasaran jasa yang dapat membentuk persepsi pasien terhadap mutu pelayanan. Pelayanan kesehatan memiliki karakteristik tidak berwujud sehingga pasien dapat menggunakan kondisi lingkungan fisik sebagai petunjuk dalam menilai kenyamanan dan profesionalitas penyedia layanan. Bukti fisik dalam penelitian ini mencakup kondisi gedung, tata ruang, ketersediaan dan kelayakan peralatan, kebersihan lingkungan, kenyamanan ruang tunggu, serta penampilan petugas. Kondisi fisik yang terpelihara dengan baik dapat membantu pasien merasa lebih nyaman, memahami alur pelayanan, dan memperoleh pengalaman pelayanan yang lebih baik. Penelitian mengenai pengalaman menunggu pasien di fasilitas perawatan kanker yang dipublikasikan pada 2023 menunjukkan bahwa kondisi lingkungan, seperti pencahayaan, suhu, pengaturan ruang, privasi, dan kemudahan menemukan lokasi pelayanan, berkaitan dengan penilaian kepuasan pengunjung. Temuan tersebut menunjukkan bahwa lingkungan fisik bukan sekadar unsur pendukung, melainkan bagian dari pengalaman pelayanan yang dirasakan pengguna.

Kualitas pelayanan dan *physical evidence* selanjutnya diperkirakan berkaitan dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan evaluasi terhadap pengalaman pelayanan yang diterima berdasarkan kebutuhan, harapan, dan persepsi atas kinerja pelayanan. Ketika pelayanan dinilai andal, petugas memberikan perhatian yang memadai, informasi disampaikan secara jelas, serta fasilitas tersedia dalam kondisi nyaman, pasien berpotensi memberikan penilaian yang lebih positif terhadap pelayanan rumah sakit. Sebaliknya, ketidaksesuaian antara harapan dan pengalaman aktual dapat menimbulkan ketidakpuasan. Hubungan tersebut juga memperoleh dukungan dari Chocknakawaro dan Pusaksrikit (2025), yang menemukan hubungan positif antara dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Meskipun demikian, tingkat kepuasan pasien di RSUD Kota Bandung tetap harus ditentukan berdasarkan hasil pengumpulan dan analisis data penelitian, bukan semata-mata berdasarkan hasil penelitian pada rumah sakit lain.

Kepuasan pasien memiliki keterkaitan konseptual dengan loyalitas pasien. Loyalitas tidak hanya ditunjukkan melalui keinginan menggunakan kembali pelayanan rumah sakit, tetapi juga dapat tercermin dalam kecenderungan memilih rumah sakit yang sama ketika

membutuhkan pelayanan, kesediaan mempertahankan hubungan dengan penyedia layanan, serta kemauan merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain. Dalam pelayanan kesehatan, loyalitas perlu dipahami dengan mempertimbangkan kondisi klinis, aksesibilitas, sistem rujukan, pembiayaan, dan ketersediaan fasilitas. Dengan demikian, pasien yang kembali berobat tidak selalu menunjukkan loyalitas yang tinggi karena keputusan tersebut juga dapat dipengaruhi oleh kebutuhan medis atau keterbatasan alternatif pelayanan. Penelitian Prakoeswa et al. (2022) menempatkan loyalitas sebagai aspek penting dalam keberlanjutan pelayanan rumah sakit, sedangkan Chocknakawaro dan Pusaksrikit (2025) menunjukkan bahwa kepuasan pasien dapat menjembatani hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas. Kedua penelitian tersebut memberikan dasar empiris untuk menguji hubungan antarvariabel dalam konteks rumah sakit pemerintah daerah.

Walaupun penelitian mengenai kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas pasien telah dilakukan pada berbagai fasilitas kesehatan, hasil penelitian terdahulu belum dapat langsung digeneralisasikan pada seluruh rumah sakit karena perbedaan karakteristik organisasi, fasilitas, sistem pelayanan, dan profil pasien. Selain itu, bukti fisik perlu mendapat perhatian tersendiri karena pengalaman pasien tidak hanya terbentuk melalui interaksi dengan petugas, tetapi juga melalui lingkungan tempat pelayanan berlangsung. Pada pelayanan rawat jalan RSUD Kota Bandung, persoalan awal mengenai waktu tunggu, kejelasan informasi, kebersihan, dan kenyamanan ruang pelayanan menunjukkan perlunya pengujian yang mengintegrasikan kualitas pelayanan dan *physical evidence* dalam menjelaskan kepuasan serta loyalitas pasien. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih terarah mengenai kontribusi kedua variabel tersebut terhadap kepuasan pasien dan implikasinya pada loyalitas pasien.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan *physical evidence* terhadap kepuasan pasien serta implikasinya pada loyalitas pasien rawat jalan di RSUD Kota Bandung. Secara akademis, penelitian ini diharapkan memperkaya bukti empiris mengenai keterkaitan kualitas pelayanan, bukti fisik, kepuasan, dan loyalitas dalam konteks pelayanan kesehatan publik. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen RSUD Kota Bandung dalam menentukan prioritas perbaikan pelayanan, meningkatkan kenyamanan lingkungan fisik, memperkuat kepuasan pasien, dan mengembangkan strategi peningkatan loyalitas yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menggambarkan penilaian pengguna terhadap kemampuan penyedia jasa dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan. Dalam konteks rumah sakit, kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan kompetensi teknis tenaga kesehatan, tetapi juga mencakup keandalan proses, kecepatan respons, jaminan keamanan, perhatian terhadap pasien, serta kondisi fasilitas yang mendukung pelayanan.

Penelitian ini mengoperasionalkan kualitas pelayanan melalui lima dimensi, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Dimensi keandalan berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan secara tepat dan konsisten. Ketanggapan menggambarkan kesediaan petugas membantu pasien. Jaminan berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas menumbuhkan kepercayaan. Empati menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan individual pasien, sedangkan bukti berwujud mencakup aspek fisik yang mendukung pelayanan.

Physical Evidence

Physical evidence merupakan bukti fisik yang menyertai penyampaian jasa dan membantu pengguna menilai kualitas layanan yang diterima. Dalam pelayanan rumah sakit, bukti fisik meliputi kondisi bangunan, tata ruang, kebersihan lingkungan, kelengkapan peralatan, kenyamanan fasilitas, serta penampilan petugas.

Penelitian ini menempatkan *physical evidence* sebagai variabel independen yang diukur melalui dimensi desain fasilitas, peralatan, dan pakaian karyawan. Ketiga dimensi tersebut digunakan untuk menggambarkan kondisi fisik yang dapat diamati secara langsung oleh pasien selama memperoleh pelayanan rawat jalan.

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan evaluasi pasien terhadap pengalaman pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapan atau standar yang dimilikinya. Kepuasan dapat terbentuk ketika pelayanan dinilai mampu memenuhi kebutuhan pasien, memberikan kemudahan, serta menciptakan pengalaman yang sesuai dengan harapan.

Dalam penelitian ini, kepuasan pasien diukur melalui dimensi *performance* dan *expectation*. Dimensi kinerja berkaitan dengan penilaian terhadap pelaksanaan pelayanan, sedangkan harapan berkaitan dengan kesesuaian pelayanan yang diterima dengan ekspektasi pasien.

Loyalitas Pasien

Loyalitas pasien menggambarkan kecenderungan pasien untuk mempertahankan hubungan dengan rumah sakit melalui penggunaan ulang layanan dan penyampaian rekomendasi positif. Loyalitas tidak hanya berkaitan dengan keputusan kembali berobat, tetapi juga dengan kesediaan pasien mempertahankan pilihan rumah sakit ketika membutuhkan pelayanan kesehatan.

Dimensi loyalitas dalam penelitian ini mencakup *repeat purchase*, *retention*, *referrals*, dan *share of wallet*. Dimensi tersebut digunakan untuk menggambarkan kecenderungan penggunaan ulang, keinginan mempertahankan pilihan, kesediaan merekomendasikan, dan kecenderungan mengalokasikan penggunaan layanan kepada penyedia jasa yang sama.

Berdasarkan kajian teoretis dan hasil penelitian terdahulu, kualitas pelayanan, physical evidence, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien merupakan konsep yang saling berkaitan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, khususnya pelayanan rawat jalan di rumah sakit. Keempat konsep tersebut menggambarkan rangkaian aspek yang penting untuk memahami bagaimana pasien menilai pelayanan yang diterima, membentuk kepuasan, dan menentukan kecenderungan untuk mempertahankan hubungan dengan rumah sakit. Kualitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan rumah sakit memenuhi kebutuhan pasien melalui pelayanan yang andal, responsif, memberikan jaminan, menunjukkan empati, dan didukung oleh aspek fisik yang memadai. Sementara itu, physical evidence mencerminkan kondisi lingkungan pelayanan yang dapat diamati dan dirasakan secara langsung oleh pasien, meliputi kebersihan, kenyamanan, tata ruang, kelengkapan peralatan, kondisi bangunan, serta penampilan petugas. Kedua variabel tersebut menjadi bagian penting dalam pembentukan pengalaman pasien karena penilaian terhadap pelayanan kesehatan tidak hanya didasarkan pada hasil pemeriksaan medis, tetapi juga pada keseluruhan proses pelayanan yang dialami.

Kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai penilaian pasien terhadap kesesuaian antara pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang benar-benar diterima. Dalam konteks rumah sakit, kualitas pelayanan mencakup kemampuan petugas memberikan pelayanan secara tepat, kesediaan membantu pasien, kompetensi yang menumbuhkan rasa aman, perhatian terhadap kebutuhan individual, serta kondisi fasilitas yang mendukung penyelenggaraan pelayanan. Kelima dimensi SERVQUAL, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles, memberikan kerangka untuk mengidentifikasi aspek-aspek tersebut secara sistematis. Pelayanan yang konsisten, informasi yang jelas, waktu tanggap yang memadai, serta komunikasi yang baik dapat membantu pasien merasa dihargai dan memperoleh kepastian selama menjalani proses pelayanan. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan tidak

cukup dilakukan melalui penyempurnaan prosedur administratif, tetapi perlu disertai pengembangan kompetensi petugas, perbaikan komunikasi, koordinasi antarunit, serta evaluasi terhadap kebutuhan dan pengalaman pasien.

Di samping kualitas pelayanan, physical evidence memiliki peran penting karena karakteristik jasa kesehatan yang tidak berwujud menyebabkan pasien menggunakan berbagai petunjuk fisik untuk menilai lingkungan dan profesionalitas pelayanan. Kondisi ruang tunggu, kebersihan toilet, keteraturan ruang pemeriksaan, ketersediaan tempat duduk, kejelasan petunjuk arah, kelayakan peralatan, pencahayaan, sirkulasi udara, dan kenyamanan lingkungan merupakan unsur yang dapat memengaruhi pengalaman pasien. Bukti fisik yang terpelihara dengan baik dapat membantu mengurangi ketidaknyamanan selama menunggu, memudahkan pasien mengikuti alur pelayanan, dan memberikan kesan bahwa rumah sakit dikelola secara profesional. Sebaliknya, lingkungan yang kurang terawat, ruang tunggu yang tidak nyaman, atau petunjuk pelayanan yang tidak jelas dapat menambah beban pasien ketika mengakses layanan kesehatan. Oleh sebab itu, pengelolaan bukti fisik perlu ditempatkan sebagai bagian dari strategi peningkatan mutu pelayanan, bukan hanya sebagai kegiatan pemeliharaan sarana dan prasarana.

Kualitas pelayanan dan physical evidence selanjutnya dapat dikaitkan dengan kepuasan pasien sebagai bentuk evaluasi atas pengalaman pelayanan yang diterima. Kepuasan terbentuk melalui proses penilaian terhadap kesesuaian antara harapan, kebutuhan, dan persepsi pasien mengenai kinerja pelayanan. Pasien yang memperoleh pelayanan secara tepat, menerima informasi yang mudah dipahami, mendapatkan perhatian yang memadai, serta berada di lingkungan yang bersih dan nyaman berpotensi memberikan penilaian yang lebih positif terhadap rumah sakit. Sebaliknya, ketidaksesuaian antara harapan dan pengalaman aktual dapat menimbulkan ketidakpuasan. Meskipun demikian, kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh kualitas interaksi dan kondisi fisik, tetapi juga dapat dipengaruhi oleh hasil klinis, tingkat keparahan penyakit, waktu tunggu, biaya, kemudahan akses, serta ekspektasi individual. Dengan demikian, pengukuran kepuasan perlu memperhatikan karakteristik pelayanan kesehatan dan pengalaman pasien secara menyeluruh.

Kepuasan pasien memiliki relevansi terhadap loyalitas karena pengalaman pelayanan yang positif dapat mendorong pasien untuk mempertimbangkan kembali rumah sakit yang sama ketika membutuhkan pelayanan kesehatan. Loyalitas pasien dapat tercermin melalui niat menggunakan kembali pelayanan, kecenderungan memilih rumah sakit yang sama ketika tersedia alternatif, kesediaan merekomendasikan pelayanan kepada orang lain, dan keinginan mempertahankan hubungan dengan penyedia layanan. Hubungan tersebut penting bagi rumah

sakit karena loyalitas dapat mendukung keberlanjutan hubungan dengan masyarakat, meningkatkan kepercayaan terhadap institusi, serta menjadi salah satu indikator keberhasilan pengelolaan pengalaman pasien. Namun, loyalitas dalam pelayanan kesehatan perlu diinterpretasikan secara hati-hati. Kunjungan ulang tidak selalu menunjukkan kepuasan atau loyalitas yang tinggi karena keputusan pasien juga dapat dipengaruhi oleh kebutuhan medis, rujukan dokter, kepesertaan jaminan kesehatan, kedekatan lokasi, ketersediaan dokter spesialis, dan keterbatasan pilihan fasilitas kesehatan. Oleh karena itu, loyalitas sebaiknya dinilai melalui beberapa indikator yang mencerminkan niat perilaku dan preferensi pasien, bukan hanya berdasarkan frekuensi kunjungan.

Penelitian Prakoeswa, Hidayah, dan Dewi (2022) mengenai kepuasan dan loyalitas pasien rumah sakit di Indonesia memberikan landasan untuk memahami pentingnya kedua konsep tersebut dalam pengelolaan pelayanan kesehatan. Sementara itu, Chocknakawaro dan Pusaksrikit (2025) menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan berkaitan positif dengan kepuasan pasien serta bahwa kepuasan dapat berperan sebagai penghubung antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien pada rumah sakit universitas di Thailand. Temuan tersebut memperkuat argumentasi bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan perlu diperhatikan secara bersamaan ketika rumah sakit merancang strategi untuk membangun loyalitas. Walaupun demikian, hasil penelitian terdahulu tidak dapat diterapkan secara langsung pada seluruh rumah sakit karena perbedaan karakteristik organisasi, profil pasien, sistem pembiayaan, pola rujukan, dan kondisi fasilitas. Oleh sebab itu, hubungan antarvariabel perlu diuji kembali sesuai dengan karakteristik objek dan responden penelitian.

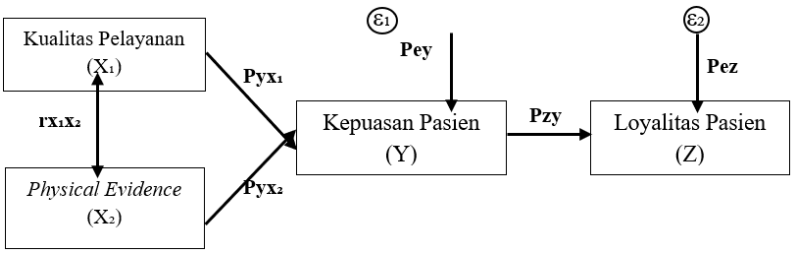
Dalam konteks RSUD Kota Bandung, kajian mengenai kualitas pelayanan dan physical evidence menjadi relevan karena pelayanan rawat jalan melibatkan sejumlah tahapan yang dapat membentuk pengalaman pasien, mulai dari pendaftaran, pemeriksaan, konsultasi, hingga pengambilan obat. Persoalan awal yang tercantum dalam dokumen penelitian, seperti keramahan petugas, waktu tunggu, kejelasan informasi, kebersihan fasilitas, dan kenyamanan ruang pelayanan, menunjukkan adanya aspek-aspek yang perlu dievaluasi secara sistematis. Kualitas pelayanan diperlukan untuk menilai bagaimana proses pelayanan diberikan, sedangkan physical evidence digunakan untuk memahami kontribusi lingkungan fisik terhadap persepsi pasien. Kepuasan kemudian menjadi variabel yang menggambarkan evaluasi pasien atas pengalaman tersebut, sementara loyalitas mencerminkan kecenderungan pasien untuk mempertahankan hubungan dengan rumah sakit. Pengujian terhadap keempat variabel tersebut dapat memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai aspek pelayanan yang perlu diprioritaskan dalam upaya peningkatan mutu.

Berdasarkan keseluruhan kajian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan physical evidence secara teoretis merupakan faktor yang berpotensi memengaruhi kepuasan pasien, sedangkan kepuasan pasien berpotensi berkaitan dengan loyalitas pasien. Kualitas pelayanan menggambarkan mutu proses interaksi dan penyampaian jasa kesehatan, sementara physical evidence mencerminkan lingkungan nyata yang mendukung proses pelayanan. Kedua aspek tersebut dapat membentuk pengalaman pasien yang selanjutnya dievaluasi melalui tingkat kepuasan. Pengalaman yang dinilai positif berpotensi meningkatkan niat pasien untuk menggunakan kembali pelayanan dan merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain. Namun, kekuatan dan arah hubungan tersebut harus ditentukan berdasarkan hasil pengujian empiris, bukan hanya melalui penalaran teoretis atau hasil penelitian pada institusi lain.

Dengan demikian, penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan physical evidence terhadap kepuasan pasien serta implikasinya pada loyalitas pasien rawat jalan di RSUD Kota Bandung memiliki dasar konseptual dan empiris yang relevan. Penelitian ini diharapkan dapat memperjelas kontribusi masing-masing variabel dalam menjelaskan kepuasan dan loyalitas pasien pada konteks rumah sakit pemerintah daerah. Hasilnya juga dapat menjadi masukan bagi manajemen rumah sakit untuk menyusun kebijakan peningkatan kualitas interaksi pelayanan, memperbaiki kenyamanan fasilitas, memperkuat sistem informasi pasien, serta mengevaluasi pengalaman pasien secara berkelanjutan. Pada akhirnya, upaya peningkatan kepuasan dan loyalitas perlu dilaksanakan melalui pendekatan yang terintegrasi, berorientasi pada kebutuhan pasien, dan tetap mengutamakan keselamatan, mutu klinis, serta aksesibilitas pelayanan kesehatan.

Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Kualitas pelayanan dan *physical evidence* diperkirakan berkontribusi terhadap kepuasan pasien melalui pengalaman pelayanan yang dirasakan. Selanjutnya, kepuasan pasien diperkirakan berkaitan dengan peningkatan loyalitas. Kerangka penelitian menempatkan kepuasan pasien sebagai variabel intervening yang menjelaskan salah satu jalur hubungan antara kualitas pelayanan dan bukti fisik dengan loyalitas pasien.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran.

Hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Bandung.

H2: *Physical evidence* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Bandung.

H3: Kualitas pelayanan dan *physical evidence* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Bandung.

H4: Kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RSUD Kota Bandung.

H5: Kualitas pelayanan dan *physical evidence* memiliki pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis hubungan antarvariabel berdasarkan persepsi pasien rawat jalan. Lokasi penelitian adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Bandung.

Populasi penelitian adalah pasien rawat jalan dengan rata-rata jumlah kunjungan sekitar 12.657 pasien per bulan, sebagaimana tercantum dalam tesis. Penentuan ukuran sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 100 responden. Pemilihan responden dilakukan menggunakan teknik *non-probability sampling*, sesuai dengan rancangan penelitian yang dijelaskan dalam dokumen tesis.

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan skala Likert lima tingkat. Variabel kualitas pelayanan (X_1) diukur berdasarkan lima dimensi, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Variabel *physical evidence* (X_2) diukur berdasarkan desain fasilitas, peralatan, dan pakaian karyawan. Kepuasan pasien (Y) mencakup dimensi *performance* dan *expectation*, sedangkan loyalitas pasien (Z) mencakup *repeat purchase*, *retention*, *referrals*, dan *share of wallet*.

Analisis data terdiri atas analisis deskriptif dan analisis verifikatif. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan penilaian pasien terhadap setiap variabel penelitian. Analisis verifikatif menggunakan analisis jalur (*path analysis*) dengan bantuan LISREL 8.8 untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan *physical evidence* terhadap kepuasan serta pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien. Model analisis jalur terdiri atas dua persamaan struktural. Persamaan pertama menguji hubungan kualitas pelayanan dan *physical evidence* terhadap kepuasan pasien. Persamaan kedua menguji hubungan kepuasan pasien terhadap loyalitas

pasien. Pengaruh tidak langsung dianalisis melalui hasil perkalian koefisien jalur yang menghubungkan variabel independen dengan kepuasan pasien dan koefisien jalur kepuasan pasien dengan loyalitas.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Hasil Penelitian

Hasil analisis deskriptif dalam tesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di RSUD Kota Bandung berada pada kategori kurang baik. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa pengalaman pasien terhadap pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan. Aspek ketanggapan tenaga pelayanan dan konsistensi interaksi petugas menjadi perhatian dalam upaya peningkatan mutu.

Variabel *physical evidence* berada pada kategori kurang memadai. Penilaian tersebut memperlihatkan bahwa kondisi fasilitas, desain ruang pelayanan, serta kelengkapan dan pemanfaatan peralatan masih memerlukan perhatian. Lingkungan fisik merupakan bagian dari pengalaman pelayanan yang dapat dirasakan secara langsung oleh pasien.

Kepuasan pasien berada pada kategori kurang puas, sedangkan loyalitas pasien berada pada kategori kurang loyal berdasarkan kesimpulan dalam tesis. Gambaran tersebut menunjukkan adanya ruang perbaikan pada mutu pelayanan dan fasilitas fisik, sekaligus pentingnya penguatan pengalaman pasien dalam membangun hubungan jangka panjang dengan rumah sakit.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis jalur, koefisien kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 0,31. Koefisien positif tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan searah dengan kepuasan pasien. Peningkatan kualitas pelayanan berkaitan dengan peningkatan kepuasan yang dirasakan pasien.

Secara manajerial, hasil ini menunjukkan pentingnya konsistensi pelayanan, ketanggapan petugas, jaminan keamanan, dan empati dalam interaksi dengan pasien. Proses pelayanan yang jelas dan tepat waktu dapat membantu pasien memahami tahapan pelayanan serta mengurangi ketidakpastian selama kunjungan. Demikian pula, komunikasi yang ramah dan informatif dapat membangun pengalaman yang lebih baik.

Namun, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh sikap petugas. Koordinasi antarunit, kejelasan prosedur, pengelolaan antrean, dan penyampaian informasi juga perlu diperhatikan. Perbaikan pada aspek-aspek tersebut dapat mendukung upaya rumah sakit dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Pengaruh Physical Evidence terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa koefisien *physical evidence* terhadap kepuasan pasien sebesar 0,58. Nilai ini lebih besar dibandingkan koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,31. Dalam model penelitian yang digunakan, *physical evidence* memiliki kontribusi relatif lebih besar terhadap kepuasan pasien dibandingkan kualitas pelayanan.

Temuan tersebut memperlihatkan pentingnya kondisi fisik lingkungan rumah sakit dalam membentuk pengalaman pasien rawat jalan. Desain fasilitas yang mudah dipahami, ruang pelayanan yang nyaman, peralatan yang terpelihara, kebersihan lingkungan, dan penampilan petugas dapat mendukung persepsi positif terhadap pelayanan.

Bagi manajemen RSUD Kota Bandung, hasil ini memberikan dasar untuk memprioritaskan evaluasi fasilitas berdasarkan kebutuhan pasien. Upaya perbaikan dapat mencakup penataan ruang tunggu, peningkatan kebersihan, kejelasan petunjuk arah, pemeliharaan peralatan, dan penyesuaian tata ruang agar alur pelayanan lebih mudah dipahami. Prioritas pelaksanaan tetap perlu mempertimbangkan kondisi fasilitas aktual, kebutuhan keselamatan, dan sumber daya rumah sakit.

Besarnya koefisien jalur *physical evidence* tidak berarti bahwa aspek fisik dapat menggantikan kualitas pelayanan. Kedua variabel memiliki peran yang berbeda dan perlu dikelola secara bersamaan agar pengalaman pasien menjadi lebih baik.

Pengaruh Simultan Kualitas Pelayanan dan Physical Evidence terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan *physical evidence* secara bersama-sama memiliki koefisien determinasi sekitar 0,75 atau 75% terhadap kepuasan pasien. Artinya, kedua variabel dalam model mampu menjelaskan sekitar 75% variasi kepuasan pasien, sedangkan sekitar 25% sisanya berkaitan dengan faktor lain di luar model penelitian.

Hasil ini memperlihatkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya berkaitan dengan proses interaksi antara petugas dan pasien, tetapi juga dengan kondisi lingkungan fisik tempat pelayanan berlangsung. Pelayanan yang profesional akan lebih mudah memberikan pengalaman positif apabila didukung fasilitas yang nyaman. Sebaliknya, fasilitas yang memadai perlu disertai pelayanan yang tanggap, informatif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Oleh sebab itu, program peningkatan kepuasan pasien sebaiknya tidak dilaksanakan secara terpisah. Pengembangan kompetensi petugas perlu berjalan seiring dengan pembenahan fasilitas, penyederhanaan proses pelayanan, pengelolaan waktu tunggu, dan evaluasi keluhan pasien. Pendekatan terpadu memungkinkan rumah sakit mengidentifikasi masalah pelayanan secara lebih menyeluruh.

Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien

Hasil analisis jalur menunjukkan koefisien kepuasan pasien terhadap loyalitas sebesar 0,81 dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,66. Koefisien positif tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien memiliki hubungan searah yang kuat dengan loyalitas pasien dalam model penelitian. Nilai determinasi sebesar 0,66 menunjukkan bahwa model menjelaskan sekitar 66% variasi loyalitas pasien melalui kepuasan pasien.

Secara praktis, pasien yang memperoleh pengalaman pelayanan sesuai harapan cenderung memiliki alasan lebih kuat untuk mempertimbangkan penggunaan kembali layanan rumah sakit. Pengalaman yang memuaskan juga dapat mendorong pasien menyampaikan rekomendasi kepada keluarga atau orang lain. Meskipun demikian, keputusan menggunakan kembali layanan kesehatan juga dapat dipengaruhi oleh kebutuhan medis, aksesibilitas, ketersediaan dokter, kepesertaan jaminan kesehatan, serta faktor lain yang tidak seluruhnya tercakup dalam model penelitian.

Hasil tersebut menempatkan kepuasan pasien sebagai salah satu aspek penting yang perlu dikelola untuk mendukung loyalitas. Rumah sakit perlu memastikan bahwa pengalaman positif tidak hanya terjadi pada satu tahapan pelayanan, tetapi berlangsung sejak pendaftaran hingga pasien menyelesaikan kunjungannya.

Peran Kepuasan Pasien dalam Hubungan Kualitas Pelayanan dan Physical Evidence dengan Loyalitas

Hasil analisis jalur keseluruhan dalam tesis menunjukkan dua persamaan struktural, yaitu:

Persamaan struktur I:

$Y = 0{,}31X_1 + 0{,}58X_2 + 0{,}25\varepsilon_1$

Persamaan struktur II:

$Z = 0{,}81Y + 0{,}34\varepsilon_2$

Keterangan:

X_1 = Kualitas pelayanan

X_2 = *Physical evidence*

Y = Kepuasan pasien

Z = Loyalitas pasien

ε_1 dan ε_2 = Komponen residual pada masing-masing struktur.

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan *physical evidence* berhubungan dengan kepuasan pasien, sedangkan kepuasan pasien berhubungan dengan loyalitas. Dengan demikian, kepuasan pasien dapat menjelaskan jalur tidak langsung yang

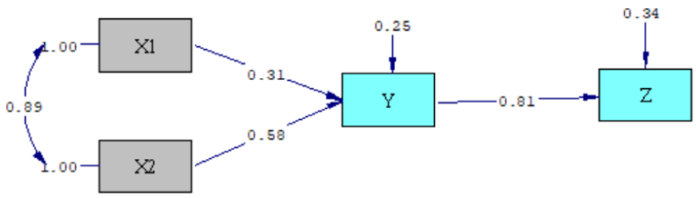
menghubungkan pengalaman pelayanan dengan kecenderungan pasien mempertahankan hubungan dengan rumah sakit.

Dalam tesis, pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan dilaporkan sebesar 0,25, sedangkan pengaruh tidak langsung *physical evidence* sebesar 0,47. Nilai tersebut menunjukkan bahwa jalur tidak langsung melalui kepuasan lebih besar pada *physical evidence* dibandingkan kualitas pelayanan berdasarkan perhitungan yang disajikan dalam dokumen.

Temuan ini memberikan implikasi bagi pengelolaan rumah sakit. Perbaikan fasilitas fisik perlu dipandang sebagai bagian dari strategi peningkatan pengalaman pasien, bukan sekadar pemeliharaan sarana. Pada saat yang sama, peningkatan kualitas pelayanan tetap dibutuhkan untuk memastikan bahwa pasien memperoleh informasi yang jelas, bantuan yang tepat, dan interaksi yang profesional.

Interpretasi pengaruh tidak langsung perlu dibedakan dari pembuktian mediasi secara statistik. Kesimpulan mengenai signifikansi efek mediasi harus didukung pengujian khusus terhadap efek tidak langsung, termasuk estimasi galat baku atau interval kepercayaan. Karena itu, klaim mengenai signifikansi mediasi perlu disesuaikan dengan keluaran pengujian yang tersedia.

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan teknik analisis jalur *(path analysis)*, berikut adalah diagram jalur yang mengilustrasikan estimasi parameter model struktural, termasuk koefisien jalur antarvariabel dan nilai sisaan *(error variance)* yang dapat dilihat pada Gambar 2 di bawah ini:



Gambar 2. Diagram jalur (path diagram) dalam analisis jalur (Path Analysis) atau model struktural SEM (Structural Equation Modeling).

Berdasarkan hasil estimasi model struktural pada Gambar 4.1, variabel eksogen (X_1) dan (X_2) memiliki koefisien korelasi sebesar 0,89 yang menunjukkan hubungan positif yang kuat, dengan nilai varians masing-masing sebesar 1,00. Pada sub-struktur pertama, variabel (X_1) memiliki koefisien jalur sebesar 0,31 terhadap variabel (Y), sedangkan variabel (X_2) memiliki koefisien jalur sebesar 0,58. Kedua variabel tersebut secara bersama-sama menjelaskan 75% variasi pada variabel (Y), yang ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi

sebesar 0,75 dan varians sisaan (error) sebesar 0,25. Sementara itu, pada sub-struktur kedua, variabel (Y) memiliki koefisien jalur sebesar 0,81 terhadap variabel (Z), yang menunjukkan pengaruh langsung positif yang kuat. Nilai varians sisaan (error) pada variabel (Z) sebesar 0,34 menunjukkan bahwa 34% variasi pada variabel (Z) belum dapat dijelaskan oleh variabel (Y), sedangkan 66% sisanya dapat dijelaskan oleh variabel (Y) dalam model penelitian.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan *physical evidence* terhadap kepuasan pasien serta implikasinya pada loyalitas pasien rawat jalan di RSUD Kota Bandung, dapat disimpulkan sebagai berikut: Kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Kota Bandung berada pada kategori kurang baik. Kondisi ini menunjukkan bahwa ketanggapan petugas, kecepatan pelayanan, komunikasi, dan kemampuan memberikan pelayanan sesuai harapan pasien masih perlu ditingkatkan.*Physical evidence* pada pelayanan rawat jalan berada pada kategori kurang memadai. Aspek desain fasilitas dan peralatan memperoleh penilaian relatif rendah, sehingga perbaikan tata letak ruang, kenyamanan lingkungan pelayanan, serta kelengkapan sarana perlu menjadi perhatian rumah sakit.Kepuasan pasien rawat jalan berada pada kategori kurang puas. Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang dirasakan pasien belum sepenuhnya sesuai dengan harapan mereka. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan perlu diarahkan pada pemenuhan kebutuhan dan harapan pasien secara konsisten.Loyalitas pasien rawat jalan berada pada kategori kurang loyal, terutama pada dimensi *repeat purchase* dan *retention*. Temuan ini mengindikasikan bahwa keinginan pasien untuk kembali menggunakan layanan dan mempertahankan hubungan dengan rumah sakit masih perlu diperkuat.Kualitas pelayanan dan *physical evidence* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan kontribusi sebesar 75%. Berdasarkan hasil analisis yang tercantum dalam tesis, *physical evidence* memiliki kontribusi sebesar 34%, sedangkan kualitas pelayanan sebesar 10%. Hasil tersebut menunjukkan pentingnya pengelolaan fasilitas fisik yang didukung oleh peningkatan mutu interaksi pelayanan dalam membentuk kepuasan pasien.Kepuasan pasien berperan sebagai variabel intervening dalam hubungan kualitas pelayanan dan *physical evidence* dengan loyalitas pasien. Pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan tercatat sebesar 25%, sedangkan pengaruh tidak langsung *physical evidence* sebesar 47%. Adapun pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas mencapai 66%. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas fisik perlu

diarahkan pada pembentukan pengalaman pelayanan yang memuaskan untuk mendukung loyalitas pasien.

Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh manajemen RSUD Kota Bandung adalah sebagai berikut.Manajemen rumah sakit perlu meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan pelayanan prima bagi tenaga kesehatan dan tenaga nonmedis, khususnya dalam aspek ketanggapan, komunikasi, keramahan, serta kecepatan menanggapi kebutuhan dan keluhan pasien.Rumah sakit perlu melakukan evaluasi dan pemeliharaan fasilitas secara berkala. Prioritas perbaikan dapat diarahkan pada desain ruang pelayanan, kenyamanan ruang tunggu, kelengkapan peralatan, kejelasan petunjuk arah, serta pemanfaatan teknologi yang mendukung kelancaran proses pelayanan.Rumah sakit perlu melaksanakan survei kepuasan pasien secara rutin dan menyediakan mekanisme penyampaian keluhan yang mudah diakses. Setiap keluhan perlu ditindaklanjuti secara terukur agar hasil evaluasi dapat menjadi dasar perbaikan pelayanan yang berkelanjutan.Upaya meningkatkan loyalitas pasien perlu dilakukan melalui pelayanan yang konsisten, komunikasi yang baik, kemudahan memperoleh informasi, dan pengalaman berobat yang positif. Evaluasi terhadap kecenderungan kunjungan ulang dan kesediaan pasien merekomendasikan rumah sakit juga perlu dilakukan secara berkala.Manajemen perlu mengintegrasikan peningkatan kualitas pelayanan dan *physical evidence* ke dalam program kerja serta indikator evaluasi kinerja pelayanan rawat jalan. Prioritas anggaran sebaiknya ditetapkan berdasarkan kebutuhan pasien, tingkat urgensi perbaikan, dan dampaknya terhadap kepuasan serta loyalitas pasien.Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien, memperluas objek penelitian ke beberapa rumah sakit, serta melibatkan karakteristik responden yang lebih beragam. Pengujian lanjutan juga diperlukan untuk memperkuat pemahaman mengenai peran mediasi kepuasan pasien dalam hubungan kualitas pelayanan, *physical evidence*, dan loyalitas pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Aditama, T. Y. (2018). *Manajemen administrasi rumah sakit*. Universitas Indonesia Press.

Amanda, A., & Andarini, D. (2023). Literature review: Analisis kepuasan pasien di fasilitas kesehatan dengan metode service quality. *Jurnal Lentera Kesehatan Masyarakat, 2*(3), 148–162. https://doi.org/10.69883/jlkm.v2i3.52

Chocknakawaro, A., & Pusaksrikit, T. (2025). Healthcare service quality, satisfaction and loyalty in university hospitals: The moderating effects of age and visit frequency. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. Advance online publication. https://doi.org/10.1108/IJHCQA-12-2024-0114

Dahlan, M., Widjanarko, B., & Jati, S. P. (2023). The influence of service quality on BPJS health patient satisfaction in the outpatient unit at Mitra Siaga Hospital, Tegal. *Jurnal Info Kesehatan, 21*(2), 115–126. https://doi.org/10.31965/infokes.Vol21.Iss2.1155

Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing management* (16th ed.). Pearson Education.

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2019). *Services marketing: People, technology, strategy* (8th ed.). Pearson Education.

Lugosi, P., O'Brien, C., Olya, H., Pink, R. C., & Lavender, V. (2023). Evaluating impacts of the physical servicescape on satisfaction in cancer care waiting experiences. *International Journal of Hospitality Management, 112*, Article 103386. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103386

Lupiyoadi, R. (2019). *Manajemen pemasaran jasa* (Edisi ke-4). Salemba Empat.

Nengsih, D. F., Fatimah, F. S., Anwar, C., & Ridwan, E. S. (2023). Service quality dimensions affect outpatient satisfaction. *Jurnal Ners dan Kebidanan Indonesia, 11*(2), 134–145. https://doi.org/10.21927/jnki.2023.11(2).134-145

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2021). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12–40.

Prakoeswa, C. R. S., Hidayah, N., Dewi, A., Purnamasari, I., Adriansyah, A. A., & Yaqub, A. M. (2022). Patient satisfaction, perception-expectation gap, and customer satisfaction index in annual survey 2021 at Dr. Soetomo General Academic Hospital, Indonesia. *Folia Medica Indonesiana, 58*(2), 178–186. https://doi.org/10.20473/fmi.v58i2.34550

Prihantini, I. S., Budiati, E., & Karyus, A. (2024). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat jalan RSUD Pringsewu Tahun 2024. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development, 6*(5), 2160–2172. https://doi.org/10.38035/rrj.v6i5.1048

Sarwono, J. (2023). *Introduction to structural equation modeling (SEM) menggunakan LISREL*. Salemba Empat.

Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Tjiptono, F. (2020). *Strategi pemasaran* (Edisi ke-4). Andi.