

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pasien di RS Gading Pluit dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi

David Muliawan Hadiwidjaja*, Hery Winoto Tj

Universitas Kristen Krida Wacana, Indonesia

Email: davidmuliawandr@gmail.com*, hery.winoto@ukrida.ac.id

Keywords	Abstract
service quality; hospital facilities; patient satisfaction; patient loyalty; pls-sem	<i>This study aims to analyze the effect of service quality and hospital facilities on patient loyalty at Gading Pluit Hospital with patient satisfaction as a mediating variable. This study used a quantitative approach with a survey method and purposive sampling technique on 125 patient respondents at Gading Pluit Hospital. Data were collected through a questionnaire with a Likert scale of 1–5 covering 19 indicators from four research variables. Data analysis was performed using the Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with SmartPLS software version 4. The results showed that service quality and hospital facilities had a positive and significant effect on patient satisfaction and patient loyalty, both directly and indirectly. Patient satisfaction was proven to partially mediate the effect of service quality and hospital facilities on patient loyalty. The research model had high explanatory power (R-square: patient satisfaction 0.833; patient loyalty 0.835) and good predictive relevance (Q-square > 0.50). These findings provide strategic implications for the management of Gading Pluit Hospital in improving service quality and facilities as an effort to build satisfaction and maintain patient loyalty sustainably.</i>
Kata kunci	Abstrak
kualitas pelayanan, fasilitas rumah sakit, kepuasan pasien, loyalitas pasien, pls-sem	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas rumah sakit terhadap loyalitas pasien di RS Gading Pluit dengan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan teknik purposive sampling terhadap 125 responden pasien RS Gading Pluit. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert 1–5 yang mencakup 19 indikator dari empat variabel penelitian. Analisis data dilakukan menggunakan metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan perangkat lunak SmartPLS versi 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien serta loyalitas pasien, baik secara langsung maupun tidak langsung. Kepuasan pasien terbukti memediasi secara parsial pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas rumah sakit terhadap loyalitas pasien. Model penelitian memiliki kemampuan penjelasan yang tinggi (R-square: kepuasan pasien 0,833; loyalitas pasien 0,835) dan relevansi prediktif yang baik (Q-square > 0,50). Temuan ini memberikan implikasi strategis bagi manajemen RS Gading Pluit dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas sebagai upaya membangun kepuasan dan mempertahankan loyalitas pasien secara berkelanjutan.

PENDAHULUAN

Industri rumah sakit menunjukkan perkembangan yang semakin pesat seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang berkualitas dan berorientasi pada keselamatan serta kepuasan pasien. Data Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menunjukkan bahwa jumlah rumah sakit terus mengalami peningkatan dalam beberapa tahun terakhir, khususnya rumah sakit swasta, yang mencerminkan tingginya permintaan terhadap layanan kesehatan berbasis mutu dan kenyamanan (Kementerian Kesehatan, 2023). Perkembangan tersebut juga ditandai dengan peningkatan pemanfaatan

teknologi medis dan sistem pelayanan berbasis digital yang mendorong perubahan perilaku pasien menjadi semakin selektif dalam memilih rumah sakit. Pasien tidak hanya mempertimbangkan kompetensi tenaga medis, tetapi juga kualitas pelayanan, kecepatan proses, serta kenyamanan fasilitas fisik yang disediakan (Kompas, 2024).

Di balik perkembangan tersebut, muncul berbagai permasalahan utama bagi pengelola rumah sakit. Keluhan terkait lamanya waktu tunggu pelayanan, proses administrasi yang berbelit, serta keterbatasan fasilitas penunjang masih sering ditemukan (Adhikary et al., 2018). Data pengaduan masyarakat yang dihimpun oleh Kementerian Kesehatan menunjukkan bahwa keluhan pasien masih didominasi oleh aspek pelayanan dan fasilitas, yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pasien (Kementerian Kesehatan, 2023). Menurut Tjiptono (2019), dalam industri jasa, ketidakmampuan organisasi dalam memenuhi harapan pelanggan dapat mendorong perilaku berpindah dan menurunkan loyalitas pelanggan.

RS Gading Pluit merupakan salah satu rumah sakit swasta yang berperan aktif dalam penyediaan layanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah Jakarta Utara dan sekitarnya. Sebagai rumah sakit swasta, RS Gading Pluit beroperasi dalam lingkungan persaingan yang tinggi, di mana pasien memiliki banyak alternatif pilihan layanan kesehatan. Kotler dan Keller (2016) menyatakan bahwa dalam industri jasa yang kompetitif, kualitas layanan dan pengalaman pelanggan menjadi faktor utama dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Permasalahan umum terkait pelayanan dan fasilitas menjadi isu penting karena kepuasan pasien memiliki peran strategis dalam membentuk loyalitas pasien dan menjaga keberlanjutan layanan rumah sakit.

Loyalitas pasien didefinisikan sebagai sikap dan perilaku pasien yang menunjukkan kesediaan untuk terus menggunakan jasa layanan rumah sakit secara berulang serta memberikan rekomendasi positif kepada pihak lain. Tjiptono (2019) menjelaskan bahwa loyalitas dalam konteks jasa tidak hanya tercermin dari perilaku pembelian ulang, tetapi juga dari komitmen pelanggan untuk mempertahankan hubungan jangka panjang dengan penyedia jasa. Data BPJS Kesehatan menunjukkan bahwa pasien memiliki kecenderungan berpindah fasilitas kesehatan apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan (BPJS Kesehatan, 2023). Selain itu, pasien saat ini lebih mudah membandingkan kualitas pelayanan antar rumah sakit melalui ulasan daring dan pengalaman pasien lain yang tersebar di media sosial (CNN Indonesia, 2024).

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa loyalitas pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, fasilitas rumah sakit, dan kepuasan pasien. Astarini dan Fachrodji (2023), AlOmari dan Hamid (2022), serta Arman et al. (2023) membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan yang selanjutnya mendorong terbentuknya loyalitas pasien. Penelitian Rizkia et al. (2025) dan Noviyanti dan Almassawa (2025) menunjukkan bahwa fasilitas yang memadai juga dapat meningkatkan kepuasan yang memperkuat loyalitas pasien. Namun demikian, terdapat ketidakkonsistenan temuan empiris. Pratama dan Purnamasari (2024) menemukan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dalam konteks tertentu, sedangkan Tamonsang dan Apriliyanto (2022) menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak selalu memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. Perbedaan temuan ini menunjukkan adanya research gap yang perlu diuji lebih lanjut, khususnya pada rumah sakit swasta seperti RS Gading Pluit.

Kualitas pelayanan secara konseptual didefinisikan sebagai tingkat keunggulan pelayanan yang dirasakan pelanggan berdasarkan perbandingan antara harapan dan kinerja pelayanan yang diterima. Dalam konteks rumah sakit, kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan kompetensi tenaga medis, tetapi juga mencakup sikap profesional, kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, serta kenyamanan lingkungan pelayanan (Tjiptono, 2019). Fasilitas rumah sakit secara konseptual didefinisikan sebagai seluruh sarana dan prasarana fisik yang disediakan oleh rumah sakit untuk mendukung proses pelayanan kesehatan kepada pasien

(Sedarmayanti, 2018). Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah pasien membandingkan antara harapan terhadap pelayanan kesehatan dan kinerja pelayanan yang benar-benar dirasakan (Kotler & Keller, 2016).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas rumah sakit terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi pada RS Gading Pluit. Kebaruan penelitian ini terletak pada pengujian peran kepuasan pasien sebagai mediasi dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan fasilitas rumah sakit terhadap loyalitas pasien secara simultan pada konteks rumah sakit swasta di Jakarta Utara. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian manajemen layanan kesehatan serta memberikan implikasi praktis bagi manajemen RS Gading Pluit dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan dan pengelolaan fasilitas rumah sakit yang lebih efektif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan survei dan bersifat cross-sectional. Objek penelitian adalah pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas rumah sakit terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi pada RS Gading Pluit. Subjek penelitian adalah pasien RS Gading Pluit yang telah menerima pelayanan kesehatan secara langsung, baik layanan rawat jalan maupun rawat inap. Penelitian ini dilaksanakan di lingkungan RS Gading Pluit pada semester kedua tahun 2025 (Sugiyono, 2022).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien RS Gading Pluit yang menerima layanan rawat jalan dan rawat inap selama periode penelitian tahun 2025. Mengingat jumlah pasien bersifat fluktuatif, populasi penelitian ini dikategorikan sebagai infinite population. Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pasien yang telah menerima pelayanan minimal satu kali, berusia minimal 17 tahun atau sudah menikah, dan bersedia mengisi kuesioner secara lengkap (Sekaran & Bougie, 2020). Penentuan jumlah sampel mengacu pada Hair et al. (2019) yang menyarankan 5 hingga 10 kali jumlah indikator dalam pendekatan SEM. Dengan 19 indikator penelitian, ditetapkan jumlah sampel minimum sebanyak 100 responden. Realisasi penelitian berhasil mengumpulkan data dari 125 responden.

Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer yang diperoleh dari kuesioner yang disebarkan kepada pasien RS Gading Pluit, serta data sekunder dari jurnal ilmiah, laporan resmi, dan sumber daring yang relevan (Sekaran & Bougie, 2020). Pengukuran variabel dilakukan menggunakan skala Likert lima poin (1 = Sangat Tidak Setuju hingga 5 = Sangat Setuju) sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Skala Likert

Keterangan	Point
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-Ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sekaran dan Bougie (2020)

Dalam penelitian ini, terdapat tiga jenis variabel, yaitu variabel independen (kualitas pelayanan X_1 dan fasilitas rumah sakit X_2), variabel dependen (loyalitas pasien Y), dan variabel intervening (kepuasan pasien Z). Operasionalisasi variabel penelitian disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Konseptual	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X_1)	Penilaian pasien terhadap proses, hasil, dan interaksi layanan yang dirasakan selama menerima pelayanan kesehatan di rumah sakit.	KP1: Proses pelayanan dijalankan dengan jelas dan tertib. KP2: Hasil pelayanan sesuai kebutuhan pasien. KP3: Tenaga kesehatan memberikan pelayanan dengan sikap dan komunikasi yang baik. KP4: Kualitas pelayanan konsisten setiap kali berkunjung. KP5: Lingkungan pelayanan mendukung kenyamanan pasien.	Grönroos (2015); Mosadeghrad (2018) Skala Likert 1–5
Fasilitas Rumah Sakit (X_2)	Persepsi pasien terhadap kondisi, ketersediaan, fungsi, penataan, serta kebersihan sarana fisik dan lingkungan rumah sakit.	FRS1: Fasilitas fisik berada dalam kondisi layak. FRS2: Fasilitas pendukung tersedia dan mudah diakses. FRS3: Fasilitas dapat digunakan dengan baik untuk kelancaran pelayanan. FRS4: Penataan fasilitas memudahkan alur pelayanan. FRS5: Lingkungan rumah sakit bersih dan nyaman.	Mosadeghrad (2018); Bitner (2017) Skala Likert 1–5
Kepuasan Pasien (Z)	Penilaian kognitif dan afektif pasien terhadap pengalaman pelayanan berdasarkan kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan.	KEP1: Pelayanan sesuai harapan pasien. KEP2: Puas dengan proses pelayanan yang dijalani. KEP3: Hasil pelayanan memberikan manfaat sesuai kebutuhan. KEP4: Merasa aman, nyaman, dan diperhatikan petugas. KEP5: Secara keseluruhan puas dengan pengalaman pelayanan.	Oliver (2015); Batbaatar et al. (2017) Skala Likert 1–5
Loyalitas Pasien (Y)	Sikap positif dan niat perilaku berkelanjutan pasien untuk tetap menggunakan, memilih, serta merekomendasikan rumah sakit.	LP1: Berniat kembali menggunakan layanan rumah sakit. LP2: Rumah sakit menjadi pilihan utama. LP3: Bersedia merekomendasikan kepada orang lain. LP4: Berkomitmen menggunakan layanan dalam jangka panjang.	Zeithaml et al. (2018); Rather (2018) Skala Likert 1–5

Sumber: Grönroos (2015); Mosadeghrad (2018); Oliver (2015); Batbaatar et al. (2017); Zeithaml et al. (2018); Rather (2018); Bitner (2017)

Analisis data dilakukan dengan pendekatan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) menggunakan perangkat lunak SmartPLS versi 4 (Ringle et al., 2022). PLS-SEM dipilih karena sesuai untuk penelitian eksploratif, tidak memerlukan asumsi normalitas data yang ketat, dan mampu menguji signifikansi hubungan antar variabel secara efektif (Hair et al., 2021; Sarstedt et al., 2019). Proses analisis meliputi dua tahap utama, yaitu

evaluasi outer model (model pengukuran) dan evaluasi inner model (model struktural). Evaluasi outer model mencakup uji validitas konvergen melalui nilai loading factor ($> 0,70$) dan AVE ($> 0,50$), validitas diskriminan melalui kriteria Fornell-Larcker, serta reliabilitas konstruk melalui nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability ($> 0,70$). Evaluasi inner model mencakup pengujian multikolinearitas (VIF), koefisien determinasi (R^2), effect size (f^2), dan relevansi prediktif (Q^2). Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan teknik bootstrapping pada tingkat signifikansi 5% (Hair et al., 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pasien RS Gading Pluit pada bulan April 2026. Jumlah responden yang terkumpul dan dinyatakan layak untuk dianalisis sebanyak 125 orang. Profil responden diklasifikasikan ke dalam empat kategori, yaitu jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan domisili.

Tabel 3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pria	54	43,2	43,2	43,2
Wanita	71	56,8	56,8	100,0
Total	125	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2026)

Berdasarkan Tabel 3, dapat diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin wanita sebanyak 71 orang (56,8%), sedangkan responden pria berjumlah 54 orang (43,2%). Komposisi ini menunjukkan bahwa pasien wanita relatif lebih banyak memberikan penilaian terhadap pelayanan RS Gading Pluit, meskipun proporsi antara pasien pria dan wanita tidak menunjukkan perbedaan yang terlalu jauh sehingga penilaian yang diperoleh tetap merepresentasikan kedua kelompok pasien secara seimbang.

Tabel 4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kurang dari 22 tahun	14	11,2	11,2	11,2
22 sampai 30 tahun	28	22,4	22,4	33,6
31 sampai 40 tahun	40	32,0	32,0	65,6
Lebih dari 40 tahun	43	34,4	34,4	100,0
Total	125	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2026)

Berdasarkan Tabel 4, kelompok usia lebih dari 40 tahun merupakan kelompok terbanyak sebesar 34,4%, diikuti kelompok usia 31–40 tahun (32,0%), 22–30 tahun (22,4%), dan kurang dari 22 tahun (11,2%). Komposisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok usia dewasa hingga dewasa akhir, yang umumnya memiliki

kebutuhan layanan kesehatan yang lebih beragam serta cenderung lebih kritis dalam menilai kualitas pelayanan dan fasilitas rumah sakit.

Tabel 5. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Karyawan Swasta	50	40,0	40,0	40,0
Wiraswasta	35	28,0	28,0	68,0
Pelajar / Mahasiswa	15	12,0	12,0	80,0
Lainnya	15	12,0	12,0	92,0
PNS	10	8,0	8,0	100,0
Total	125	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2026)

Berdasarkan Tabel 5, sebagian besar responden bekerja sebagai karyawan swasta (40,0%), diikuti oleh wiraswasta (28,0%), pelajar/mahasiswa dan lainnya masing-masing (12,0%), serta PNS (8,0%). Komposisi ini menggambarkan bahwa pasien RS Gading Pluit didominasi kelompok pekerja produktif yang umumnya memiliki mobilitas tinggi dan menuntut pelayanan kesehatan yang cepat, efisien, serta nyaman.

Tabel 6. Klasifikasi Responden Berdasarkan Domisili

Domisili	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Jakarta	70	56,0	56,0	56,0
Bekasi	20	16,0	16,0	72,0
Tangerang	20	16,0	16,0	88,0
Kota lainnya	15	12,0	12,0	100,0
Total	125	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2026)

Berdasarkan Tabel 6, sebagian besar responden berdomisili di Jakarta (56,0%), disusul Bekasi dan Tangerang masing-masing (16,0%), serta kota lainnya (12,0%). Komposisi ini menunjukkan bahwa pasien RS Gading Pluit didominasi masyarakat yang berdomisili di Jakarta dan wilayah sekitarnya.

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk menggambarkan persepsi responden terhadap setiap 973variable laten melalui nilai rata-rata (mean), nilai minimum, nilai maksimum, dan standar deviasi (SD). Instrumen penelitian menggunakan skala Likert dengan kategori penafsiran nilai mean sebagaimana disajikan pada Tabel 7.

Tabel 7. Kategori Jawaban Responden

Interval Nilai Mean	Kategori
1,00 sampai 1,80	Sangat Tidak Setuju
1,81 sampai 2,60	Tidak Setuju
2,61 sampai 3,40	Netral
3,41 sampai 4,20	Setuju
4,21 sampai 5,00	Sangat Setuju

Sumber: Hasil Olah Data (2026)

Tabel 8. Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan

Variabel	Kode	Indikator	Mean	Min	Max	SD	Kategori
Kualitas Pelayanan	KP1	Proses pelayanan dijalankan dengan jelas dan tertib.	4,288	1,000	5,000	0,725	Sangat Setuju
	KP2	Hasil pelayanan sesuai kebutuhan pasien.	4,224	2,000	5,000	0,703	Sangat Setuju
	KP3	Tenaga kesehatan memberikan pelayanan dengan sikap dan komunikasi yang baik.	4,256	2,000	5,000	0,703	Sangat Setuju
	KP4	Kualitas pelayanan konsisten setiap kali berkunjung.	4,184	2,000	5,000	0,752	Setuju
	KP5	Lingkungan pelayanan mendukung kenyamanan pasien.	4,272	2,000	5,000	0,697	Sangat Setuju

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 8, seluruh variabel pada variabel Kualitas Pelayanan berada pada kategori sangat setuju, kecuali KP4 yang berada pada kategori setuju. Indikator dengan nilai mean tertinggi variabel KP1 (proses pelayanan jelas dan tertib) sebesar 4,288, sementara nilai mean terendah terdapat pada KP4 (konsistensi pelayanan) sebesar 4,184. Hal ini mengindikasikan bahwa konsistensi pelayanan dari waktu ke waktu masih menjadi aspek yang perlu diperhatikan.

Tabel 9. Statistik Deskriptif Fasilitas Rumah Sakit

Variabel	Kode	Indikator	Mean	Min	Max	SD	Kategori
Fasilitas Rumah Sakit	FRS1	Fasilitas fisik berada dalam kondisi layak.	4,320	3,000	5,000	0,665	Sangat Setuju
	FRS2	Fasilitas pendukung tersedia dan mudah diakses.	4,352	3,000	5,000	0,648	Sangat Setuju
	FRS3	Fasilitas mendukung kelancaran pelayanan.	4,280	2,000	5,000	0,700	Sangat Setuju
	FRS4	Penataan fasilitas memudahkan alur pelayanan.	4,304	2,000	5,000	0,751	Sangat Setuju

FRS5	Lingkungan rumah sakit bersih dan nyaman.	4,384	3,000	5,000	0,630	Sangat Setuju
------	---	-------	-------	-------	-------	---------------

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 9, seluruh 975variable pada 975variable Fasilitas Rumah Sakit berada pada kategori sangat setuju. Nilai mean tertinggi terdapat pada FRS5 (lingkungan bersih dan nyaman) sebesar 4,384, yang sekaligus merupakan nilai mean 975variable tertinggi di antara seluruh 975variable penelitian. Nilai standar deviasi yang kecil menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap fasilitas cenderung konsisten dan positif.

Tabel 10. Statistik Deskriptif Kepuasan Pasien

Variabel	Kode	Indikator	Mean	Min	Max	SD	Kategori
Kepuasan Pasien	KEP1	Pelayanan sesuai harapan pasien.	4,288	3,000	5,000	0,667	Sangat Setuju
	KEP2	Puas dengan proses pelayanan.	4,328	2,000	5,000	0,679	Sangat Setuju
	KEP3	Hasil pelayanan memberikan manfaat.	4,336	3,000	5,000	0,657	Sangat Setuju
	KEP4	Merasa aman, nyaman, dan diperhatikan.	4,248	2,000	5,000	0,677	Sangat Setuju
	KEP5	Secara keseluruhan puas dengan pengalaman pelayanan.	4,280	3,000	5,000	0,676	Sangat Setuju

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 10, seluruh indikator pada variabel Kepuasan Pasien berada pada kategori sangat setuju. Nilai mean tertinggi terdapat pada KEP3 (hasil pelayanan memberikan manfaat) sebesar 4,336, sedangkan nilai mean terendah terdapat pada KEP4 (rasa aman, nyaman, dan diperhatikan) sebesar 4,248. Tingginya nilai mean pada seluruh indikator disertai standar deviasi yang kecil menggambarkan bahwa pasien secara umum merasa puas terhadap pengalaman pelayanan yang diterima.

Tabel 11. Statistik Deskriptif Loyalitas Pasien

Variabel	Kode	Indikator	Mean	Min	Max	SD	Kategori
Loyalitas Pasien	LP1	Berniat kembali menggunakan layanan rumah sakit.	4,240	2,000	5,000	0,686	Sangat Setuju
	LP2	Rumah sakit menjadi pilihan utama.	4,232	2,000	5,000	0,683	Sangat Setuju
	LP3	Bersedia merekomendasikan kepada orang lain.	4,136	3,000	5,000	0,673	Setuju
	LP4	Berkomitmen menggunakan layanan dalam jangka panjang.	4,072	2,000	5,000	0,761	Setuju

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 11, 975ndicator pada 975ndicato Loyalitas Pasien berada pada kategori sangat setuju (LP1, LP2) dan setuju (LP3, LP4). Nilai mean tertinggi terdapat pada LP1 (niat ariabl menggunakan layanan) sebesar 4,240, sementara nilai mean terendah pada LP4 (komitmen jangka 975ndicat) sebesar 4,072. Pola ini menunjukkan bahwa loyalitas pasien

dalam bentuk niat variabel sudah terbentuk dengan baik, sedangkan komitmen jangka panjang indikator dan kesediaan merekomendasikan masih memiliki ruang untuk ditingkatkan.

Analisis Inferensial (PLS-SEM)

Analisis inferensial dilakukan menggunakan PLS-SEM dengan SmartPLS versi 4 (Ringle et al., 2022). Proses analisis mencakup dua tahap, yaitu evaluasi outer model dan evaluasi inner model.

Hasil Outer Model

Evaluasi outer model bertujuan untuk menilai validitas dan reliabilitas indikator terhadap konstruknya. Hasil estimasi outer model disajikan pada Gambar 1.

[Gambar 1. Hasil Outer Model – Output PLS Algorithm SmartPLS v4 (Sumber: Hasil pengolahan data PLS-SEM, 2026)]

Convergent Validity

Validitas konvergen dievaluasi melalui nilai loading factor dan Average Variance Extracted (AVE). Indikator dinyatakan memenuhi validitas konvergen apabila nilai loading factor $> 0,70$ dan nilai AVE $> 0,50$ (Hair et al., 2021). Hasil pengujian nilai loading factor dan AVE disajikan pada Tabel 12 dan Tabel 13.

Tabel 12. Nilai Loading Factor

Indikator	Fasilitas Sakit	Rumah	Kepuasan Pasien	Kualitas Pelayanan	Loyalitas Pasien
FRS1	0,915				
FRS2	0,896				
FRS3	0,919				
FRS4	0,890				
FRS5	0,888				
KEP1			0,889		
KEP2			0,933		
KEP3			0,924		
KEP4			0,943		
KEP5			0,886		
KP1				0,881	
KP2				0,936	
KP3				0,926	
KP4				0,907	
KP5				0,924	
LP1					0,922
LP2					0,948
LP3					0,877
LP4					0,939

Sumber: Hasil pengolahan data PLS-SEM (2026)

Berdasarkan Tabel 12, seluruh 977ndicator memiliki nilai loading factor berkisar antara 0,877 hingga 0,948, yang seluruhnya berada di atas ambang batas 0,70. Nilai loading factor tertinggi terdapat pada LP2 (0,948) dan terendah pada LP3 (0,877). Dengan demikian, seluruh 977ndicator dinyatakan memenuhi kriteria validitas konvergen.

Tabel 13. Nilai Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)	Kriteria	Hasil
Fasilitas Rumah Sakit	0,814	> 0,50	Valid
Kepuasan Pasien	0,838	> 0,50	Valid
Kualitas Pelayanan	0,837	> 0,50	Valid
Loyalitas Pasien	0,850	> 0,50	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data PLS-SEM (2026)

Berdasarkan Tabel 13, seluruh ariable memiliki nilai AVE berkisar antara 0,814 hingga 0,850, yang seluruhnya berada di atas 0,50. Nilai AVE tertinggi diperoleh ariable Loyalitas Pasien (0,850) dan terendah pada ariable Fasilitas Rumah Sakit (0,814). Dengan demikian, seluruh konstruk dinyatakan memenuhi validitas konvergen.

Discriminant Validity

Validitas diskriminan diuji menggunakan kriteria Fornell-Larcker, yaitu nilai akar kuadrat AVE setiap konstruk (ditunjukkan nilai diagonal) harus lebih besar daripada nilai korelasi antara konstruk tersebut dengan konstruk lainnya (Hair et al., 2021).

Tabel 14. Nilai Fornell-Larcker

Variabel	Fasilitas Rumah Sakit	Kepuasan Pasien	Kualitas Pelayanan	Loyalitas Pasien
Fasilitas Rumah Sakit	0,902			
Kepuasan Pasien	0,878	0,916		
Kualitas Pelayanan	0,880	0,891	0,915	
Loyalitas Pasien	0,874	0,884	0,873	0,922

Sumber: Hasil pengolahan data PLS-SEM (2026)

Berdasarkan Tabel 14, nilai diagonal (akar kuadrat AVE) setiap konstruk lebih besar dari nilai korelasi antar konstruk: Fasilitas Rumah Sakit (0,902), Kepuasan Pasien (0,916), Kualitas Pelayanan (0,915), dan Loyalitas Pasien (0,922). Dengan demikian, seluruh konstruk dinyatakan memenuhi kriteria validitas diskriminan.

Construct Reliability

Reliabilitas konstruk diuji menggunakan Cronbach's Alpha dan Composite Reliability. Suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,70 (Hair et al., 2021). Hasil pengujian disajikan pada Tabel 15.

Tabel 15. Nilai Construct Reliability

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Kriteria	Hasil
Fasilitas Rumah Sakit	0,943	0,944	> 0,70	Reliabel

Kepuasan Pasien	0,952	0,952	> 0,70	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,951	0,952	> 0,70	Reliabel
Loyalitas Pasien	0,941	0,943	> 0,70	Reliabel

Sumber: Hasil pengolahan data PLS-SEM (2026)

Berdasarkan Tabel 15, seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha (0,941–0,952) dan Composite Reliability (0,943–0,952) di atas 0,70. Dengan demikian, seluruh konstruk dinyatakan reliabel dan evaluasi outer model secara keseluruhan menunjukkan bahwa seluruh konstruk telah memenuhi kriteria validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas konstruk.

Hasil Inner Model

Evaluasi inner model bertujuan untuk menilai hubungan antar variabel laten serta kemampuan model dalam menjelaskan dan memprediksi variabel endogen. Hasil estimasi inner model disajikan pada Gambar 2.

[Gambar 2. Hasil Inner Model – Output Bootstrapping SmartPLS v4 (Sumber: Hasil pengolahan data PLS-SEM, 2026)]

Multikolinearitas (VIF)

Tabel 16. Nilai Inner VIF

Variabel	Fasilitas Rumah Sakit	Kepuasan Pasien	Kualitas Pelayanan	Loyalitas Pasien
Fasilitas Rumah Sakit		4,450		5,497
Kepuasan Pasien				5,996
Kualitas Pelayanan		4,450		6,090
Loyalitas Pasien				

Sumber: Hasil pengolahan data PLS-SEM (2026)

Berdasarkan Tabel 16, nilai VIF berkisar antara 4,450 hingga 6,090. Menurut Hair et al. (2019), nilai VIF yang melebihi 5 masih dapat ditoleransi dan tidak serta merta menunjukkan adanya masalah multikolinearitas yang serius, terutama apabila nilai tersebut tidak terpaut jauh dari ambang batas. Dengan demikian, model dinyatakan tidak mengalami masalah multikolinearitas yang mengganggu.

Koefisien Determinasi (R-Square)

Tabel 17. Nilai R-Square

Variabel	R-Square
Kepuasan Pasien	0,833
Loyalitas Pasien	0,835

Sumber: Hasil pengolahan data PLS-SEM (2026)

Berdasarkan Tabel 17, nilai R-square Kepuasan Pasien sebesar 0,833 dan Loyalitas Pasien sebesar 0,835, keduanya termasuk kategori substantial (Hair et al., 2021). Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit secara bersama-sama mampu menjelaskan 83,3% varians Kepuasan Pasien, sedangkan ketiga variabel independen mampu menjelaskan 83,5% varians Loyalitas Pasien.

Effect Size (F-Square)

Tabel 18. Nilai F-Square

Variabel	Fasilitas Rumah Sakit	Kepuasan Pasien	Kualitas Pelayanan	Loyalitas Pasien
Fasilitas Rumah Sakit		0,235		0,106
Kepuasan Pasien				0,139
Kualitas Pelayanan		0,369		0,072
Loyalitas Pasien				

Sumber: Hasil pengolahan data PLS-SEM (2026)

Berdasarkan Tabel 18, pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien memiliki nilai f-square sebesar 0,369 (efek besar), sedangkan Fasilitas Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien sebesar 0,235 (efek sedang). Pengaruh ketiga variabel terhadap Loyalitas Pasien berada pada kategori efek kecil hingga mendekati sedang, dengan Kepuasan Pasien memberikan kontribusi terbesar (0,139).

Predictive Relevance (Q-Square dan Q-Square Predict)

Tabel 19. Perbandingan Nilai Q-Square dengan Q-Square Predict

Variabel	Q-Square	Q-Square Predict
Kepuasan Pasien	0,690	0,825
Loyalitas Pasien	0,697	0,805

Sumber: Hasil pengolahan data PLS-SEM (2026)

Tabel 20. Nilai Q-Square Predict Indikator

Indikator	PLS-SEM RMSE	LM RMSE
KEP1	0,362	0,373
KEP2	0,389	0,434
KEP3	0,363	0,389
KEP4	0,368	0,408
KEP5	0,404	0,441
LP1	0,373	0,413
LP2	0,347	0,403
LP3	0,433	0,462
LP4	0,438	0,459

Sumber: Hasil pengolahan data PLS-SEM (2026)

Berdasarkan Tabel 19 dan Tabel 20, nilai Q-square untuk Kepuasan Pasien (0,690) dan Loyalitas Pasien (0,697) keduanya berada di atas 0,50, mengindikasikan relevansi prediktif yang tinggi. Nilai Q-square predict yang lebih besar dari nol menegaskan bahwa model memiliki relevansi prediktif yang baik terhadap data baru (Shmueli et al., 2019). Sebagian besar 979 teknik 979 memiliki nilai PLS-SEM RMSE lebih kecil dibandingkan LM RMSE,

kecuali LP3, menunjukkan bahwa model PLS-SEM memiliki kemampuan prediktif lebih baik dibandingkan model linear.

Hasil Uji Hipotesis Penelitian

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan 980 teknik bootstrapping pada SmartPLS versi 4. Hipotesis dinyatakan didukung apabila nilai t-statistic > 1,96 dan p-value < 0,05 pada tingkat signifikansi 5% (Hair et al., 2021). Hasil pengujian pengaruh langsung dan tidak langsung disajikan pada Tabel 21 dan Tabel 22.

Tabel 21. Hasil Pengaruh Langsung

H	Variabel	Koefisien	T Statistics	P Values	Hasil
H1	Kualitas Pelayanan → Kepuasan Pasien	0,523	5,312	0,000	<i>Supported</i>
H2	Fasilitas Rumah Sakit → Kepuasan Pasien	0,418	4,145	0,000	<i>Supported</i>
H3	Kualitas Pelayanan → Loyalitas Pasien	0,269	2,346	0,019	<i>Supported</i>
H4	Fasilitas Rumah Sakit → Loyalitas Pasien	0,311	3,452	0,001	<i>Supported</i>
H5	Kepuasan Pasien → Loyalitas Pasien	0,371	3,017	0,003	<i>Supported</i>

Sumber: Hasil pengolahan data PLS-SEM (2026)

Tabel 22. Hasil Pengaruh Tidak Langsung (Path Analysis)

H	Variabel	Koefisien	T Statistics	P Values	Hasil
H6	Kualitas Pelayanan → Kepuasan Pasien → Loyalitas Pasien	0,194	2,851	0,004	<i>Supported</i>
H7	Fasilitas Rumah Sakit → Kepuasan Pasien → Loyalitas Pasien	0,155	2,181	0,029	<i>Supported</i>

Sumber: Hasil pengolahan data PLS-SEM (2026)

Pembahasan Hasil Uji Hipotesis

H1: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien (koefisien 0,523; $t=5,312$; $p=0,000$). Nilai koefisien ini merupakan pengaruh terbesar di antara seluruh pengaruh langsung dalam model. Di RS Gading Pluit, prosedur pelayanan yang jelas, komunikasi tenaga kesehatan yang baik, serta hasil pelayanan yang sesuai harapan pasien secara langsung membentuk kepuasan pasien. Hasil ini sejalan dengan penelitian Astarini dan Fachrodji (2023), AlOmari dan Hamid (2022), serta Arman et al. (2023) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

H2: Fasilitas Rumah Sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien (koefisien 0,418; $t=4,145$; $p=0,000$). Kondisi fasilitas yang layak, kebersihan lingkungan, ketersediaan sarana pendukung, serta penataan fasilitas yang memudahkan alur pelayanan turut membentuk persepsi pasien terhadap kesiapan dan profesionalisme rumah sakit. Hasil ini sejalan dengan penelitian Rizkia et al. (2025), Tamonsang dan Apriliyanto (2022), serta Noviyanti dan Almassawa (2025).

H3: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pasien (koefisien 0,269; $t=2,346$; $p=0,019$). Pengalaman pelayanan yang konsisten dan profesional membangun kepercayaan serta sikap positif pasien yang mendorong niat untuk kembali

menggunakan layanan. Hasil ini sejalan dengan Astarini dan Fachrodji (2023), AlOmari dan Hamid (2022), serta AlMulhim dan AlMulhim (2024).

H4: Fasilitas Rumah Sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pasien (koefisien 0,311; $t=3,452$; $p=0,001$). Fasilitas yang bersih, nyaman, dan tertata dengan baik menciptakan pengalaman pelayanan yang menyenangkan dan mendorong pasien untuk kembali memilih rumah sakit yang sama. Hasil ini sejalan dengan penelitian Tamonsang dan Apriliyanto (2022), Nurasih et al. (2023), dan Noviyanti dan Almassawa (2025).

H5: Kepuasan Pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pasien (koefisien 0,371; $t=3,017$; $p=0,003$). Pasien yang merasa puas terhadap pengalaman pelayanan di RS Gading Pluit cenderung mengembangkan sikap positif dan keterikatan terhadap rumah sakit. Hasil ini sejalan dengan Liu et al. (2021), Astarini dan Fachrodji (2023), serta AlOmari dan Hamid (2022).

H6: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien (koefisien 0,194; $t=2,851$; $p=0,004$). Mengingat pengaruh langsung H3 juga signifikan, peran Kepuasan Pasien bersifat mediasi parsial. Mediasi parsial ini menunjukkan bahwa loyalitas pasien terbentuk melalui dua jalur sekaligus: jalur langsung dari kualitas pelayanan dan jalur tidak langsung melalui kepuasan. Hasil ini sejalan dengan penelitian Astarini dan Fachrodji (2023) dan AlOmari dan Hamid (2022), namun berbeda dengan Tamonsang dan Apriliyanto (2022).

H7: Fasilitas Rumah Sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien (koefisien 0,155; $t=2,181$; $p=0,029$). Mengingat pengaruh langsung H4 juga signifikan, peran Kepuasan Pasien bersifat mediasi parsial. Peningkatan kualitas fasilitas akan memperkuat loyalitas pasien baik secara langsung maupun melalui peningkatan kepuasan, meskipun kontribusi jalur tidak langsung melalui fasilitas relatif lebih kecil dibandingkan jalur melalui kualitas pelayanan. Hasil ini sejalan dengan Rizkia et al. (2025) dan Noviyanti dan Almassawa (2025), namun berbeda dengan Tamonsang dan Apriliyanto (2022).

KESIMPULAN

Penelitian ini membuktikan secara empiris bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien di RS Gading Pluit, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan pasien sebagai variabel mediasi. Kualitas pelayanan merupakan faktor dengan pengaruh terbesar dalam membentuk kepuasan pasien (koefisien 0,523; $p=0,000$) dibandingkan fasilitas rumah sakit (koefisien 0,418; $p=0,000$), sementara kepuasan pasien terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien (koefisien 0,371; $p=0,003$). Pengaruh langsung fasilitas rumah sakit terhadap loyalitas pasien (koefisien 0,311; $p=0,001$) lebih besar dibandingkan pengaruh langsung kualitas pelayanan (koefisien 0,269; $p=0,019$). Kepuasan pasien terbukti memediasi secara parsial hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien (koefisien tidak langsung 0,194; $p=0,004$) serta hubungan antara fasilitas rumah sakit dan loyalitas pasien (koefisien tidak langsung 0,155; $p=0,029$). Model penelitian memiliki kemampuan penjelasan yang tinggi dengan nilai R-square sebesar 0,833 untuk kepuasan pasien dan 0,835 untuk loyalitas pasien (kategori substantial), serta relevansi prediktif yang tinggi dengan nilai Q-square masing-masing 0,690 dan 0,697. Temuan ini memberikan implikasi strategis bagi manajemen RS Gading Pluit untuk secara konsisten meningkatkan kualitas pelayanan melalui konsistensi prosedur, komunikasi tenaga kesehatan yang responsif dan empatik, serta kecepatan layanan, sekaligus menjaga kualitas fasilitas fisik yang bersih, nyaman, dan memadai, sebagai strategi utama dalam membangun kepuasan dan mempertahankan loyalitas pasien secara berkelanjutan di tengah persaingan layanan kesehatan yang semakin ketat.

REFERENSI

- Adhikary, G., Shawon, M. S. R., Ali, M. W., Shamsuzzaman, M., Ahmed, S., Shackelford, K. A., Woldeab, A., Alam, N., Lim, S. S., & Levine, A. (2018). Factors influencing patients' satisfaction at different levels of health facilities in Bangladesh: Results from patient exit interviews. *PloS One*, 13(5), e0196643.
- Alibrandi, A., Cappello, M. C., & Maggiolini, P. (2023). Patient satisfaction and quality of hospital care. *Evaluation and Program Planning*, 96, 102166.
- Almulhim, A. A., & AlMulhim, F. A. (2024). Ophthalmology practice related factors and patient loyalty: Mediating role of patient satisfaction. *Patient Preference and Adherence*, 18, 355–367.
- AlOmari, M., & Hamid, R. A. (2022). Strategies to improve patient loyalty and medication adherence in Syrian healthcare setting: The mediating role of patient satisfaction. *PLOS ONE*, 17(6), e0269036.
- Arman, A., Rahman, R., & Wahyuni, S. (2023). The effect of service quality and patient satisfaction toward patient loyalty in special regional hospitals of South Sulawesi. *Pharmacognosy Journal*, 15(2), 412–418.
- Astarini, D., & Fachrodji, A. (2023). The effect of promotion, quality of service and price on patient loyalty with patient satisfaction as mediation. *International Journal of Social and Management Studies*, 4(3), 45–56.
- Baquero, A. (2023). Is customer satisfaction achieved only with good hotel facilities? A moderated mediation model. *Administrative Sciences*, 13(4), 92.
- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., Savino, M. M., & Amenta, P. (2017). Determinants of patient satisfaction: A systematic review. *Perspectives in Public Health*, 137(2), 89–101.
- Bitner, M. J. (2017). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw Hill Education.
- Bouzid, M., Cumming, O., Hunter, P. R., Whatley, H., & Medlicott, K. (2018). What is the impact of water, sanitation and hygiene in healthcare facilities on care seeking behaviour and patient satisfaction? A systematic review. *BMJ Global Health*, 3(3), e000648.
- BPJS Kesehatan. (2023). *Laporan kepuasan peserta dan pengaduan layanan kesehatan*. BPJS Kesehatan.
- Brady, M. K., & Cronin, J. J. (2016). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality. *Journal of Marketing*, 65(3), 34–49.
- CNN Indonesia. (2024). *Ketidakpuasan pasien terhadap layanan rumah sakit masih tinggi*. CNN Indonesia.
- Creswell, J. W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Exposto, F., & Mulyati, T. (2023). Choosing service facilities in the hospital interior to increase patient satisfaction. *Asian Journal of Healthy and Science*, 2(1), 15–25.
- Grönroos, C. (2015). *Service management and marketing: Managing the service profit logic* (4th ed.). Wiley.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Katadata. (2024). *Persaingan rumah sakit dan tantangan peningkatan mutu layanan kesehatan*. Katadata.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Profil kesehatan Indonesia*. Kementerian Kesehatan RI.

- Klaus, P., & Maklan, S. (2019). Towards a better measure of customer experience. *International Journal of Market Research*, 55(2), 227–246.
- Kompas. (2024). Fasilitas dan kualitas pelayanan rumah sakit jadi pertimbangan utama pasien. Kompas.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lestariningsih, D., & Hadiyati, E. (2018). Study of service quality and patient satisfaction to trust and loyalty in public hospital, Indonesia. *International Journal of Business Marketing and Management*, 3(10), 12–23.
- Liu, S., Luo, X., Shi, Y., & Liu, Y. (2021). The impact of patient satisfaction on patient loyalty with the mediating effect of patient trust. *INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 58, 1–9.
- McLaughlin, C. P., & Kaluzny, A. D. (2016). *Continuous quality improvement in health care: Theory, implementations, and applications* (4th ed.). Jones & Bartlett Learning.
- Mosadeghrad, A. M. (2018). Healthcare service quality: Towards a broad definition. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 31(6), 556–570.
- Neva, N., & Assa, A. F. (2025). The impact of service quality on loyalty through satisfaction as a mediating variable. *Journal of Educational Management Research*, 6(1), 21–30.
- Nitzl, C. (2018). The use of partial least squares structural equation modelling (PLS-SEM) in management accounting research: Directions for future theory development. *Journal of Accounting Literature*, 41, 1–19.
- Noviyanti, R., & Almassawa, A. (2025). Loyalitas pasien yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan fasilitas dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening pada pasien rawat inap rumah sakit. *Marketica: Jurnal Ilmiah Pemasaran*, 4(1), 55–68.
- Nurasiah, S., Suharto, & Widodo, A. (2023). The influence of service quality and facilities on customer satisfaction in forming customers loyalty. *J-MIND (Jurnal Manajemen Indonesia)*, 8(2), 134–145.
- Oliver, R. L. (2015). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer* (2nd ed.). Routledge.
- Pratama, A., & Purnamasari, D. (2024). The influence of service quality and health facilities on patient satisfaction. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 12(1), 33–44.
- Putri, A. R., & Pradiani, T. (2023). Pengaruh kualitas layanan dan fasilitas terhadap loyalitas dengan kepuasan pasien rawat jalan sebagai intervening. *Bursa: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 7(2), 101–113.
- Rahman, M. S., Mannan, M., Hossain, M. A., & Hassan, H. (2021). Healthcare services: Patient satisfaction and loyalty lessons from Islamic friendly hospitals. *Patient Preference and Adherence*, 15, 163–176.
- Ringle, C. M., Wende, S., & Becker, J. M. (2022). *SmartPLS 4*. SmartPLS GmbH.
- Rizkia, N., Hadi, S., & Ramadhan, R. (2025). Enhancing BPJS patient loyalty through service excellence and facility experience: The mediating role of satisfaction. *Ecoment Global Journal*, 3(1), 41–52.
- Sarstedt, M., Hair, J. F., Ringle, C. M., Thiele, K. O., & Gudergan, S. P. (2019). Estimation issues with PLS and CBSEM: Where the bias lies. *Journal of Business Research*, 69(10), 3998–4010.
- Sedarmayanti. (2018). *Manajemen sumber daya manusia: Reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil*. Refika Aditama.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research methods for business: A skill-building approach* (8th ed.). John Wiley & Sons.
- Shmueli, G., Ray, S., Velasquez Estrada, J. M., & Chatla, S. B. (2019). The elephant in the room: Evaluating the predictive performance of PLS models. *Journal of Business Research*, 69(10), 4552–4564.

- Sitio, T., & Ali, H. (2019). Patient satisfaction model and patient loyalty: Analysis of service quality and facility. *Scholars Bulletin*, 5(3), 127–135.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif*. Alfabeta.
- Syahputra, H., & Daulay, R. (2024). Pengaruh kualitas layanan dan fasilitas terhadap loyalitas pasien. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(1), 45–56.
- Tamonsang, J. F., & Apriliyanto, A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening. *PRAGMATIS: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 5(2), 89–101.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020). *Service, quality, dan kepuasan pelanggan* (5th ed.).