
LOYALITAS PASIEN YANG DIPENGARUHI OLEH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT MULYA KOTA TANGERANG

Deasy Noviyanti^{1*}, Syafieq Fahlevi Almassawa²

Universitas Pamulang Tangerang Selatan

dsynoviyanti24@gmail.com, dosen01855@unpam.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Loyalitas Pasien Yang Dipengaruhi Oleh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel *Intervening* Pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Mulya Kota Tangerang. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif yang bersifat asosiatif. Teknik sampling yang digunakan adalah *Accidental Sampling*. Penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* dengan *margin of error* 5% sebanyak 346 sampel. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan teknik *Structural Equation Modeling Partial Least Square (SmartPLS)*. Hasil penelitian kuantitatif ini menunjukkan bahwa dari 7 hipotesis yang diajukan, seluruhnya diterima. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien dengan nilai *path coefficient* 0,514 dan *p-value* $0,000 < 0,05$. Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien dengan nilai *path coefficient* 0,323 dan *p-value* $0,000 < 0,05$. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pasien dengan nilai *path coefficient* 0,542 dan *p-value* $0,000 < 0,05$. Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pasien dengan nilai *path coefficient* 0,161 dan *p-value* $0,001 < 0,05$. Kepuasan Pasien berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pasien dengan nilai *path coefficient* 0,195 dan *p-value* $0,001 < 0,05$. Kualitas Pelayanan melalui Kepuasan Pasien berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap Loyalitas Pasien dengan nilai *path coefficient* 0,100 dan *p-value* $0,002 < 0,05$. Fasilitas melalui Kepuasan Pasien berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap Loyalitas Pasien dengan nilai *path coefficient* 0,063 dan *p-value* $0,004 < 0,05$. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,589 untuk variabel Kepuasan Pasien dan 0,669 untuk variabel Loyalitas Pasien, yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas mampu menjelaskan variabel Kepuasan Pasien sebesar 58,9% (pengaruh moderat) dan Loyalitas Pasien sebesar 66,9% (pengaruh tinggi), sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien

ABSTRACT

*Facilities with Patient Satisfaction as an Intervening Variable in Inpatients of Mulya Hospital, Tangerang City. In this study the authors used quantitative research methods with an associative descriptive approach. The sampling technique used is Accidental Sampling. This study uses the Slovin formula with a margin of error of 5% as many as 346 samples. The data obtained was analyzed using the Structural Equation Modeling Partial Least Square (SmartPLS) technique. The results of this quantitative study indicate that of the 7 hypotheses proposed, all are accepted. Service quality has a significant effect on patient satisfaction with a path coefficient value of 0.514 and a p-value of $0.000 < 0.05$. Facilities have a significant effect on Patient Satisfaction with a path coefficient value of 0.323 and a p-value of $0.000 < 0.05$. Service quality has a significant effect on Patient Loyalty with a path coefficient value of 0.542 and a p-value of $0.000 < 0.05$. Facilities have a significant effect on Patient Loyalty with a path coefficient value of 0.161 and a p-value of $0.001 < 0.05$. Patient Satisfaction has a significant effect on Patient Loyalty with a path coefficient value of 0.195 and a p-value of $0.001 < 0.05$. Service Quality through Patient Satisfaction has an indirect significant effect on Patient Loyalty with a path coefficient value of 0.100 and a p-value of $0.002 < 0.05$. Facilities through Patient Satisfaction have an indirect significant effect on Patient Loyalty with a path coefficient value of 0.063 and a p-value of $0.004 < 0.05$. Based on the calculation results, the *R Square* value is 0.589 for the Patient Satisfaction variable and 0.669 for the Patient Loyalty variable, which indicates that Service Quality and Facilities are able to explain the Patient Satisfaction variable by 58.9% (moderate influence) and Patient Loyalty by 66.9% (high influence), while the rest is explained by other variables outside the model.*

Keywords : Service Quality, Facilities, Patient Satisfaction, Patient Loyalty

PENDAHULUAN

Berdasarkan hasil temuan penulis pada RS. Mulya Kota Tangerang, masih terdapat pasien yang memiliki loyalitas yang lemah. Banyaknya rumah sakit yang serupa membuat persaingan semakin ketat. Pasien memiliki hak menilai masing-masing rumah sakit yang ada, baik dalam segi kualitas pelayanan ataupun fasilitas. Dalam hal ini, RS. Mulya memiliki tantangan yaitu meningkatkan loyalitas pasien, mengingat pelayanan RS. Mulya menjadi salah satu pelayanan rumah sakit yang banyak digunakan oleh masyarakat. Dari fenomena diatas, penulis menguraikan hasil pra-survei loyalitas pasien yang telah dilakukan oleh 30 responden pada pasien RS. Mulya Kota Tangerang 2024. Adapun rinciannya dapat dilihat dibawah ini:

Tabel 1. Hasil Pra-Survei Loyalitas Pasien

No	Pertanyaan	Ya	Persentase	Tidak	Persentase	Jumlah Responden
1	Apakah Anda bersedia kembali ke RS. Mulya apabila membutuhkan pelayanan kesehatan?	16	53%	14	47%	30
2	Apakah Anda bersedia merekomendasikan RS. Mulya kepada teman?	17	57%	13	43%	30
3	Apakah Anda merasa yakin RS. Mulya layak direkomendasikan?	15	50%	15	50%	30

Sumber: Pra-Survei Peneliti Pada Pasien RS. Mulya Kota Tangerang (2024)

Pada tabel 1.1, menunjukkan bahwa terdapat perbedaan persepsi di antara responden terkait loyalitas mereka terhadap Rumah Sakit Mulya. Sebanyak 57% responden (17 orang) menyatakan bersedia merekomendasikan rumah sakit kepada teman atau orang lain. Hal ini menunjukkan bahwa lebih dari setengah pasien memiliki pandangan positif terhadap layanan yang diterima. Namun, masih terdapat 43% responden (13 orang) yang menyatakan tidak bersedia merekomendasikan. Angka ini cukup besar dan mengindikasikan adanya pengalaman yang belum memuaskan bagi sebagian pasien, baik dari sisi pelayanan medis, interaksi dengan tenaga kesehatan, waktu tunggu, hingga aspek fasilitas fisik rumah sakit.

Selanjutnya, sebanyak 53% responden (16 orang) menyatakan bersedia kembali ke Rumah Sakit Mulya apabila membutuhkan pelayanan kesehatan. Ini menunjukkan bahwa sebagian pasien memiliki kepercayaan untuk menggunakan layanan RS Mulya di masa mendatang. Namun, 47% responden (14 orang) menyatakan tidak ingin kembali. Persentase ini cukup mengkhawatirkan karena hampir separuh pasien tampak enggan untuk menjalani perawatan ulang di rumah sakit tersebut. Hal ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor, seperti ketidaknyamanan selama masa perawatan, sikap tenaga medis yang kurang ramah atau kurang komunikatif, mahalnya biaya layanan, atau ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan pelayanan.

Adapun pada indikator terakhir, yaitu keyakinan bahwa RS Mulya layak direkomendasikan, jumlah responden yang menjawab "Ya" dan "Tidak" sama besar, masing-masing 50% responden (15 orang). Artinya, 50% responden (15 orang) menunjukkan adanya tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap kelayakan rumah sakit untuk direkomendasikan. Hal ini mengindikasikan bahwa kelompok pasien ini merasa pelayanan yang mereka terima sudah cukup memuaskan, baik dari segi kualitas tenaga medis, kenyamanan fasilitas, maupun hasil pengobatan. Separuhnya, sebanyak 50% responden (15 orang) menunjukkan bahwa mereka masih meragukan kualitas keseluruhan

Rumah Sakit Mulya, meskipun mereka telah menerima pelayanan secara langsung. Keraguan ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti pelayanan yang belum konsisten, fasilitas yang dirasa kurang memadai, waktu tunggu yang lama, atau interaksi dengan tenaga medis yang belum memenuhi harapan pasien. Pasien yang memiliki pengalaman kurang memuaskan cenderung ragu untuk memberikan rekomendasi, karena mereka khawatir pengalaman yang sama akan dirasakan orang lain.

Secara keseluruhan, meskipun ada sebagian pasien yang merasa puas dan bersedia merekomendasikan RS Mulya, data juga memperlihatkan bahwa loyalitas pasien masih relatif lemah. Ini menjadi sinyal penting bagi manajemen rumah sakit untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas. Perhatian terhadap kepuasan pasien harus ditingkatkan karena kepuasan merupakan faktor utama yang dapat menjembatani antara kualitas layanan dan loyalitas pasien secara berkelanjutan. Berikut hasil pra-survei kualitas pelayanan yang telah dilakukan oleh 30 responden pada pasien RS. Mulya Kota Tangerang 2024. Adapun rinciannya dapat dilihat dibawah ini:

Tabel 2. Hasil Pra-Survei Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	Ya	Persentase	Tidak	Persentase	Jumlah Responden
1	Apakah pelayanan yang Anda terima sesuai dengan apa yang RS. Mulya janjikan?	19	63%	11	37%	30
2	Apakah tenaga medis di RS. Mulya tanggap dalam merespons kebutuhan Anda?	17	57%	13	43%	30
3	Apakah Anda merasa aman dalam menerima perawatan yang diberikan RS. Mulya?	13	43%	17	57%	30
4	Apakah tenaga medis menunjukkan perhatian yang cukup terhadap kebutuhan Anda?	14	47%	16	53%	30
5	Apakah Anda merasa bahwa fasilitas fisik seperti ruang tunggu terlihat bersih?	12	40%	18	60%	30

Sumber: Pra-Survei Peneliti Pada Pasien RS. Mulya Kota Tangerang (2024)

Pada tabel 1.2, menunjukkan bahwa terdapat perbedaan persepsi di antara responden terkait loyalitas mereka terhadap Rumah Sakit Mulya. Sebanyak 57% responden (17 orang) menyatakan bersedia merekomendasikan rumah sakit kepada teman atau orang lain. Hal ini menunjukkan bahwa lebih dari setengah pasien memiliki pandangan positif terhadap layanan yang diterima. Namun, masih terdapat 43% responden (13 orang) yang menyatakan tidak bersedia merekomendasikan. Angka ini cukup besar dan mengindikasikan adanya pengalaman yang belum memuaskan bagi sebagian pasien, baik dari sisi pelayanan medis, interaksi dengan tenaga kesehatan, waktu tunggu, hingga aspek fasilitas fisik rumah sakit.

Selanjutnya, sebanyak 53% responden (16 orang) menyatakan bersedia kembali ke Rumah Sakit Mulya apabila membutuhkan pelayanan kesehatan. Ini menunjukkan bahwa

sebagian pasien memiliki kepercayaan untuk menggunakan layanan RS Mulya di masa mendatang. Namun, 47% responden (14 orang) menyatakan tidak ingin kembali. Persentase ini cukup mengkhawatirkan karena hampir separuh pasien tampak enggan untuk menjalani perawatan ulang di rumah sakit tersebut. Hal ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor, seperti ketidaknyamanan selama masa perawatan, sikap tenaga medis yang kurang ramah atau kurang komunikatif, mahalnya biaya layanan, atau ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan pelayanan.

Adapun pada indikator terakhir, yaitu keyakinan bahwa RS Mulya layak direkomendasikan, jumlah responden yang menjawab "Ya" dan "Tidak" sama besar, masing-masing 50% responden (15 orang). Artinya, separuh pasien masih meragukan kualitas keseluruhan rumah sakit, bahkan jika mereka sebelumnya pernah menerima pelayanan di sana. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman pasien belum sepenuhnya konsisten atau belum meninggalkan kesan yang kuat secara menyeluruh. Dugaan lainnya adalah adanya persepsi bahwa kualitas rumah sakit masih kalah dibanding rumah sakit lain di wilayah yang sama, atau pasien merasa fasilitas yang tersedia masih kurang memadai.

Secara keseluruhan, meskipun ada sebagian pasien yang merasa puas dan bersedia merekomendasikan RS Mulya, data juga memperlihatkan bahwa loyalitas pasien masih relatif lemah. Ini menjadi sinyal penting bagi manajemen rumah sakit untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas. Perhatian terhadap kepuasan pasien harus ditingkatkan karena kepuasan merupakan faktor utama yang dapat menjembatani antara kualitas layanan dan loyalitas pasien secara berkelanjutan. Berikut hasil pra-survei fasilitas yang telah dilakukan oleh 30 responden pada pasien RS. Mulya Kota Tangerang 2024. Adapun rinciannya dapat dilihat dibawah ini:

Tabel 3. Hasil Pra-Survei Fasilitas

No	Pertanyaan	Ya	Persentase	Tidak	Persentase	Jumlah Responden
1	Apakah Anda merasa fasilitas di RS. Mulya sudah lengkap untuk mendukung kebutuhan Anda selama rawat inap?	14	47%	16	53%	30
2	Apakah peralatan medis di RS. Mulya selalu berfungsi dengan baik?	18	60%	12	40%	30
3	Apakah fasilitas umum seperti toilet terlihat terawat?	10	33%	20	67%	30
4	Apakah Anda merasa mudah dalam menggunakan fasilitas yang disediakan di RS. Mulya?	17	57%	13	43%	30

Sumber: Pra-Survei Peneliti Pada Pasien RS. Mulya Kota Tangerang (2024)

Pada tabel 1.3, menunjukkan bahwa terdapat persepsi pasien terhadap fasilitas dan sarana penunjang di Rumah Sakit Mulya masih cukup beragam, bahkan cenderung belum memuaskan secara menyeluruh. Sebanyak 47% responden (14 orang) menyatakan bahwa fasilitas di RS Mulya sudah lengkap untuk mendukung kebutuhan mereka selama rawat inap. Namun, 53% responden (16 orang) menyatakan sebaliknya, yang menunjukkan bahwa lebih dari separuh pasien merasa bahwa kelengkapan fasilitas masih kurang.

Ketidaklengkapan yang dimaksud bisa meliputi keterbatasan tempat tidur, kurangnya ruang isolasi, fasilitas penunjang keluarga pasien, atau alat bantu mobilitas pasien.

Selanjutnya, 60% responden (18 orang) menilai bahwa peralatan medis di RS Mulya selalu berfungsi dengan baik. Ini merupakan indikator dengan nilai tertinggi dalam kelompok ini, yang menunjukkan tingkat kepercayaan yang cukup baik terhadap kesiapan alat medis. Namun, masih ada 40% responden (12 orang) yang merasa peralatan tidak selalu berfungsi optimal. Kemungkinan penyebabnya bisa berupa keterlambatan perawatan alat, kerusakan teknis, atau pengalaman pasien terhadap alat yang tidak digunakan secara maksimal.

Lebih lanjut, fasilitas umum seperti toilet dinilai negatif oleh mayoritas responden. Hanya 33% responden (10 orang) yang menyatakan toilet terlihat terawat, sedangkan 67% responden (20 orang) menyatakan tidak. Ini merupakan indikator dengan nilai terendah, menunjukkan bahwa aspek kebersihan dan pemeliharaan fasilitas umum belum menjadi perhatian utama rumah sakit. Kurangnya kebersihan toilet dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan bahkan menurunkan persepsi pasien terhadap mutu layanan secara keseluruhan.

Pada aspek kemudahan penggunaan fasilitas, 57% responden (17 orang) menyatakan bahwa mereka merasa mudah menggunakan fasilitas yang disediakan. Sementara itu, 43% responden (13 orang) menyatakan sebaliknya. Ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas merasa akses terhadap fasilitas tergolong mudah, masih ada sekelompok pasien yang mungkin mengalami kesulitan. Kesulitan tersebut bisa berasal dari minimnya petunjuk penggunaan, kurangnya pendampingan dari petugas, atau desain fasilitas yang tidak ramah bagi lansia atau pasien berkebutuhan khusus.

Secara keseluruhan, hasil ini mengindikasikan bahwa persepsi pasien terhadap fasilitas fisik dan pendukung di RS Mulya masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kelengkapan, kebersihan, dan kemudahan penggunaan. Perbaikan fasilitas umum seperti toilet, serta pemeliharaan alat dan peningkatan kenyamanan rawat inap, menjadi faktor penting yang harus diperhatikan manajemen rumah sakit untuk menunjang kepuasan dan loyalitas pasien secara menyeluruh. Berikut hasil pra-survei kepuasan pasien yang telah dilakukan oleh 30 responden pada pasien RS. Mulya Kota Tangerang 2024. Adapun rinciannya dapat dilihat dibawah ini:

Tabel 4. Hasil Pra-Survei Kepuasan Pasien

No	Pertanyaan	Ya	Persentase	Tidak	Persentase	Jumlah Responden
1	Apakah pelayanan yang Anda terima sesuai dengan harapan Anda sebagai pasien?	21	70%	9	30%	30
2	Apakah pelayanan RS. Mulya layak digunakan kembali?	24	80%	6	20%	30
3	Apakah Anda merasa RS. Mulya cocok untuk keluarga saya?	22	73%	8	27%	30

Sumber: Pra-Survei Peneliti Pada Pasien RS. Mulya Kota Tangerang (2024)

Pada tabel 1.4, menunjukkan bahwa mayoritas pasien Rumah Sakit Mulya Kota Tangerang memiliki persepsi yang cukup positif terhadap pelayanan yang diberikan. Sebanyak 70% responden (21 orang) menyatakan bahwa pelayanan yang mereka terima sudah sesuai dengan harapan sebagai pasien. Hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit sudah mampu memenuhi sebagian besar ekspektasi pasien, baik dari segi profesionalitas

tenaga medis, kecepatan layanan, maupun kenyamanan selama perawatan. Namun, masih terdapat 30% responden (9 orang) yang merasa pelayanan belum sesuai harapan. Hal ini dapat diartikan bahwa masih ada ketimpangan pengalaman antar pasien, kemungkinan disebabkan oleh ketidakkonsistenan pelayanan, antrean yang lama, atau perbedaan perlakuan dari tenaga medis.

Lebih lanjut, sebanyak 80% responden (24 orang) menilai bahwa pelayanan di RS Mulya layak digunakan kembali. Persentase ini cukup tinggi dan mencerminkan tingkat kepuasan serta kepercayaan pasien yang baik terhadap kualitas layanan. Hasil ini juga menunjukkan bahwa sebagian besar pasien bersedia menjadikan RS Mulya sebagai pilihan untuk perawatan di masa mendatang. Kendati demikian, masih ada 20% responden (6 orang) yang menyatakan tidak akan menggunakan kembali layanan rumah sakit, yang bisa menjadi sinyal adanya aspek pelayanan yang belum konsisten atau kurang berkesan bagi pasien tertentu.

Pada pertanyaan mengenai apakah Rumah Sakit Mulya cocok dijadikan pilihan rumah sakit bagi keluarga, sebanyak 73% responden (22 orang) memberikan jawaban "ya". Hal ini mencerminkan bahwa sebagian besar pasien memiliki tingkat kepercayaan yang cukup tinggi terhadap pelayanan dan fasilitas rumah sakit, tidak hanya untuk diri sendiri, tetapi juga untuk anggota keluarga. Keputusan menjadikan rumah sakit sebagai rujukan bagi keluarga menunjukkan bahwa pasien merasa aman, nyaman, dan puas terhadap pelayanan yang telah mereka terima. Namun demikian, masih terdapat 27% responden (8 orang) yang menyatakan sebaliknya. Persentase ini cukup signifikan dan menunjukkan bahwa belum semua pasien yakin dengan kelayakan RS Mulya sebagai tempat yang ideal untuk keluarga. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti fasilitas yang belum sepenuhnya memadai untuk kebutuhan anak-anak atau lansia, pengalaman kurang menyenangkan selama dirawat, atau ketersediaan layanan tambahan seperti ruang tunggu keluarga dan informasi yang jelas bagi pendamping pasien.

Secara keseluruhan, data ini mengindikasikan bahwa meskipun mayoritas pasien menaruh kepercayaan terhadap RS Mulya, rumah sakit tetap perlu meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh agar mampu menjawab kebutuhan seluruh anggota keluarga. Perbaikan pada aspek fasilitas, kenyamanan, dan pelayanan yang menyentuh sisi emosional pasien dan keluarga diharapkan dapat memperkuat loyalitas pasien secara lebih luas.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan tujuan untuk mendeskripsikan, menjelaskan, menggambarkan dan memvalidasi objek penelitian ataupun hasil penelitian. Metode yang digunakan adalah metode asosiatif. Menurut (Ani *et al.*, 2021), metode asosiatif adalah pendekatan penelitian yang bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini, yang dihubungkan adalah loyalitas pasien (Z), kualitas pelayanan (X1), dan fasilitas (X2), dengan kepuasan pasien (Y) sebagai variabel *intervening*.

HASIL PENELITIAN

1. Fornell larcker

Tabel 5. Fornell larcker

	FS (X2)	KL (X1)	KP (Y)	LP (Z)
FS (X2)	0.731			
KL (X1)	0.664	0.738		
KP (Y)	0.664	0.729	0.716	
LP (Z)	0.650	0.791	0.697	0.781

Sumber: Data Yang Diolah Peneliti Menggunakan SmartPLS 4.1 (2025)

Berdasarkan hasil pengujian validitas diskriminan (*Fornell larcker*) pada tabel 4.9 diatas, dapat diketahui :

- Nilai akar kuadrat AVE pada variabel fasilitas (X2) sebesar = 0.731
Yakni nilai korelasi fasilitas (X2) dengan variabel lainnya 0.664, 0.664, dan 0.650.
- Nilai akar kuadrat AVE pada variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar = 0.738
Yakni nilai korelasi kualitas pelayanan (X1) dengan variabel lainnya 0.729, 0.791, dan 0.664.
- Nilai akar kuadrat AVE pada variabel kepuasan pasien sebesar = 0.716
Yakni nilai korelasi kepuasan pasien (Y) dengan variabel lainnya 0.697, 0.664, dan 0.729.
- Nilai akar kuadrat AVE pada variabel loyalitas pasien (Z) sebesar = 0.781
Yakni nilai korelasi loyalitas pasien (Z) dengan variabel lainnya 0.650, 0.791, dan 0.697.

2. Heterotrait Monotrait Ration (HTMT)

Tabel 6. Heterotrait Monotrait Ration (HTMT)

	FS (X2)	KL (X1)	KP (Y)	LP (Z)
FS (X2)				
KL (X1)	0.742			
KP (Y)	0.786	0.848		
LP (Z)	0.741	0.886	0.828	

Sumber: Data Yang Diolah Peneliti Menggunakan SmartPLS 4.1 (2025)

Menurut (Purwanto dan Sudargini, 2021), HTMT merupakan metode yang direkomendasikan untuk mengukur validitas diskriminan karena dinilai lebih peka dan akurat dalam mendeteksi validitas tersebut. Nilai ambang yang disarankan adalah kurang dari 0,90. Berdasarkan hasil analisis, seluruh nilai HTMT antar pasangan variabel berada di bawah batas tersebut. Dengan kriteria tersebut validitas diskriminan penelitian ini dapat dikatakan telah terpenuhi. Selain itu, variabel-variabel tersebut menunjukkan kemampuan untuk membedakan diri dari item variabel lain, yang semakin menguatkan pencapaian validitas diskriminan.

3. Cross loading

Kecukupan suatu variabel ditentukan berdasarkan nilai faktor cross loading yang diperoleh. Langkah-langkah untuk menilai validitas diskriminan melalui analisis cross loading adalah sebagai berikut:

1. Membangun Nilai Akar AVE

Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai akar AVE terhadap korelasi variabel lain dalam model. Apabila nilai akar AVE lebih tinggi dibandingkan korelasi antar variabel lainnya, maka dapat disimpulkan bahwa Discriminant Validity sudah terpenuhi dengan baik.

Tabel 7. Cross loading

	FS (X2)	KL (X1)	KP (Y)	LP (Z)
FS1	0.758	0.527	0.509	0.521
FS2	0.772	0.536	0.555	0.539
FS32	0.723	0.465	0.476	0.474
FS4	0.713	0.455	0.465	0.426
FS5	0.713	0.488	0.457	0.443
FS6	0.714	0.457	0.449	0.433
FS7	0.729	0.481	0.470	0.491
FS8	0.724	0.464	0.495	0.462
KL1	0.551	0.788	0.604	0.624
KL10	0.488	0.716	0.529	0.596

	FS (X2)	KL (X1)	KP (Y)	LP (Z)
KL2	0.515	0.784	0.538	0.669
KL3	0.518	0.747	0.524	0.591
KL4	0.403	0.727	0.462	0.551
KL5	0.494	0.735	0.584	0.561
KL6	0.489	0.712	0.507	0.558
KL7	0.452	0.734	0.566	0.557
KL8	0.447	0.728	0.538	0.555
KL9	0.530	0.703	0.515	0.565
KP1	0.464	0.542	0.714	0.497
KP2	0.482	0.525	0.715	0.545
KP3	0.464	0.477	0.712	0.453
KP4	0.451	0.555	0.715	0.484
KP5	0.491	0.505	0.719	0.509
KP6	0.503	0.524	0.723	0.502
LP1	0.515	0.575	0.537	0.750
LP2	0.515	0.567	0.528	0.779
LP3	0.451	0.561	0.505	0.723
LP4	0.508	0.640	0.555	0.816
LP5	0.495	0.640	0.573	0.776
LP6	0.560	0.709	0.566	0.837

Sumber: Data Yang Diolah Peneliti Menggunakan SmartPLS 4.1 (2025)

Dalam pengujian *cross loading* (ditandai dengan nilai berwarna kuning), dilakukan perbandingan antara nilai *cross loading* suatu indikator terhadap variabel latennya sendiri dan terhadap variabel laten lainnya. Diharapkan nilai *loading* indikator terhadap variabel asalnya lebih tinggi dibandingkan dengan nilai *loading* terhadap variabel lain. Berdasarkan data pada tabel 4.11, ditunjukkan bahwa tiap-tiap indikator memiliki nilai *loading* tertinggi pada variabel latennya masing-masing jika dibandingkan dengan variabel lainnya. Hasil ini membuktikan bahwa persyaratan untuk validitas diskriminan telah terpenuhi.

2. F Square

Tabel 8. Hasil Nilai F Square

	FS (X2)	KL (X1)	KP (Y)	LP (Z)
FS (X2)			0.142	0.039
KL (X1)			0.361	0.365
KP (Y)				0.047
LP (Z)				

Sumber: Data Yang Diolah Peneliti Menggunakan SmartPLS 4.1 (2025)

Berdasarkan hasil data yang ditunjukkan pada tabel 4.13, dapat diketahui bahwa berdasarkan tabel F Square di atas pengaruh paling kuat terdapat pada hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yaitu sebesar 0.361 dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien yaitu sebesar 0.365 yang keduanya masuk dalam kategori kuat. Sebaliknya, pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien yaitu sebesar 0.142, fasilitas terhadap loyalitas pasien yaitu sebesar 0.039, dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien yaitu sebesar 0.047 tergolong lemah. Kriteria interpretasinya ialah 0.02 (rendah), 0.15 (moderat) dan 0.35 (tinggi).

3. Uji Signifikan

Tabel 9. Uji Hipotesis Pengaruh Langsung

Hipotesis	Path coefficient	P- Value	95% Kepercayaan Path Coefficient		F Square
			Batas Bawah	Batas Atas	
H1 KL (X1) → KP (Y)	0,514	0.000	0,416	0,614	0,361
H2 FS (X2) → KP (Y)	0,323	0.000	0,210	0,425	0,142
H3 KL (X1) → LP (Z)	0,542	0.000	0,419	0,671	0,365
H4 FS (X2) → LP (Z)	0,161	0.001	0,069	0,257	0,039
H5 KP (Y) → LP (Z)	0,195	0.001	0,081	0,318	0,047

Sumber: Data Yang Diolah Peneliti Menggunakan SmartPLS 4.1 (2025)

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang ditunjukkan pada tabel 4.14 diatas, maka Uji hipotesis pengaruh langsung dapat diketahui sebagai berikut :

- Hipotesis pertama (H1) diterima, yaitu terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan nilai *path coefficient* sebesar 0,514 dan *P-value* = 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan pada kualitas pelayanan akan secara nyata meningkatkan kepuasan pasien. Dalam selang kepercayaan 95%, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berada pada kisaran 0,416 hingga 0,614. Nilai *F Square* sebesar 0,361 menunjukkan bahwa pengaruh ini kuat dalam struktur model, sehingga peningkatan kualitas pelayanan sangat penting dalam upaya memaksimalkan kepuasan pasien.
- Hipotesis kedua (H2) diterima, yaitu terdapat pengaruh signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pasien dengan nilai *path coefficient* 0,323 dan *P-value* = 0,000 < 0,05. Ini berarti bahwa peningkatan fasilitas akan turut mendorong peningkatan kepuasan pasien. Dalam selang kepercayaan 95%, pengaruh ini berkisar antara 0,210 hingga 0,425, dan nilai *F Square* = 0,142 mengindikasikan bahwa kontribusi fasilitas terhadap kepuasan termasuk cukup kuat secara struktural, meskipun masih berada di bawah pengaruh kualitas pelayanan.
- Hipotesis ketiga (H3) diterima, yakni terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan *path coefficient* sebesar 0,542 dan *P-value* = 0,000 < 0,05. Ini menandakan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka loyalitas pasien juga akan meningkat. Pengaruh tersebut berada dalam rentang selang kepercayaan 95% sebesar 0,419 hingga 0,671, dan memiliki nilai *F Square* sebesar 0,365, yang menunjukkan bahwa pengaruhnya kuat dan signifikan secara struktural.
- Hipotesis keempat (H4) diterima karena fasilitas terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, dengan *path coefficient* 0,161 dan *P-value* 0,001 < 0,05. Namun, kontribusi pengaruh ini relatif kecil secara struktural, yang terlihat dari nilai *F Square* 0,039. Dalam selang kepercayaan 95%, pengaruh fasilitas terhadap loyalitas pasien berkisar antara 0,069 hingga 0,257, sehingga tetap perlu perhatian dalam peningkatan fasilitas sebagai bagian dari strategi loyalitas.
- Hipotesis kelima (H5) diterima karena kepuasan pasien terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, dengan *path coefficient* 0,195 dan *P-value* 0,001 < 0,05. Artinya, peningkatan kepuasan pasien akan berdampak pada meningkatnya loyalitas pasien. Dalam selang kepercayaan 95%, pengaruhnya berkisar antara 0,081 hingga 0,318, dengan nilai *F Square* = 0,047, yang menandakan bahwa meskipun pengaruhnya signifikan, kontribusinya secara struktural masih tergolong rendah. Oleh karena itu, strategi peningkatan kepuasan pasien tetap perlu dijalankan untuk memperkuat loyalitas.

Tabel 10. Uji Hipotesis Pengaruh Mediasi

Hipotesis				
-----------	--	--	--	--

	<i>Path coefficient</i>	<i>P-Value</i>	95% Kepercayaan <i>Path coefficient</i>		Upsilon V
			Batas Bawah	Batas Atas	
H6 KL (X1) → KP (Y) → LP (Z)	0,100	0,002	0,026	0,112	0,010
H7 FS (X2) → KP (Y) → LP (Z)	0,063	0,004	0,041	0,172	0,004

Sumber: Data Yang Diolah Peneliti Menggunakan SmartPLS 4.1 (2025)

- a. Hipotesis keenam (H6) diterima, yang menunjukkan adanya pengaruh tidak langsung yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebagai variabel mediasi. Hasil pengujian menunjukkan nilai *path coefficient* sebesar 0,100 dengan *P-value* sebesar $0,002 < 0,05$, yang berarti hubungan tersebut signifikan secara statistik. Interval kepercayaan 95% menunjukkan batas bawah sebesar 0,026 dan batas atas sebesar 0,112, sehingga tidak mengandung nilai nol, yang memperkuat signifikansi temuan ini. Meskipun demikian, nilai *upsilon v* sebesar 0,010 menunjukkan bahwa peran mediasi kepuasan pasien masih tergolong rendah, meski tetap memiliki kontribusi dalam meningkatkan loyalitas pasien.
- b. Hipotesis ketujuh (H7) juga diterima, yang menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan terhadap loyalitas pasien, dimediasi oleh kepuasan pasien. Nilai *path coefficient* sebesar 0,063 dengan *P-value* sebesar 0,004 ($< 0,05$) menunjukkan signifikansi hubungan tersebut. Interval kepercayaan 95% berada pada kisaran 0,041 hingga 0,172, yang kembali menunjukkan bahwa hubungan ini signifikan karena tidak melewati nol. Namun demikian, nilai *upsilon v* sebesar 0,004 menunjukkan bahwa kekuatan mediasi yang ditunjukkan kepuasan pasien juga masih rendah, meskipun peran mediasi tersebut tetap terbukti secara statistik.

PEMBAHASAN

- Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, yang dibuktikan dengan nilai *p-value* sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga hipotesis H1 diterima. Artinya, peningkatan kualitas pelayanan di RS. Mulya Kota Tangerang akan meningkatkan kepuasan pasien. Seperti pada penelitian (Kurniawan *et al.*, 2024) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Artinya, pelayanan yang baik seperti keramahan, ketepatan waktu, dan sikap profesional tenaga kesehatan dapat menciptakan perasaan puas pada pasien.
- Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai *p-value* sebesar $0,000 < 0,05$, maka hipotesis H2 diterima. Artinya, fasilitas yang tersedia di RS. Mulya juga terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien
- Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, dengan nilai *p-value* sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga hipotesis H3 diterima. Artinya, pelayanan yang baik tidak hanya memuaskan pasien, tetapi juga membuat mereka ingin kembali menggunakan layanan RS. Mulya. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di RS. Mulya
- Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap oyalitas pasien, ditunjukkan oleh nilai *p-value* sebesar $0,001 < 0,05$, maka hipotesis H4 diterima. Ini mengindikasikan bahwa fasilitas yang mendukung dan nyaman

- dapat memperkuat niat pasien untuk kembali dan merekomendasikan RS. Mulya. Penemuan bahwa fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien
5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, dengan nilai p-value sebesar $0,001 < 0,05$, sehingga hipotesis H5 diterima. Kepuasan yang dirasakan pasien mendorong komitmen untuk tetap memilih RS. Mulya di masa mendatang
 6. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien, dengan nilai p-value sebesar $0,002 < 0,05$, sehingga hipotesis H6 diterima. Artinya, kualitas pelayanan akan memberikan dampak lebih besar terhadap loyalitas jika pasien terlebih dahulu merasa puas.
 7. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien memediasi pengaruh fasilitas terhadap loyalitas pasien, dengan nilai p-value sebesar $0,004 (< 0,05)$, sehingga hipotesis H7 diterima. Artinya, pengaruh fasilitas terhadap loyalitas akan lebih kuat jika fasilitas tersebut menimbulkan rasa puas terlebih dahulu.

KESIMPULAN

1. Kualitas pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,158 dan nilai F *Square* sebesar 0,027, serta tingkat signifikansi 0,010. Ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan di RS. Mulya akan meningkatkan kepuasan pasien rumah sakit.
2. Fasilitas (X2) juga memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,302, nilai F *Square* sebesar 0,097, dan signifikansi 0,000. Artinya, kelengkapan dan kenyamanan fasilitas yang disediakan oleh rumah sakit berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.
3. Kualitas pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien (Z) dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,200, nilai F *Square* sebesar 0,044, dan signifikansi 0,005. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat membentuk loyalitas pasien terhadap RS. Mulya.
4. Fasilitas (X2) juga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien (Z), dengan koefisien korelasi 0,154, nilai F *Square* 0,024, dan tingkat signifikansi 0,036. Ini menegaskan bahwa fasilitas yang mendukung kebutuhan pasien mampu menciptakan loyalitas pasien terhadap RS. Mulya.
5. Kepuasan pasien (Y) terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien (Z) dengan nilai koefisien korelasi 0,246, nilai F *Square* sebesar 0,064, dan signifikansi 0,001. Kepuasan yang dirasakan oleh pasien menjadi salah satu faktor utama yang mendorong mereka untuk tetap memilih pelayanan RS. Mulya.
6. Kualitas pelayanan (X1) melalui kepuasan pasien (Y) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien (Z) dengan koefisien korelasi 0,039, nilai *upsilon v* 0,006, dan signifikansi 0,026. Ini membuktikan bahwa kepuasan pasien memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien secara signifikan.
7. Fasilitas (X2) melalui kepuasan pasien (Y) juga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien (Z), dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,074, nilai *upsilon v* 0,005, dan signifikansi 0,002. Dengan demikian, fasilitas yang memadai tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga memperkuat loyalitas pasien terhadap RS. Mulya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alimin, E., Eddy, Afriani, D., Agusfianto, N. P., Octavia, Y. F., Mulyaningsih, T., Satriawan, Yusuf, S. Y. M., irwansyah, rudy, Moonti, A., Sudarni, A. A. C., Endrawati, B. F., Suhadarliyah, Armiani, Andayani, S. U., dan Tabun, M. A. (2022). *Manajemen*

- Pemasaran (Kajian Pengantar di Era Bisnis Modern)* (pp. 1–239). <https://doi.org/10.31237/osf.io/7td58>
- Andrianto, W., dan Lestari, A. (2023). Peranan Manajemen Sarana Dan Prasarana Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran Di Mts. Madang Suku 1. *Jurnal Prodi Mpi Idaaratul 'Ulum*, 5(1), 15–28. <https://doi.org/10.70688/idaarotululum.v5i1%20Juni.296>
- Anggraini, F., dan Budiarti, A. (2020). Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 8(3), 86–94. <https://doi.org/10.26740/jupe.v8n3.p86-94>
- Ani, J., Lumanauw, B., dan Tampenawas, J. L. A. (2021). Pengaruh Citra Merek, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada E-Commerce Tokopedia Di Kota Manado. *Jurnal Riset Ekonomi Manajemen Bisnis dan Akuntansi*, 9(2), 663–674. <https://doi.org/10.35794/emba.v10i1.38284>
- Ardian, I., Haiya, N. N., dan Azizah, I. R. (2021). Kualitas Pelayanan Keperawatan Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Pasien. *Jurnal Penelitian Dan Pemikiran Ilmiah Keperawatan*, 7(2), 86–96. <https://doi.org/10.30659/nurscope.7.2.86-96>
- Ariany, I. V., dan Lutfi, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Perceived Value Terhadap Loyalitas Pasien: Kepuasan Pasien Sebagai Mediasi. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 5(4), 402–407. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v5i4.12801>
- Arkam, M. M. (2020). Pengaruh Lokasi dan Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian di Warkop Suka Kopi Lesehan. *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 5(1), 17–25. <https://doi.org/10.37715/jp.v5i1.1293>
- Astuti, M. (2021). Pengaruh Model Pembelajaran Teams Games Tournament Terhadap Hasil Belajar Pembelajaran Tematik Integratif Siswa Kelas IV SDN Lamper Kidul 02 Semarang. *Jurnal Inovasi Pembelajaran Di Sekolah*, 2(1), 105–116. <https://doi.org/10.51874/jips.v1i01.8>
- Candra Wulan, P. I. D., Noor, F. N. A., Perdana, D. P., Fauzi, R., dan Pormes, R. (2024). Pelatihan Digital Forensic Penyelesaian Kasus Pelecehan Seksual Pada Anggota Paskibraka Di Kesbangpol Kota Salatiga. *Kacaneegara: Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 7(3), 401–408. <https://doi.org/10.28989/kacaneegara.v7i3.2130>
- Endang, A., Reni, P., dan Dewi, S. (2021). *Azas-azas Manajemen* (Maulana Aenul Yaqin, Ed.; pp. 1–135). CV. Istana Agency.
- Fadel Prayogo, M., Rahayu, S., dan Yamaly, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pasien melalui Variabel *Intervening* Kepuasan Pasien di RSUD Siti Fatimah Az Zahra Provinsi Sumsel. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran dan Sumber Daya Manusia Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran dan Sumber Daya Manusia*, 4(4), 195–206.
- Febrianty, Arifudin, O., dan Naibaho, L. (2020). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Widina Media Utama.
- Gea, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada Caritas Market Gunungsitoli). *Jurnal Emba*, 9(2), 893–899. <https://doi.org/10.35794/emba.v9i2.33857>
- Hair, J. F., Tomas, G., Hult, M., Ringle, C. M., dan Sarstedt, M. (2021). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. <https://www.researchgate.net/publication/354331182>
- Arianto, N., & Kurniawan, F. (2021, 2). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Home Industri Produk

- Pakaian Sablon & Bordir). *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 4(2), 254-268. <http://www.openjournal.unpam.ac.id/index.php/JPK>
- Hasanuddin, A., Saleh, H., & Abduh, T. (2024, 6). Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kompensasi Sebagai Variable Intervening Studi Pada Ppsdm Regional Makassar. *Indonesian Journal of Business and Management*, 6(2), 212-222. <https://doi.org/10.35965/jbm.v6i2.4426>
- Ika Lisdiana, Indra Prasetyo, dan C. Sri Hartati. (2023). Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Pada Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Manajemen*, 1(2), 50-63. <https://doi.org/https://doi.org/10.59024/jise.v1i2.92>
- Istiqomah, F. A., dan Abrian, Y. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kamar Terhadap Loyalitas Tamu Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Di Pangeran Beach Hotel Padang. *Journal Fillgap In Management And Tourism*, 2(2), 184-195. <https://fillgap.id/index.php/fillgap/article/view/104>
- Jakaria, R. B., Sukmono, T., dan Sumarmi, W. (2022). *Buku Ajar Manajemen Organisasi Dan Sumber Daya Manusia* (M. T. Multazam dan Wardana Mahardika Darmawan Kusuma, Eds.). Umsida Press. <https://doi.org/10.21070/2022/978-623-464-058-8>
- Kurniawan, A. T. A., Arief, M. Y., dan Fandiyanto, R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Pada RSUD Asembagus Dengan Kepuasan Sebagai Variabel. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur*, 3(1), 147-160. <https://doi.org/10.36841/jme.v3i1.4700>
- Lackman, R., dan Almassawa, S. F. (2025). Loyalitas Pelanggan Yang Dipengaruhi Oleh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Kereta Commuter Line (Studi Pada Commuter Line Rute Bogor Ke Jakarta Kota). *Journal of Research and Publication Innovation*, 3(1), 1703-1714.
- Maaruf, T. N. P., Yantu, I., Mahmud, M., Panigoro, M., dan Sudirman, S. (2023). Pengaruh Pelayanan Aparat Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Journal Of Economic And Business Education*, 1(1), 178-185. <https://doi.org/10.37479/jebe.v1i1.18721>
- Makitsuna, F., Permadi, D., Faidah, D. S., Izzan, D., dan Muttaqin, M. Z. (2024). Analisis Bauran Pemasaran 7P pada Bank BUMN dan Bank Swasta dalam Konteks Green Marketing 7P Marketing Mix Analysis in State-Owned and Private Banks in the Context of Green Marketing. *Jurnal Ilmiah Akuntansi, Keuangan Dan Bisnis (JIKABI)*, 3(1), 63-76. <https://doi.org/10.31289/jbi.v3i1.4111>
- Noer, A. R., Kusnadi, E., dan Praja, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Situbondo Sport Center Futsal Kabupaten Situbondo Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur*, 1(1), 154-170. <https://doi.org/10.36841/jme.v1i1.1851>
- Nugraha, B. S. P., dan Masithoh, D. (2023). Partial Least Squares-Structural Equation Modeling, Kebiasaan Baru Masa Pandemi Covid 19 Dan Perubahan Perilaku Konsumen Terhadap Penguatan Karakter Sociopreneur. *Jurnal Economina*, 2(6), 1233-1246. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i6.593>
- Nuryani, Y., Yahya, A., Winata, S., Manajemen, P., Ekonomi, F., Universitas, B., Madura, T., dan Korespondensi, P. (2023). Bauran Promosi Pada Dealer Yamaha Tretan Motor Dengan Pendekatan Mixed Methods. *Jurnal Kajian Ilmu Manajemen*, 3(4), 613-628. <https://journal.trunojoyo.ac.id/jkim>
- Ogbeibu, S., Jabbour, C. J. C., Gaskin, J., Senadjki, A., dan Hughes, M. (2021). Leveraging Strata Competencies And Green Creativity To Boost Green Organisational Innovative Evidence: A Praxis For Sustainable Development.

- Business Strategy and the Environment*, 30(5), 2421–2440.
<https://doi.org/10.1002/bse.2754>
- Pristiria, R. A., Kismartini, K., dan Dwimawanti, I. H. (2022). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Kota Semarang. *Perspektif*, 11(2), 533–546. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.5897>
- Pugu, M. R., Riyanto, S., & Haryadi, R. N. (2024). *Metodologi Penelitian; Konsep, Strategi, dan Aplikasi*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Purwanto, A., dan Sudargini, Y. (2021). Partial Least Squares Structural Suation Modeling (PLS-SEM) Analysis for Social and Management Research : A Literature Review. *Journal of Industrial Engineering dan Management Research*, 2(4). <https://doi.org/10.7777/jiemar.v2i4>
- Putlely, Z., Lesnussa, Y. A., Wattimena, A. Z., dan Matdoan, M. Y. (2021). Structural Equation Modeling (SEM) untuk Mengukur Pengaruh Pelayanan, Harga, dan Keselamatan terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Umum Selama Pandemi Covid-19 di Kota Ambon. *Indonesian Journal of Applied Statistics*, 4(1), 1. <https://doi.org/10.13057/ijas.v4i1.45784>
- Putri, Pradiani, T., dan Fathorrahman. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Sebagai *Intervening* Di Klinik Fast Medika Center. *Bursa: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 1–17. <https://doi.org/10.36841/jme.v1i1.1851>
- Rahma, D. A., dan Prayoga, D. (2022). Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit: Scoping Review. *Poltekita : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 16(3), 384–391. <https://doi.org/10.33860/jik.v16i3.967>
- Rahmawati, A., dan Almassawa, S. F. (2025). Loyalitas Pelanggan Commuter Line Stasiun Sudimara Kota Tangerang Selatan Yang Dipengaruhi Oleh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Yang Di Mediasi Oleh Variabel Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Intelek Insan Cendikia*, 2(3), 5829–5843.
<https://jicnusantara.com/index.php/jiic>
- Rahmawati, C., Nurhayani, E., Karimah, H., dan Elisya, Q. (2023). Perspektif Islam Terhadap Manajemen Sumber Daya Manusia. *Journal of Creative Student Research (JCSR)*, 1(4), 42–56.
<https://doi.org/10.55606/jcsrpolitama.v1i3.2213>
- Renwarin, V. R. D., Haryono, B., dan Saparso. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Rehabilitasi Medik Di Rsud Sawah Besar Jakarta Pusat. *Journal of Social and Economics Research*, 5(2), 1950–1965.
<https://idm.or.id/JSER/index>
- Richie. (2023). Goodness of Fit Model SEM PLS. *Mobile Statistik / Research Independent Institution*.
- Rizky, A. F., Hamdun, E. K., dan Syahputra, H. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Rehabilitasi Medik Di Rsud Sawah Besar Jakarta Pusat. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME) FEB UNARS*, 3(10), 1850–1864.
- RS. Mulya. (2023). *Company Profile RS. Mulya Tangerang*.
- Rukmawati, H., dan Fatchul Hilal, R. (2024). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. *Journal of Management Accounting, Tax and Production*, 2(1), 75–90. <https://doi.org/10.57235/mantap.v2i1.2082>

- Satria, R., dan Imam, D. C. (2024). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bahtera Adi Jaya Periode 2018-2022. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis Syariah*, 6(7), 1490–5500. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i7.3020>
- Septriana Elisa Dewi, Evi Fatmi Utami, Nur Atikah, dan Ajeng Dian Pertiwi. (2021). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Minum Antibiotik Oleh Caregivers Pada Pasien Pediatri: Literature Review. *Pharmaceutical dan Traditional Medicine*, 5(1), 1–23. <https://doi.org/10.33651/ptm.v5i1.591>
- Setianingsih, W., dan Hastuti, I. (2024). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus Pada Dealer Marcel Motor Andong Boyolali). *Jurnal Bisnis Manajemen Dan Akuntansi*, 4(1), 11–22. <https://doi.org/10.47701/bismak.v4i1.2943>
- Tamonsang, M., dan Apriliyanto, M. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Pada Poliklinik Jantung Rsud Bakti Dharma Husada Surabaya). *Pragmatis: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(2), 72–80. <http://dx.doi.org/10.30742/pragmatis.v1i2.2087>
- Viola, Margery, E., dan Seri. (2023). Pengaruh harga, promosi, dan word of mouth terhadap minat pembelian konsumen mobil honda PT. Istana Deli Kejayaan (IDK2) Medan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen (JBM)*, 1(2), 135–145. <https://doi.org/10.51622/jbm.v1i2.1991>
- Wala, A. A. (2021). Penggunaan Metode Structural Equation Modeling Untuk Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Bhayangkara. *Information and Technology*.
- Wibowo, D. A., Pandalake, R. F. H., dan Ariandy, S. (2024). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan, Fasilitas Rsud Banten Dan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Di Rsud Banten. *Medic Nutricia: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 2(4), 21–29. <https://doi.org/10.5455/mnj.v1i2.644>
- Winata, H., Wahyoedi, S., dan Devita, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien yang Dimediasi oleh Citra Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien (Studi pada Pasien Rawat Inap RS Ukrida Jakarta). *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 6(2), 120. <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSI>
- Wongso, S. B. M., Ramadhan, Y., dan Jusát, I. (2024). Persepsi Hak Pasien Peserta JKN, Empati Penyedia Pelayanan Kesehatan, Dan Lingkungan Fisik Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pasien Peserta JKN. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 10(1), 128–140. <https://doi.org/10.29241/jmk.v10i1.1874>
- Yam, J. H., dan Taufik, R. (2021). Hipotesis Penelitian Kuantitatif. *Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi*. 3(2), 96–102.
- Arianto, N., & Kurniawan, F. (2021, 2). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Home Industri Produk Pakaian Sablon & Bordir). *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 4(2), 254–268.
- Nur, M., dan Ahmad Fadili, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Travellers Hotel Jakarta. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 5(1), 38–50. <http://www.openjournal.unpam.ac.id/index.php/JPK>
- Suminar Sari, R., dan Candra Fatimah, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 5(2), 124–135. <http://www.openjournal.unpam.ac.id/index.php/JPK>