

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU
PELAYANAN DAN KENYAMANAN LINGKUNGAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN MELALUI KEPERCAYAAN PASIEN RAWAT
INAP DI RSUD ASEMBAGUS SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

Yan Parta Wijaya

yanwijaya194@gmail.com

Universitas Abdurachman Saleh
Situbondo

Siti Soeliha

siti_soleha@unars.ac.id

Universitas Abdurachman Saleh
Situbondo

Febry Ariyantiningstih

febriariyanti@unars.ac.id

Universitas Abdurachman Saleh
Situbondo

ABSTRACT

The purpose of the study was to determine the Effect of Service Quality, Timeliness of Service, and Environmental Comfort on Patient Trust through Inpatient Satisfaction at Asembagus Hospital as an Intervening Variable. The sampling technique used in this study was simple random sampling of 98 patients. Data analysis and hypothesis testing in this study used Structural Equation Model – Partial Least Square (PLS-SEM) The results showed that Service Quality has a significant positive effect on Patient Trust, Timeliness of service has a significant positive effect on Patient Trust, Environmental comfort has a significant positive effect on Patient Trust, Service Quality has a significant positive effect on Patient Satisfaction, Timeliness of service has a significant negative effect on Patient Satisfaction, Environmental comfort has a positive but not significant effect on Patient Trust, Patient Trust has a significant positive effect on Patient Satisfaction, Service Quality has a significant positive effect on Patient Satisfaction through Patient Trust, Timeliness of service has a significant positive effect on Patient Satisfaction through Patient Trust, Environmental comfort has a significant positive effect on Patient Satisfaction through Patient Trust

Keywords: Service Quality, Timeliness of Service, Environmental Comfort, Patient Trust, Patient Satisfaction.

I. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan fasilitas yang menyelenggarakan berbagai pelayanan kesehatan untuk masyarakat, mencakup pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan juga gawat darurat. Sebagai organisasi jasa, rumah sakit sudah seharusnya menerapkan strategi bisnis dalam manajemennya, termasuk berupaya untuk menciptakan produk jasa yang memiliki standar mutu atau kualitas tinggi.

Kualitas pelayanan di Rumah sakit harus mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien, keluarga, serta masyarakat dengan menyediakan layanan yang aman, efektif, dan memuaskan. Jika rumah sakit mengabaikan kualitas

pelayanannya, pelanggan bisa beralih, yang berujung pada kerugian bagi semua pihak, termasuk staf, pengelola, atau pemilik rumah sakit yang akan kehilangan pendapatan. Menurut Aswar dalam Satrianegara (2018:198), “Kualitas pelayanan kesehatan diartikan sebagai layanan yang bisa memuaskan setiap pengguna jasa sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata populasi, dan pelaksanaannya harus sesuai standar serta kode etik profesi”.

Ketepatan waktu pelayanan di rumah sakit mengacu pada kapasitas lembaga tersebut dalam memberikan pelayanan kepada pasien secara tepat waktu, selaras dengan waktu yang telah dijadwalkan sebelumnya. Menurut Handoko dalam Eviani

(2021:12), “Ketepatan waktu merujuk pada lamanya waktu yang dibutuhkan sejak pelanggan melakukan pemesanan hingga produk diterima”. Umumnya, estimasi waktu kedatangan dijadikan acuan oleh pelanggan untuk menilai kualitas layanan yang diberikan.

Kenyamanan lingkungan didefinisikan sebagai kondisi sekitar yang mendukung aktivitas manusia, baik secara fisik maupun mental. Lebih lanjut, kenyamanan lingkungan juga mencakup faktor eksternal seperti warna, cahaya, dan elemen alam, yang diyakini memengaruhi proses penyembuhan pasien.

Kepuasan pasien pada dasarnya serupa dengan kepuasan pelanggan, karena keduanya berfokus pada upaya memberikan rasa puas kepada konsumen. Menurut Endang dalam Mamik, (2010:110), "Kepuasan pasien adalah evaluasi atau penilaian setelah menggunakan suatu pelayanan, bahwa layanan yang dipilih setidaknya memenuhi atau bahkan melampaui harapan."

Pasien yang puas dengan kualitas layanan yang diberikan menyebabkan loyalitas dan meningkatkan rasa kepercayaan pasien untuk berkunjung kembali. Jika kepuasan telah tercapai maka penyedia layanan dapat mempertahankan pasien yang lama dan menarik pelanggan yang baru. Dengan tercapainya sebuah kepuasan pasien maka akan menguntungkan layanan kesehatan tersebut.

RSUD Asembagus Kabupaten Situbondo adalah institusi yang bertanggung jawab atas penyediaan

layanan jasa kesehatan. Salah satu unit pentingnya adalah instalasi rawat inap, tempat di rumah sakit di mana perawat bertugas selama 24 jam penuh untuk melakukan pengobatan dan perawatan pasien. Mengingat perawat di instalasi ini secara berkelanjutan merawat pasien, peningkatan jumlah pasien akan menuntut semangat kerja yang lebih tinggi. Semangat kerja yang optimal ini juga didukung oleh lingkungan kerja yang kondusif, sebab staf rawat inap bekerja sepanjang waktu dan memerlukan suasana kerja yang baik agar mereka merasa nyaman dan betah. Pelayanan secara tanggap, cepat, berkualitas, dan terjangkau harus dimiliki rumah sakit agar harapan dan persepsi pasien terhadap rumah sakit terpenuhi. Hal ini akan berpengaruh terhadap rasa kepuasan pasien. Kepuasan akan dirasakan pengguna layanan yaitu apabila tercipta pelayanan yang baik dan berkualitas.

Berdasarkan observasi peneliti yang dihadapi oleh RSUD Asembagus bagian rawat inap yaitu Bagaimana caramengidentifikasi strategi paling efisien untuk pengembangankualitas pelayanan. Permasalahan yang terjadi pada kualitas pelayanan di ruang rawat inap berkaitan dengan sulitnya memahami komunikasi antar dokter dan pasien, mengenai permasalahan ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan kurangnya tenaga kesehatan sehingga penanganan yang diberikan kurang maksimal dan mendahulukan pasien gawat darurat, sedangkan permasalahan yang berkaitan dengan kenyamanan lingkungan terhadap pasien rawat inap ialah kurangnya menjaga kebersihan di sekitar

ruangan. Jika kualitas pelayanan rendah maka akan membuat pelayanan kurang efektif dan efisien.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan sebelumnya menjadikan penelitian ini signifikan untuk dilaksanakan. Tujuannya adalah mengidentifikasi dan memberikan rekomendasi mengenai kualitas, ketepatan waktu, dan kenyamanan lingkungan pelayanan bagi pasien rawat inap.

II. TINJAUAN PUSTAKA

a. Manajemen Pemasaran

Kotler dan Amstrong (2019:14) berpendapat “Manajemen pemasaran adalah analisis, perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian atas program yang dirancang untuk menciptakan, membangun dan mempertahankan pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran untuk mencapai sasaran organisasi”. Sebuah usaha akan berjalan dengan baik apabila didukung oleh kegiatan pemasaran yang tepat, namun kegiatan pemasaran tidak akan berjalan dengan baik dan tepat apabila tidak didukung dengan adanya kegiatan manajemen pemasaran yang baik dan tepat pula..

Kualitas pelayanan

Kualitas merupakan salah satu indikator penting bagi perusahaan untuk dapat eksis di tengah ketatnya persaingan dalam industri. kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Indrasari (2019:55) menyatakan bahwa “Kualitas merupakan kondisi

yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang”.

Menurut Indrasari (2019:63-64) terdapat beberapa dimensi atau atribut yang perlu diperhatikan di dalam kualitas layanan yaitu :

- 1) Berwujud (*Tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
- 2) Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan seara akarat dan terperaya.
- 3) Ketanggapan (*Responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untu membantu dan memberikan pelayanan yang eat (*responsie*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 4) Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa peraya para pelanggan kepada perusahaan.
- 5) Empati (*Emphaty*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat indiidual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Ketepatan Waktu Pelayanan

Sakti dan Mahfudz (2018:3) menyatakan bahwa “Ketepatan waktu sangat penting, mengingat ketepatan pengirim produk pesanan akan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan”.

Menurut Yuniati, (2018:2) “Ketepatan waktu digunakan sebagai standar yang telah ditentukan, dan kendaraan datang, pergi atau lewat pada tempat dan waktu yang telah ditentukan”. Ketepatan waktu juga merupakan faktor penting dalam memberikan informasi yang relevan.

Ketepatan waktu dalam pelayanan bisa untuk memenuhi permintaan pelanggan adalah satu-satunya variabel yang berguna dalam menaikkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan tersebut sehingga konsumen akan merasakan keinginan dan harapannya untuk menggunakan jasa tersebut terpenuhi, maka akan timbul rasa kepuasan oleh pelanggan tersebut,

Sinambela, (2020:5) berpendapat bahwa “Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan masyarakat”. pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau masyarakat

Adapun indikator dari ketepatan waktu menurut Pujawan (2017:52) sebagai berikut:

1) Transportasi yang digunakan
Transportasi yang digunakan oleh karyawan sangat berpengaruh terhadap ketepatan waktu dalam pemberian layanan kepada kosnumen.

2) Estimasi barang sampai ke penerima

Estimasi ialah taksiran seorang tentang sesuatu, baik berupa waktu, besaran angka, maupun kualitas. Estimasi kerap digunakan dalam memperkirakan pelayanan yang diberikan.

3) Jarak yang ditempuh

Jarak yang ditempuh ialah merupakan salah satu bagian dari ketepatan waktu dikarenakan jarak yang jauh lebih mengalami kesulitan sehingga sering terjadi keterlambatan atau ketidak sesuai estimasi waktu yang diberikan dalam pelayanan.

Kenyamanan Lingkungan

Kenyamanan lingkungan adalah suatu keadaan telah terpenuhi kebutuhan dasar konsumen, sehingga mengakibatkan perasaan senang, dan sejahtera. Kenyamanan merupakan kondisi perasaan berdasarkan persepsi masing-masing individu dimana rasa nyaman tersebut memiliki perbedaan tertentu. Konsumen menghargai kenyamanan karena kelangkaan waktu. Menurut Andy et.al (2014:3) menyatakan bahwa “Kenyamanan yaitu sejumlah individu melakukan aktivitas menggunakan suatu yang dianggap menyenangkan dirinya sendiri”.

Berdasarkan beberapa teori maka akan dijadikan indikator kenyamanan lingkungan menurut Nitisemito (2019:47) adalah:

1) Lingkungan kerja yang bersih.

Lingkungan kerja yang bersih adalah lingkungan kerja yang terbebas dari sampah, kotoran dan polusi sehingga dengan lingkungan kerja yang bersih akan memberikan rasa nyaman.

- 2) Jaminan terhadap keamanan yang menimbulkan ketenangan. Jaminan seperti asuransi kesehatan dan jaminan lainnya dari perusahaan sangat penting, karena dengan jaminan tersebut akan menimbulkan rasa aman bagi karyawan.
- 3) Kebisingan yang mengganggu konsentrasi.
Suasana yang nyaman dan jauh dari kebisingan sangat diperlukan karyawan dalam bekerja, karena jika suasana yang bising akan mengganggu konsentrasi kerja karyawan.

Kepercayaan Pasien

Kepercayaan merupakan suatu bentuk keyakinan yang muncul pada satu pihak dengan disadari oleh durabilitas, integritas, dan reliabilitas kepada pihak lain dalam suatu hubungan dan keyakinan bahwa tindakan yang dilakukan agar menghasilkan nilai positif bagi pihak yang diberi kepercayaan. Menurut Mamang (2016:197) "Kepercayaan ini yang harus selalu didapatkan oleh perusahaan, semakin konsumen percaya, perusahaan akan terus menjalani hubungan yang baik dengan konsumennya". Kepercayaan secara umum dipandang sebagai unsur mendasar bagi keberhasilan suatu hubungan. Tanpa kepercayaan suatu hubungan tidak akan bertahan dalam jangka waktu panjang

Ada beberapa dimensi untuk dapat mengetahui kepercayaan konsumen salah satunya menurut Kotler dan Keller (2018:225) ada empat dimensi kepercayaan konsumen, yaitu sebagai berikut:

- 1) Kesungguhan yaitu seberapa besar seseorang percaya kepada

penjual untuk berperilaku baik kepada konsumen.

- 2) Kemampuan adalah sebuah penilaian terkini atas apa yang dapat dilakukan seseorang.
- 3) Integritas adalah seberapa besar keyakinan seseorang terhadap kejujuran penjual untuk menjaga dan memenuhi kesepakatan yang telah dibuat kepada konsumen.
- 4) Ketergantungan persediaan adalah kesediaan konsumen untuk bergantung kepada penjual berupa penerimaan resiko atau konsekuensi negatif yang mungkin terjadi.

Kepuasan Pasien

Tjiptono (2017:311) menyatakan bahwa "Kepuasan konsumen merupakan respon konsumen terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan". Kepuasan konsumen bukanlah konsep absolut, melainkan relatif atau tergantung pada apa yang diharapkan konsumen.

Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka konsumen akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka konsumen akan amat puas atau senang. Kotler (2018:291) menyatakan bahwa dalam menentukan tingkat kepuasan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu:

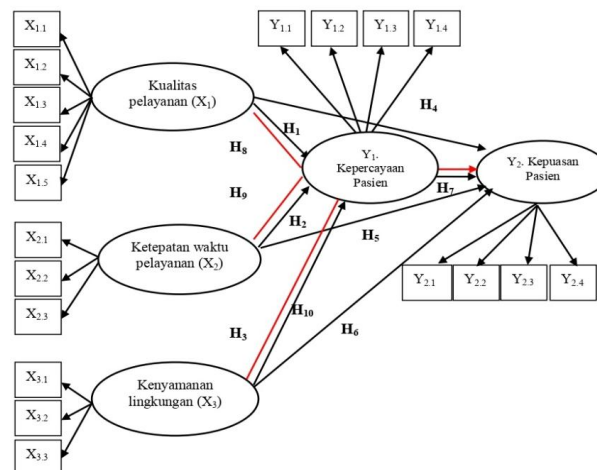
- 1) Kualitas produk yaitu konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- 2) Kualitas pelayanan yaitu konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- 3) Emosional yaitu konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan

merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan lebih tinggi.

- 4) Harga yaitu produk yang mempunyai kualitas sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.

Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual teoritis yang akan diajukan dalam penelitian ini pada Gambar 1 sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

Hipotesis

Hipotesisnya dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H₁ : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan pasien.
- H₂ : Ketepatan waktu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan pasien.
- H₃ : Kenyamanan lingkungan berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan pasien.
- H₄ : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien.

- H₅ : Ketepatan waktu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien.
- H₆ : Kenyamanan lingkungan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien.
- H₇ : Kepercayaan pasien berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien.
- H₈ : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien melalui Kepercayaan pasien sebagai variabel *intervening*.
- H₉ : Ketepatan waktu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien melalui Kepercayaan pasien sebagai variabel *intervening*.

terhadap Kepuasan pasien melalui Kepercayaan pasien sebagai variabel *intervening*.
 H_{10} : Kenyamanan lingkungan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien melalui Kepercayaan pasien sebagai variabel *intervening*.

III. METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian merupakan panduan menyeluruh bagi peneliti dalam menjalankan proses penelitian, mulai dari penyusunan hipotesis, penerapan secara operasional, hingga tahap akhir berupa analisis data, penarikan kesimpulan, dan penyampaian rekomendasi. Desain ini bertujuan untuk menguraikan struktur dari permasalahan penelitian serta menetapkan pola rancangan yang mampu menghasilkan bukti empiris terkait hubungan antarvariabel yang diteliti. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, yaitu metode yang menguji teori melalui pengukuran variabel dalam bentuk angka dan analisis statistik untuk memahami suatu fenomena secara menyeluruh. Rancangan penelitian ini diawali dengan penelaahan terhadap tiga variabel independen, yaitu Kualitas pelayanan, Ketepatan waktu pelayanan, dan kenyamanan lingkungan, variabel terikatnya adalah Kepuasan pasien melalui Kepercayaan pasien sebagai variabel *intervening*. Kemudian menyebarkan kuisioner kepada pasien untuk mengumpulkan data.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berlokasi di RSUD Asembagus, salah satu penyedia layanan kesehatan di wilayah Situbondo. RSUD Asembagus beralamat di Jl. Raya Banyuwangi, Krajan, Wringinanom, Kec. Asembagus, Kabupaten Situbondo, Jawa Timur. Pelaksanaan penelitian akan berlangsung selama tiga bulan, yaitu dari April hingga Juni 2025.

Populasi dan Sampel

Setelah melakukan observasi dan wawancara kepada Direktur RSUD Asembagus diketahui bahwa rata-rata ada 30 pasien rawat inap setiap harinya. Dengan durasi penelitian selama tiga bulan (91 hari), Jumlah keseluruhan populasi dalam penelitian ini dihitung berdasarkan rata-rata pasien harian, yaitu 30 orang, yang kemudian dikalikan dengan lamanya pelaksanaan penelitian selama 91 hari. Dengan demikian, total populasi yang dijadikan dasar dalam penelitian ini berjumlah 2.730 pasien. Penentuan sampel dihitung menggunakan rumus slovin. Sampel penelitian yaitu 98 pasien.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan bagian penting dalam pelaksanaan penelitian. Menurut Sugiyono (2019:22), metode ini menjadi tahapan yang paling strategis karena inti dari penelitian adalah memperoleh data atau informasi. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi Observasi, Wawancara, Studi Pustaka, Kuesioner, Dokumentasi

Metode Analisis Data

Ghozali (2019:97) berpendapat bahwa “Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel independen dan dependen dalam suatu penelitian”. Tujuan utama dari uji hipotesis adalah untuk menganalisis hubungan regresi guna menilai sejauh mana variabel bebas mampu memengaruhi variabel terikat, baik secara langsung maupun melalui variabel penghubung (tidak langsung). Ketentuan penelitian ini menggunakan *Smart PLS 3.0*

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN Analisis Deskriptif

Responden yang menjadi subjek pada penelitian ini adalah para pasien RSUD Asembagus yang dipilih berjumlah 98 pasien. Diketahui bahwa karakteristik responden yang berobat pada RSUD Asembagus terdiri dari laki-laki berjumlah 38 responden dengan persentase 38,8% dan perempuan berjumlah 60 responden dengan persentase 61,2%

Uji Validitas Konvergen

Uji validitas dengan program *Smart PLS 3.0* dapat dilihat dari nilai *discriminant validity* dengan indikator refleksif yaitu melihat nilai *cross loading* untuk setiap variabel harus $> 0,70$ dan *Average Variance Extracted (AVE)* $> 0,50$

Tabel 1.
Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel penelitian	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	Keterangan
X ₁ . Kualitas pelayanan	0,953	0,825	Valid
X ₂ . Ketepatan waktu pelayanan	0,866	0,790	Valid
X ₃ . Kenyamanan lingkungan	0,895	0,825	Valid
Y ₁ . Kepercayaan pasien	0,935	0,837	Valid
Y ₂ . Kepuasan pasien	0,862	0,710	Valid

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai **outer loading** untuk masing-masing indikator variabel Kualitas pelayanan, Ketepatan waktu pelayanan, Kenyamanan lingkungan, Kepercayaan pasien dan Kepuasan pasien yaitu lebih dari 0,7 dengan demikian dapat dinyatakan valid dan nilai *Average Variance Extracted (AVE)* diatas 0,5. Hasil dari pengujian menunjukkan seluruh item dari instrumen dinyatakan valid untuk uji validitas konvergen

Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil Tabel di atas menunjukan bahwa nilai semua variabel dalam pengujian reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* nilainya $> 0,70$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas pelayanan, Ketepatan waktu pelayanan, Kenyamanan lingkungan, Kepercayaan pasien dan Kepuasan pasien yang diujikan dinyatakan reliabel

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel berdistribusi normal atau tidak. Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diartikan bahwa sebaran data seluruh indikator dari variabel Kualitas pelayanan, Ketepatan waktu pelayanan, Kenyamanan lingkungan, Kepercayaan pasien dan Kepuasan pasien dinyatakan berdistribusi normal karena Jika nilai *skewness* dan *kurtosis* berada pada rentang nilai -2,58 sampai 2,58 maka data terdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat nilai

Collinierity Statistics (VIF) pada “*Inner VIF Values*” pada hasil analisis aplikasi *partial least square Smart PLS 3.0* Berdasarkan hasil menunjukkkn bahwa dari hasil aplikasi *Smart PLS 3.0* dikatakan tidak terjadi pelanggaran asumsi klasik “Multikolinieritas” karena nilai VIF (*Varians inflation factor*) $\leq 5,00$

Uji Goodness Of Fit (GOF)

Pada uji *Smart PLS.3.0*, uji ini menggunakan tiga ukuran *fit* model yaitu SRMR (*Standardized Root Mean Square Residual*), *Chi-Square* dan NFI (*Normed Fit Index*). Pada skripsi disajikan Tabel 16 uji *goodness of fit* seperti berikut.

Tabel 2.
Uji Goodness Of Fit (GOF)

	<i>Saturated Model</i>	<i>Estimated Model</i>	<i>Cut Off</i>	Keterangan Model
SRMR	0,030	0,030	$\leq 0,10$	<i>Good Fit</i>
d_ ULS	3,214	3,214	$\geq 0,05$	<i>Good Fit</i>
d_ G	3,936	3,936	$\geq 0,05$	<i>Good Fit</i>
Chi-Square	1.268,609	1.268,609	Diharapkan kecil	<i>Good Fit</i>
NFI	0,561	0,561	$\geq 0,9$ (mendekati angka 1)	<i>Marginal Fit</i>

Berdasarkan hasil penilaian kesesuaian Uji *Goodness of Fit* (GOF) pada Tabel diatas dapat disimpulkan bahwa besarnya SRMR, *Chi-Square* dan NFI telah memenuhi kriteria yang diharapkan. Selain itu, tingkat probalitas dari model tersebut signifikan sebesar 0,561 ($p \geq 0.5$) sehingga model yang dianalisis telah

memenuhi kriteria model yang baik/sesuai

Uji Koefisien Determinasi

Uji ini dapat diketahui melalui nilai *R-Square* untuk variabel dependen. Pada output *R-Square*, selanjutnya disajikan dalam Tabel Uji Koefisien Determinasi seperti berikut ini:

Tabel 3.
Uji Koefisien Determinasi

Variabel	R Square	R Square Adjusted
Y ₁ . Kepercayaan pasien	0,427	0,409
Y ₂ . Kepuasan pasien	0,705	0,692

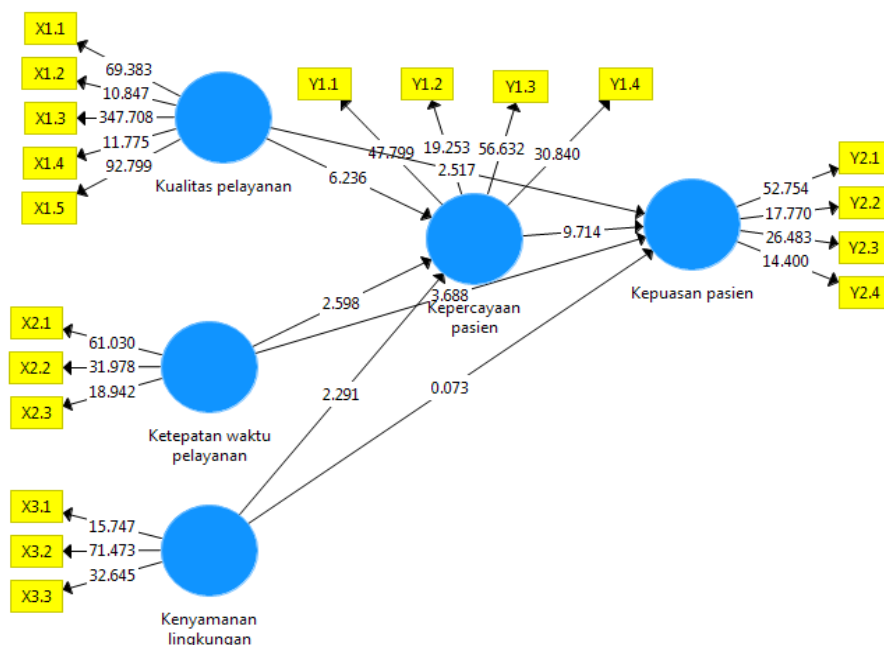
Berdasarkan hasil dari uji *Smart PLS.3.0* pada penelitian ini dapat dijelaskan bahwa Variabel Kualitas pelayanan (X₁), Ketepatan waktu pelayanan (X₂) dan Kenyamanan lingkungan (X₃) mempengaruhi Kepercayaan pasien (Y₁) sebesar 0,427 (42,3%) artinya mempunyai pengaruh cukup tinggi dan sisanya 57,7% dipengaruhi variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

Variabel Kualitas pelayanan (X₁), Ketepatan waktu pelayanan (X₂) dan Kenyamanan lingkungan

(X₃) mempengaruhi Kepuasan pasien (Y₂) sebesar 0,705 (70,5%) artinya mempunyai pengaruh tinggi dan sisanya 29,5% dipengaruhi variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

Uji Hipotesis Penelitian

Uji hipotesis penelitian dapat diketahui pengaruh yang signifikan apabila *P Value* < 0,05 dengan menggunakan sistem bootstrapping melalui *Smart PLS. 3.0* sebagai berikut:



Gambar 2. Hasil Uji Model Struktural dengan Aplikasi Smart PLS

Berdasarkan Gambar 2 di atas, selanjutnya dilakukan uji hipotesis

menggunakan aplikasi *SmartPLS 3.0*.

Tabel 4.
Uji Hipotesis

Variabel	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
X ₁ . Kualitas pelayanan -> Y ₁ . Kepercayaan pasien	0,422	6,236	0,000
X ₂ . Ketepatan waktu pelayanan -> Y ₁ . Kepercayaan pasien	0,251	2,598	0,010
X ₃ . Kenyamanan lingkungan -> Y ₁ . Kepercayaan pasien	0,229	2,291	0,022
X ₁ . Kualitas pelayanan -> Y ₂ . Kepuasan pasien	0,213	2,517	0,012
X ₂ . Ketepatan waktu pelayanan -> Y ₂ . Kepuasan pasien	-0,327	3,688	0,000
X ₃ . Kenyamanan lingkungan -> Y ₂ . Kepuasan pasien	0,004	0,073	0,942
Y ₁ . Kepercayaan pasien -> Y ₂ . Kepuasan pasien	0,726	9,714	0,000
X ₁ . Kualitas pelayanan -> Y ₁ . Kepercayaan pasien -> Y ₂ . Kepuasan pasien	0,306	5,154	0,000
X ₂ . Ketepatan waktu pelayanan -> Y ₁ . Kepercayaan pasien -> Y ₂ . Kepuasan pasien	0,182	2,464	0,014
X ₃ . Kenyamanan lingkungan -> Y ₁ . Kepercayaan pasien -> Y ₂ . Kepuasan pasien	0,166	2,176	0,030

Pembahasan Uji Hipotesis **Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepercayaan pasien**

Kualitas pelayanan (X₁) berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan pasien (Y₁). Hasil uji hipotesis pertama dengan mengacu pada nilai *original sample* yaitu positif (0,422) dengan nilai *T-Statistic* 6,236 > 1,964 dan nilai *P Value* yaitu sebesar 0,000 (< 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan (X₁) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepercayaan pasien (Y₁), dengan demikian **hipotesis ke 1 diterima**. Artinya Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan pasien. Pasien yang merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan cenderung lebih percaya pada penyedia layanan kesehatan tersebut. Ketika pasien

menerima pelayanan yang baik, seperti keandalan, responsivitas, empati, jaminan, dan fasilitas yang memadai, mereka cenderung merasa lebih percaya pada profesionalisme dan kompetensi penyedia layanan. Kepercayaan pasien terhadap penyedia layanan kesehatan adalah faktor penting dalam proses penyembuhan dan pemulihan. Pasien yang percaya pada dokter atau tenaga medis akan lebih kooperatif dalam menjalani pengobatan dan perawatan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Utomo, (2024) bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pelanggan.

Pengaruh Ketepatan waktu pelayanan Terhadap Kepercayaan pasien

Ketepatan waktu pelayanan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan pasien (Y_1). Hasil uji hipotesis kedua dengan mengacu pada nilai *original sample* yaitu positif (0,251) dengan nilai *T-Statistic* 2,598 > 1,964 dan nilai *P Value* yaitu sebesar **0,010** (< 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa Ketepatan waktu pelayanan (X_2) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepercayaan pasien (Y_1), dengan demikian **hipotesis ke 2 diterima**. Ketepatan waktu pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan pasien. Pasien cenderung lebih percaya pada penyedia layanan kesehatan yang memberikan pelayanan tepat waktu, karena hal ini mencerminkan efisiensi, profesionalisme, dan kepedulian terhadap waktu pasien. Ketepatan waktu dalam pelayanan kesehatan, seperti waktu tunggu yang minimal, penanganan yang cepat, dan jadwal yang teratur, dapat memberikan dampak positif pada persepsi pasien terhadap penyedia layanan. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Utomo (2024) bahwa ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pelanggan.

Pengaruh Kenyamanan lingkungan Terhadap Kepercayaan pasien

Kenyamanan lingkungan (X_3) berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan pasien (Y_1). Hasil uji hipotesis ketiga dengan mengacu pada nilai *original sample* yaitu

positif (0,229) dengan nilai *T-Statistic* 2,291 > 1,964 dan nilai *P Value* yaitu sebesar **0,022** (< 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa Kenyamanan lingkungan (X_3) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepercayaan pasien (Y_1), dengan demikian **hipotesis ke 3 diterima**. Artinya Kenyamanan lingkungan di fasilitas kesehatan sangat berpengaruh terhadap kepercayaan pasien. Lingkungan yang bersih, tenang, dan nyaman secara psikologis dapat mengurangi stres pasien, meningkatkan kepuasan, dan pada akhirnya memperkuat kepercayaan mereka terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Ruang yang bersih dan terawat menciptakan kesan positif dan mengurangi risiko infeksi, yang dapat meningkatkan kepercayaan pasien pada kemampuan fasilitas kesehatan dalam menjaga kebersihan dan keamanan. Terciptanya lingkungan yang nyaman dan mendukung, fasilitas kesehatan dapat meningkatkan kepercayaan pasien, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada proses penyembuhan, kepuasan pasien, dan reputasi fasilitas kesehatan itu sendiri. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yumita (2023) bahwa Kenyamanan berpengaruh terhadap kepercayaan Pada Mobil Travel (MMI) Muko-Muko Indah Travel.

Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan pasien

Kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien (Y_2). Hasil uji hipotesis keempat dengan mengacu pada nilai *original sample* yaitu

positif (0,213) dengan nilai T-Statistic 2,517 > 1,964 dan nilai P Value yaitu sebesar **0,012** (< 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan pasien (Y_2), dengan demikian **hipotesis ke 4 diterima**. Hal ini menunjukkan Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Peningkatan kualitas pelayanan, seperti kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pasien di berbagai fasilitas kesehatan, termasuk rumah sakit. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari beberapa dimensi, seperti keandalan (kemampuan memberikan pelayanan sesuai janji), daya tanggap (kemauan membantu pasien), jaminan (pengetahuan dan kesopanan staf), empati (perhatian dan kepedulian terhadap pasien), dan bukti fisik (fasilitas dan lingkungan yang memadai). Ketika dimensi-dimensi kualitas pelayanan ini terpenuhi, pasien cenderung merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan. Rumah sakit perlu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan mereka untuk mencapai kepuasan pasien yang lebih tinggi. Hal ini dapat dilakukan dengan pelatihan staf, penyediaan fasilitas yang memadai, dan peningkatan komunikasi serta interaksi dengan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hendayana (2021), Istiqomah *et. al.* (2022), Zaufariyanto *et. al.* (2023) dan Fattah

et. al. (2023) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Septianingrum *et. al.* (2025) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pengaruh Ketepatan waktu pelayanan Terhadap Kepuasan pasien

Ketepatan waktu pelayanan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien (Y_2). Hasil uji hipotesis kelima dengan mengacu pada nilai *original sample* yaitu negatif (-0,327) dengan nilai T-Statistic 3,688 > 1,964 dan nilai P Value yaitu sebesar **0,000** (< 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa Ketepatan waktu pelayanan (X_2) berpengaruh negatif signifikan terhadap Kepuasan pasien (Y_2), dengan demikian **hipotesis ke 5 diterima**. Hal tersebut menunjukkan bahwa Ketepatan waktu pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Pasien cenderung lebih puas jika pelayanan yang diberikan tepat waktu. Keterlambatan pelayanan dapat menyebabkan ketidakpuasan, bahkan pada pasien yang pada dasarnya puas dengan aspek pelayanan lainnya. Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa yang dialami pasien setelah membandingkan antara pelayanan yang diharapkan dengan kenyataan yang diterima. Ketepatan waktu dalam pelayanan mencakup kecepatan pelayanan dari awal hingga akhir, termasuk waktu tunggu

pendaftaran, pemeriksaan, dan tindakan medis. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Firmansyah (2023) bahwa ketepatan waktu berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Kenyamanan lingkungan Terhadap Kepuasan pasien

Kenyamanan lingkungan (X_3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien (Y_2). Hasil uji hipotesis keenam dengan mengacu pada nilai *original sample* yaitu positif (0,004) dengan nilai *T-Statistic* $0,073 < 1,964$ dan nilai *P Value* yaitu sebesar **0,942** ($> 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa Kenyamanan lingkungan (X_3) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kepercayaan pasien (Y_2), dengan demikian **hipotesis ke 6 ditolak**. Hasil analisis menunjukkan bahwa kenyamanan lingkungan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Faktor-faktor seperti kebersihan, suhu ruangan, pencahayaan, dan kebisingan di lingkungan sekitar pasien dapat mempengaruhi tingkat kenyamanan dan, pada akhirnya, kepuasan mereka terhadap pelayanan kesehatan. Lingkungan yang tidak nyaman, seperti ruang yang terlalu panas, gelap, atau bising, dapat meningkatkan stres dan kecemasan pada pasien, yang dapat menurunkan kepuasan mereka terhadap pelayanan. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Febriansyah (2021) bahwa Kepuasan konsumen dapat menjadi variabel intervening antara harga terhadap keputusan pembelian

ulang. Yumita (2023) bahwa Kenyamanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mobil Travel (MMI) Muko-Muko Indah Travel.

Pengaruh Kepercayaan pasien Terhadap Kepuasan pasien

Kepercayaan pasien (Y_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien (Y_2). Hasil uji hipotesis ketujuh dengan mengacu pada nilai *original sample* yaitu positif (0,726) dengan nilai *T-Statistic* $9,714 > 1,964$ dan nilai *P Value* yaitu sebesar **0,000** ($< 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa Kepercayaan pasien (Y_1) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan pasien (Y_2), dengan demikian **hipotesis ke 7 diterima**. Hasil ini mengindikasikan bahwa kepercayaan pasien memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Artinya, semakin tinggi tingkat kepercayaan pasien, semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka. Kepercayaan pasien adalah fondasi penting dalam hubungan pasien-penyedia layanan kesehatan. Jika pasien tidak percaya pada penyedia layanan, mereka mungkin tidak akan mengikuti rencana perawatan atau merekomendasikan fasilitas kesehatan tersebut kepada orang lain. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Adhinda *et. al.* (2022) dan Bahri (2023) bahwa Kepuasan pasien secara langsung berpengaruh positif terhadap kepercayaan.

Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan pasien Melalui Kepercayaan pasien

Kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien (Y_2) melalui Kepercayaan pasien (Y_1). Hasil uji hipotesis kedelapan dengan mengacu pada nilai *original sample* yaitu positif (0,306) dengan nilai T-Statistic 5,154 > 1,964 dan nilai P Value yaitu sebesar **0,000** (< 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan pasien (Y_2) melalui Kepercayaan pasien (Y_1), dengan demikian **hipotesis ke 8 diterima**. Pasien yang merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan cenderung lebih percaya pada penyedia layanan kesehatan tersebut. Kepercayaan pasien terhadap penyedia layanan kesehatan adalah faktor penting dalam proses penyembuhan dan pemulihan. Pasien yang percaya pada dokter atau tenaga medis akan lebih kooperatif dalam menjalani pengobatan dan perawatan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pasien. Peningkatan kualitas pelayanan, seperti kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pasien di berbagai fasilitas kesehatan, termasuk rumah sakit. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Pasi (2021) bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pelanggan dan Hendayana (2021) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pengaruh Ketepatan waktu pelayanan Terhadap Kepuasan pasien Melalui Kepercayaan pasien

Ketepatan waktu pelayanan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien (Y_2) melalui Kepercayaan pasien (Y_1). Hasil uji hipotesis kesembilan dengan mengacu pada nilai *original sample* yaitu positif (0,182) dengan nilai T-Statistic 3,464 > 1,964 dan nilai P Value yaitu sebesar **0,014** (< 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa Ketepatan waktu pelayanan (X_2) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan pasien (Y_2) melalui Kepercayaan pasien (Y_1), dengan demikian **hipotesis ke 9 diterima**. Pasien cenderung lebih percaya pada penyedia layanan kesehatan yang memberikan pelayanan tepat waktu, karena hal ini mencerminkan efisiensi, profesionalisme, dan kepedulian terhadap waktu pasien. Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa yang dialami pasien setelah membandingkan antara pelayanan yang diharapkan dengan kenyataan yang diterima. Ketepatan waktu dalam pelayanan mencakup kecepatan pelayanan dari awal hingga akhir, termasuk waktu tunggu pendaftaran, pemeriksaan, dan tindakan medis. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Utomo (2024) bahwa ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pelanggan dan Firmansyah (2023) bahwa ketepatan waktu berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

Pengaruh Kenyamanan lingkungan Terhadap Kepuasan

pasien Melalui Kepercayaan pasien

Kenyamanan lingkungan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien (Y_2) melalui Keputusan pasien. Hasil uji hipotesis kesepuluh dengan mengacu pada nilai *original sample* yaitu positif ($0,166$) dengan nilai *T-Statistic* $2,176 > 1,964$ dan nilai *P Value* yaitu sebesar **0,030** ($< 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa Kenyamanan lingkungan (X_3) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan pasien (Y_2) melalui Kepercayaan pasien (Y_1), dengan demikian **hipotesis ke 10 diterima**. Hal ini dapat diartikan bahwa Kenyamanan lingkungan di fasilitas kesehatan sangat berpengaruh terhadap kepercayaan pasien sehingga pasien puas. Lingkungan yang bersih, tenang, dan nyaman secara psikologis dapat mengurangi stres pasien, meningkatkan kepuasan, dan pada akhirnya memperkuat kepercayaan mereka terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Terciptanya lingkungan yang nyaman dan mendukung, fasilitas kesehatan dapat meningkatkan kepercayaan pasien, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada proses penyembuhan, kepuasan pasien, dan reputasi fasilitas kesehatan itu sendiri. Faktor-faktor seperti kebersihan, suhu ruangan, pencahayaan, dan kebisingan di lingkungan sekitar pasien dapat mempengaruhi tingkat kenyamanan dan, pada akhirnya, kepuasan mereka terhadap pelayanan kesehatan. Lingkungan rawat inap yang nyaman, seperti bersih, sejuk, dan tidak bising, dapat mengurangi stres dan meningkatkan suasana hati

pasien, yang pada gilirannya dapat berkontribusi pada kepuasan mereka. Kenyamanan adalah salah satu dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Memperhatikan kenyamanan lingkungan adalah bagian penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yumita (2023) bahwa Kenyamanan berpengaruh terhadap kepercayaan. Kenyamanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap Kepuasan Konsumen.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dari keseluruhan hasil penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepercayaan pasien (H_1 diterima)
2. Ketepatan waktu pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepercayaan pasien (H_2 diterima).
3. Kenyamanan lingkungan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepercayaan pasien (H_3 diterima).
4. Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan pasien (H_4 diterima).
5. Ketepatan waktu pelayanan berpengaruh negatif signifikan terhadap Kepuasan pasien (H_5 diterima).
6. Kenyamanan lingkungan berpengaruh positif namun tidak

- signifikan terhadap Kepercayaan pasien (H_6 ditolak).
7. Kepercayaan pasien berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan pasien (H_7 diterima)
 8. Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan pasien melalui Kepercayaan pasien (H_8 diterima)
 9. Ketepatan waktu pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan pasien melalui Kepercayaan pasien (H_9 diterima).
 10. Kenyamanan lingkungan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan pasien melalui Kepercayaan pasien (H_{10} diterima).

Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah diuraikan, maka dapat diberikan beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian-penelitian selanjutnya. Adapun saran-saran akan dituliskan sebagai berikut:

Bagi RSUD Asembagus

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan, mengenai kualitas pelayanan, ketepatan waktu pelayanan dan kenyamanan lingkungan di RSUD Asembagus. Selain itu, diharapkan dapat membantu meningkatkan citra rumah sakit terkait kepuasan dan kepercayaan pasien rawat inap di sana.

Bagi Universitas Abdurachman Saleh Situbondo

Diharapkan penelitian ini dapat berfungsi sebagai acuan literatur

yang bisa dimanfaatkan sebagai materi wawasan bagi mahasiswa yang mendalami aspek kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan kenyamanan lingkungan terhadap kepuasan serta kepercayaan pasien rawat inap di RSUD Asembagus. Lebih jauh, penelitian ini akan bermanfaat bagi pihak-pihak yang ingin melakukan studi lanjutan sejenis.

Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini bagi peneliti lain hendaknya dapat menjadi bahan masukkan untuk mengembangkan model-model penelitian terbaru yang berkaitan dengan manajemen pemasaran serta sesuai dengan kebutuhan keilmuan saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhinda, E. G., Arief, M. Y., & Soeliha, S. (2022). Harga Dan Suasana Toko (*Store Atmosphere*) Dalam Menentukan Kepuasan Konsumen Dengan Kepercayaan Konsumen Sebagai Variabel *Intervening* Pada *Coffee Shop* Titik Kumpul Capore Situbondo. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME) FEB UNARS* Vol. 1 (3): 508-522. <https://doi.org/10.36841/jme.v1i3.1986>
- Andy P.M, Suyadi, I, Riyadi, 2014, Pengaruh Kepercayaan, dan Kenyamanan terhadap Keputusan Pembelian Online (Studi pada Pelanggan Website Ride Inc), *Jurnal Administrasi (JAB)*. Vol 8 (2)

- Bahri, M.Y. 2023. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)* Vol 4 (4): 180-191.
<https://doi.org/10.52103/jmch.v4i4.1406>
- Eviani, I. & Yusup, R. H. (2021). Pengaruh Sistem Pelacakan Online dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus J&T Express Kota Baru Bekasi). *Jurnal Manajemen Logistik*. Vol 1 (1): 11-19
- Fattah, R. M., Karnadi, & Ariyantiningasih F. (2024). Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel *Intervening* Pada “Percetakan Kusuma” Situbondo. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME) FEB UNARS*. Vol. 3 (5): 926 – 938.
<https://doi.org/10.36841/jme.v3i5.4940>
- Firmansyah, M .A. (2023). Peran Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Jet & Tony Express (J&T) Di Wilayah Jawa Timur. *Management Studies and Entrepreneurship Journal* Vol 4 (6).
<https://doi.org/10.37385/msej.v4i6.2993>
- Ghozali, I. 2019. Aplikasi Analisi Multivariate dengan program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Hendayana, Y. (2021). Pengaruh Kepercayaan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna JNE Express Pondok Gede. *Mediastima*. Vol 27 (2).
<https://doi.org/10.55122/media.stima.v27i2.294>
- Indrasari, M. 2019. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press.
- Istiqomah, I., Soeliha, S., & Pramesthi, R. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Toko Sk Mart Di Kecamatan Jangkar. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME)*. FEB UNARS. Vol. 1, (4): 854-866.
<https://doi.org/10.36841/jme.v1i4.2116>
- Kotler, P dan Armstrong, G. 2019. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. 2018. Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium, Jakarta, Prehallindo
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2018. Manajemen Pemasaran, Jakarta: Erlangga.
- Mamang, E. 2016. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta. Andi.
- Mamik. 2010. *Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan. Edisi 1*. Surabaya: Prins Media Publishing.
- Nitisemito, AS. 2019. *Manajemen Personalia*, Edisi kedua. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Pujawan, I.N. 2017. *Supply Chain Management*. Guna Widya : Surabaya
- Sakti, B. J., & Mahfudz. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layana, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada J&T Express Kota Semarang). *Journal of Manajemen*. Vol 7 (4): 1–8.
- Satrianegara, M. Fais. 2018. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Medika,
- Septianingrum, N. A. Tulhusnah, L., & Pramitasari, T. D. (2025). Kualitas Pelayanan, Harga Dan Cita Rasa Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Pada Warung Rawon Dan Soto Banyuwangi Di Kelurahan Kotakulon, Bondowoso. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME)*. FEB UNARS. Vol. 4 (5): 1017 – 1035.
<https://doi.org/10.36841/jme.v4i5.6775>
- Sinambela, L. P. 2020. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi* Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2019. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. 2017. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Utomo, W.T. (2024). Pengaruh Tarif Pengiriman, Kualitas Pelayanan, Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepercayaan Pengguna Jasa PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Semarang. *JIEMBI: Jurnal Ilmu Ekonomi, ManajemendanBisnis*. Vol 2 (1).
<https://doi.org/10.30787/jiembiv2i1.1408>
- Yumita, A. T. 2023. Pengaruh Services Quality Dan Kenyamanan Terhadap Kepercayaan Guna Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Mobil Travel (MMI) Muko-Muko Indah Travel. *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis (JMMIB)*. Vol 4 (2).
<https://doi.org/10.61567/jmmib.v4i2.172>
- Yuniati, T & Pangudi, Y. H. H. (2018). Analisis Ketepatan Waktu, Pelayanan, Dan Keamanan Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pt Temas Line Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, Vol 7 (7).
- Zaufariyanto, A. M. Soeliha, S. & Praja Y. (2023). Pengaruh *Perceived Value* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi Pada Toko Jakarta Cloth Situbondo. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME)* FEB UNARS Vol. 2 (11): 2517-2534
<https://doi.org/10.36841/jme.v2i11.3727>