

PENGARUH SERVICE QUALITY, PATIENT SATISFACTION, TRUST, COMMITMENT TERHADAP REVISIT INTENTION OUTPATIENT BPJS DI RUMAH SAKIT SUMBER WARAS

Nia Maylani Hutagaol^{1*}, Ardi Ardi², Dewi Sri Surya Wuisan³

Department of Hospital Administration, Universitas Pelita Harapan, Jakarta, Indonesia^{1,2,3}

*Corresponding Author : niahutagaol23@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi kunci dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien, terutama di era Jaminan Kesehatan Nasional (BPJS) di Indonesia. Rumah Sakit Sumber Waras sebagai rumah sakit rujukan BPJS menghadapi tantangan dalam menjaga kualitas layanan untuk memenuhi harapan pasien, termasuk menangani berbagai kendala seperti waktu tunggu panjang dan transparansi pelayanan. Fokus penelitian ini adalah memahami pengaruh kualitas layanan, kepuasan, dan faktor lain terhadap niat kunjungan ulang pasien rawat jalan BPJS. Penelitian ini dilakukan di RS Sumber Waras dengan melibatkan 3 poli utama yaitu 3 poli yaitu IPD, Bedah, atau Obgyn dengan melibatkan 375 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner berisi 51 pertanyaan dengan skala *likert* berdasarkan metode *purposive sampling* Data dianalisis dengan metode SEM berbasiskan PLS. Hasil penelitian ini menyatakan *reliability* dan *responsiveness* terbukti memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RS Sumber Waras, yang kemudian berdampak pada peningkatan *Trust*, *Commitment*, dan *Revisit Intention*. *Trust* dan *Commitment* juga berperan sebagai mediator dalam hubungan antara kepuasan pasien dengan niat kunjungan ulang. Rumah sakit perlu meningkatkan pelayanan pasien BPJS dengan memperbaiki sistem informasi, responsivitas, dan fasilitas, serta memberikan edukasi dan komunikasi yang jelas untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan lebih banyak poli, jenis pasien, serta menggunakan pendekatan kombinasi kuantitatif dan kualitatif untuk hasil yang lebih komprehensif.

Kata kunci : BPJS, *commitment*, kepuasan pasien, kualitas pelayanan, niat kunjungan ulang, *responsiveness*, *reliability*, rumah sakit, SEM-PLS, *trust*

ABSTRACT

Quality health services are the key to increasing patient satisfaction and loyalty, especially in the era of the National Health Insurance (BPJS) in Indonesia. Sumber Waras Hospital as a BPJS referral hospital faces challenges in maintaining service quality to meet patient expectations, including dealing with various obstacles such as long waiting times and service transparency. The focus of this study is to understand the influence of service quality, satisfaction, and other factors on the intention of BPJS outpatient return visits. This research was conducted at Sumber Waras Hospital by involving 3 main polys, namely 3 polys, namely IPD, Surgery, or Obgyn involving 375 respondents. Data collection was carried out by distributing a questionnaire containing 51 questions with a likert scale based on the purposive sampling method The data was analyzed by the SEM method based on PLS. The results of this study stated that Reliability and Responsiveness were proven to have a significant positive influence on outpatient BPJS patient satisfaction at Sumber Waras Hospital, which then had an impact on increasing Trust, Commitment, and Revisit Intention. Trust and Commitment also act as mediators in the relationship between patient satisfaction and return visit intention. Hospitals need to improve BPJS patient services by improving information systems, responsiveness, and facilities, as well as providing education and clear communication to increase patient satisfaction and trust. Further research is suggested to involve more polys, patient types, as well as use a combination of quantitative and qualitative approaches for more comprehensive results.

Keywords : service quality, patient satisfaction, return visit intention, trust, commitment, hospital, BPJS, responsiveness, reliability, SEM-PLS

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik menjadi kunci dalam memastikan kepuasan pasien, yang pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas mereka terhadap penyedia layanan (Jandavath & Byram, 2016). Di Indonesia pelayanan kesehatan mengalami perubahan besar dengan diperkenalkannya Skema Jaminan Kesehatan Nasional (BPJS Kesehatan) sejak tahun 2014 (Supriyana et al., 2019). Pada 1 Mei 2024, jumlah peserta BPJS Kesehatan di Indonesia telah mencapai 271,2 juta orang, atau sekitar 97,27% dari total populasi. Capaian ini menunjukkan keberhasilan besar dalam memperluas cakupan layanan kesehatan kepada masyarakat selama satu dekade sejak BPJS Kesehatan didirikan pada tahun 2014.

Rumah Sakit Sumber Waras merupakan Rumah Sakit Swasta yang menjadi salah satu Rumah Sakit di Jakarta Barat yang ditunjuk sebagai rumah sakit rujukan oleh Badan Pelaksana Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan untuk melayani pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Pada bulan Oktober 2024, jumlah pasien rawat jalan BPJS yang dilayani di Rumah Sakit Sumber Waras tercatat sebanyak 15.940 orang. Poli yaitu IPD, Bedah, atau Obgyn dengan jumlah pasien BPJS dari ketiga poli tersebut adalah 7.500 per bulan. Angka ini menunjukkan tingginya tingkat kepercayaan masyarakat, khususnya peserta BPJS, terhadap layanan kesehatan yang disediakan oleh Rumah Sakit Sumber Waras sebagai rumah sakit rujukan di wilayah Jakarta Barat. Sebagai fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), Rumah Sakit Sumber Waras tidak hanya memberikan pelayanan medis yang berkualitas, tetapi juga memastikan akses layanan kesehatan yang terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat.

Permasalahan pelayanan pasien BPJS sering kali terjadi sejak tahun 2022 (Firdausi, A. S., 2024) mengungkapkan pada tahun 2022 tercatat sebanyak 109 kasus kecurangan terkait pelayanan BPJS kesehatan telah dilaporkan. Pada level puskesmas kasus berupa kesenjangan dalam pemberian obat yang tidak sesuai dengan jatah sehingga puskesmas menekan kepada pasien dan mengharuskan mereka untuk membeli obat tambahan dengan biayanya sendiri. Dilevel rumah sakit masalah yang sering terjadi ditemukan adalah kasus *re-admisi*. Kasus ini merupakan keadaan yang mana pasien sebenarnya belum sembuh total namun pihak dari rumah sakit memaksa dipulangkan, kemudian meminta pasien untuk kembali lagi untuk menjalani perawatan lebih lanjut. Dalam dunia layanan kesehatan saat ini, khususnya layanan rawat jalan, mempertahankan niat kunjungan ulang (*revisit intention*) dari pasien merupakan hal yang sangat penting bagi keberlanjutan dan keberhasilan sebuah institusi kesehatan. Niat pasien untuk kembali tidak hanya ditentukan oleh pengalaman mereka saat mendapatkan perawatan, tetapi juga oleh berbagai faktor yang mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas layanan.

Beberapa faktor utama yang berpengaruh terhadap niat kunjungan ulang pasien rawat jalan meliputi kualitas layanan, kepuasan pasien, kepercayaan, dan komitmen. Kualitas layanan yang dirasakan sesuai dengan harapan pasien akan meningkatkan kepuasan pasien bahkan mereka akan berniat untuk kembali karena karena pasien merasa layanan yang diberikan sudah memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi mereka (Ali et al., 2021). Penelitian ini akan menganalisa hubungan yang diberikan antara ke empat faktor yang telah dipaparkan yaitu service quality, patient satisfaction, trust dan commitment pada revisit intention terhadap pasien rawat jalan BPJS di tujuan penelitian ini adalah untuk melihat Pengaruh *Service Quality*, *Patient Satisfaction*, *Trust*, *Commitment* terhadap *Revisit Intention Outpatient* BPJS di rumah sakit Sumber Waras.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan object penelitian yang digunakan di Rumah Sakit Sumber Waras. Dalam penelitian ini, populasi yang diteliti adalah seluruh pasien Outpatient BPJS di RS Sumber Waras. Sampel diambil dengan menggunakan metode non-probability sampling dengan teknik purposive sampling. Adapun kriteria sampling yang digunakan adalah pasien Outpatient BPJS di RS Sumber Waras dari 3 poli yaitu IPD, bedah dan Obgyn yang telah menggunakan layanan kesehatan di rumah sakit tersebut dalam 1 tahun terakhir, Responden harus berusia 18 tahun atau lebih, mengingat perlunya konsen independen dalam partisipasi penelitian, yang terakhir Responden telah mengunjungi RS Sumber Waras setidaknya dua kali. Dalam penelitian ini telah melakukan uji pendahuluan dengan menggunakan 30 sample dan semua hasilnya sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. Uji actual dalam penelitian ini menggunakan 365 responden.

Indikator menggunakan skala likert 1-5. Dalam penelitian ini, digunakan metode analisis data Structural Equation Modeling (SEM) dengan Partial Least Square (PLS) dan dianalisis menggunakan perangkat lunak SmartPLS4. Dimulai dari menganalisis outer model yaitu dengan menganalisis uji validitas dan diskriminan baik konvergen maupun diskriminan. Dalam penelitian ini mengacu pada nilai outer loading harus lebih besar dari 0,7 (Hair, et al., 2022). reliabilitas konstruk dengan melihat nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability. Nilai composite reliability diharapkan berada di antara rentang nilai 0,7 sampai dengan 0,95 dan nilai Cronbach's alpha harus di atas 0,7 pada tiap variabel laten dalam penelitian ini (Hair, et al., 2022). Batas minimum yang digunakan pada nilai AVE adalah >0.5 . Jika nilai berada >0.5 dapat dianggap valid (Hair, et al., 2022).

Dicriminant validity dengan melihat nilai HTMT, Korelasi HTMT bernilai di bawah 0,90 disimpulkan memiliki validitas diskriminan. Sebaliknya, jika nilainya korelasi HTMT lebih dari 0,90, diartikan bahwa validitas diskriminan variabel kurang (Sarstedt et al., 2021). Setelah dilakukannya uji outer model untuk langkah selanjutnya yaitu dengan melakukan pengujian pada Inner model. Dalam penelitian ini uji inner model meliputi VIF, R-Square, F-Square, Q-predicted (Hair et al., 2022). Selanjutnya menganalisis CVPAT, yang digunakan untuk menilai kemampuan prediksi model secara keseluruhan, termasuk pada target construct atau variabel dependen, dengan tingkat akurasi yang lebih tinggi (Hair et al., 2022; Liengaard et al., 2021; Sharma, 2022). Uji hipotesis dan mediasi dilakukan untuk mengetahui pengaruh antar variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Terakhir, penelitian ini menggunakan fitur IPMA (Importance-Performance Map Analysis) pada SmartPLS 4 untuk menghasilkan gambar pemetaan yang memvisualisasikan posisi variabel dan indikator.

HASIL**Profil Responden****Data Responden**

Data demografi responden penelitian dijelaskan pada Tabel 1 Penelitian ini melibatkan 375 responden Pasien Rawat Jalan BPJS RS Sumber Waras, yang disaring berdasarkan kriteria usia dan poli (IPD, bedah, atau obgyn). Mayoritas responden adalah perempuan (223 responden) dan berusia 18–30 tahun (289 responden). Sebagian besar pasien memiliki frekuensi kunjungan 2–3 kali per bulan (148 responden), diikuti oleh 4–5 kali (142 responden).

Tabel 1. Profil Demografi Responden

Data Karakteristik	Keterangan	Jumlah (n)	Presentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	152	40,5%
	Perempuan	223	59,5%
Usia	18-30 Tahun	289	77%

		31-50 Tahun	78	21%
		51-65 Tahun	8	2%
Data Terkait Filtering Responden	Apakah Anda Merupakan Pasien BPJS?	100		100%
Frekuensi Kunjungan Pasien	Pasien Lama 2-3 Kali Kunjungan	148		39,4%
	Pasien Lama 4-5 Kali Kunjungan	142		37,9%
	Pasien Lama >5 Kali Kunjungan	85		22,7%

Analisis Deskripsi

Gambaran umum dari setiap variabel yang diteliti dalam penelitian ini diperoleh melalui analisis deskriptif. Analisis deskriptif merupakan analisis dengan menggunakan data Max, Min, Mean dan Standard Deviaton. Nilai rerata ini digunakan untuk memberikan gambaran mengenai nilai tengah dari setiap item kuesioner atau indikator yang merupakan bagian dari variabel dalam penelitian ini. Interpretasi dilakukan dengan rata-rata hasil responden dikategorikan ke dalam interval-interval spesifik sesuai dengan skala yang telah ditentukan. Penelitian ini menggunakan skala likert dengan rentang nilainya adalah 1-5, di mana setiap nilai akan mencerminkan tingkat persetujuan yang berbeda yaitu sangat tidak setuju untuk nilai 1, tidak setuju untuk nilai 2, netral untuk nilai 3, setuju untuk nilai 4, dan sangat setuju untuk nilai 5 (Bougie & Sekaran, 2020).

Deskripsi Variabel *Tangible*

Pada variabel ini rerata responden *tangible* memiliki nilai sebesar 3,905 yang menunjukkan bahwa secara rata-rata responden cenderung setuju dengan pernyataan *tangible*.

Tabel 2. Deskripsi Variabel *Tangible*

Variabel	Kode	Indikator	Mean	Median	MI N	MA X	SD	Kurtosis	Skewness	Hasil
<i>Tangible</i>	T1	Peralatan di RS Sumber Waras memiliki tampilan yang modern.	3,94	4,00	2,00	5,00	0,95	-0,40	-0,67	Setuju
	T2	Fasilitas fisik di RS Sumber Waras terlihat menarik secara visual.	3,99	4,00	1,00	5,00	0,96	-0,48	-0,65	Setuju
	T3	Staf di RS Sumber Waras berpakaian rapi	3,95	4,00	2,00	5,00	2,000,97	-0,66	-0,58	Setuju
	T4	Materi terkait layanan seperti informasi tertulis di RS Sumber Waras	3,86	4,00	2,00	5,00	0,94	-0,74	-0,42	Setuju

mudah
dibaca

T5	Area tunggu untuk bertemu dokter di RS Sumber Waras terasa nyaman.	3,91	4,00	1,00	5,00	1,02	-0,91	-0,47	Setuju
T6	Area tunggu mengambil obat di RS Sumber Waras terasa nyaman.	3,92	4,00	2,00	5,00	1,00	-0,90	-0,47	Setuju
T7	Pencapaian di setiap ruangan di RS Sumber Waras sudah baik.	3,89	4,00	2,00	5,00	0,98	-0,87	-0,43	Setuju
T8	Aroma di setiap ruangan di RS Sumber Waras menyegarkan .	3,78	4,00	2,00	5,00	0,97	-0,98	-0,25	Setuju

Deskripsi Variabel *Reliability*

Pada variabel ini rerata persepsi responden pasien BPJS RS Sumber Waras terhadap tangible sebesar 3,78 yang menunjukkan bahwa secara rata-rata responden cenderung setuju dengan pernyataan *reliability*.

Tabel 3. Deskripsi Variabel *Reliability*

Variabel	Kode	Indikator	Mean	Median	MIN	MAX	SD	Kurtosis	Skewness	Hasil
<i>Reliability</i>	REL 1	Staf di RS Sumber Waras mampu memberikan layanan sesuai yang dijanjikan.	3,76	4,00	2,00	5,00	1,02	-1,04	-0,31	Setuju
	REL 2	Ketika pasien mengalami masalah, pekerja di RS Sumber Waras bersikap perhatian	3,84	4,00	1,00	5,00	1,02	-0,91	-0,47	Setuju

REL 3	Dokter di RS Sumber Waras menjelaskan prosedur perawatan.	3,79	4,00	2,00	5,00	1,03	-1,04	-0,35	Setuju
REL 4	Perawatan yang diberikan di RS Sumber Waras berkualitas tinggi.	3,81	4,00	2,00	5,00	1,04	-1,07	-0,38	Setuju
REL 5	Dokter di RS Sumber Waras memberikan nasihat yang berguna kepada pasien.	3,81	4,00	1,00	5,00	1,04	-1,04	-0,39	Setuju
REL 6	RS Sumber Waras menjaga catatannya dengan akurat (misalnya, catatan medis, janji temu, dll.).	3,76	4,00	2,00	5,00	1,03	-1,10	-0,29	Setuju
REL 7	Tingkat pelayanan di RS Sumber Waras konsisten setiap saat (24/7).	3,71	4,00	2,00	5,00	1,02	-1,14	-0,16	Setuju

Deskripsi Variabel *Responsiveness*

Pada variabel ini rerata persepsi responden persepsi responden pasien BPJS RS Sumber Waras terhadap *responsiveness* sebesar 3,86 yang menunjukkan bahwa secara rata-rata responden cenderung setuju dengan pernyataan *responsiveness*.

Tabel 4. Deskripsi Variabel *Responsiveness*

Variabel	Kode	Indikator	Mean	Median	MI N	MA X	SD	Kurtosis	Skewness	Hasil
<i>Respondiveness</i>	RES 1	Pasien akan diberi tahu saat janji temu di RS Sumber Waras sudah dekat.	3,79	4,00	2,00	5,00	0,99	-0,85	-0,40	Setuju

RES 2	Pasien di RS Sumber Waras mendapatka n penanganan medis tepat waktu	3,90	4,00	2,00	5,00	0,9 9	-0,83	-0,49	Setuj u
RES 3	Proses perawatan diberikan dengan cepat di RS Sumber Waras.	3,92	4,00	2,00	5,00	1,0 2	-0,83	-0,56	Setuj u
RES 4	Karyawan di RS Sumber Waras berperilaku profesional sehingga pasien dapat percaya pada RS Sumber Waras	3,88	4,00	2,00	5,00	1,0 0	-0,85	-0,48	Setuj u
RES 5	Jadwal sesi pemeriksaan di RS Sumber Waras telah diatur oleh Staf dengan baik.	3,86	4,00	2,00	5,00	0,9 9	-0,94	-0,40	Setuj u
RES 6	Dokter di RS Sumber Waras menjelaska n masalah dan penyakit dengan jelas kepada pasien	3,93	4,00	2,00	5,00	1,0 2	-0,81	-0,57	Setuj u
RES 7	Karyawan di RS Sumber Waras selalu siap menjawab pertanyaan pasien kapan saja.	3,81	4,00	2,00	5,00	1,0 1	-1,03	-0,33	Setuj u

RES 8	Keluhan yang disampaika n oleh pasien dicatat dengan baik oleh staf RS Sumber Waras.	3,86	4,00	2,00	5,00	1,0 1	-0,88	-0,48	Setuju
----------	---	------	------	------	------	----------	-------	-------	--------

Deskripsi Variabel Assurance

Pada variabel ini rerata persepsi responden pasien BPJS RS Sumber Waras terhadap assurance sebesar 3,8 yang menunjukkan bahwa secara rata-rata responden cenderung setuju dengan pernyataan *assurance*.

Tabel 5. Deskripsi Variabel Assurance

Variabel	Kode	Indikator	Mean	Median	Min	Max	SD	Kurtosis	Skewness	Hasil
<i>Assurance</i>	ASS 1	RS Sumber Waras memiliki staf yang terampil	3,86	4,00	2,00	5,00	1,0 7	-1,08	-0,46	Setuju
	ASS 2	Perilaku staf di RS Sumber Waras menginspirasi kepercayaan pada pasien.	3,80	4,00	2,00	5,00	1,0 3	-0,97	-0,41	Setuju
	ASS 3	Saya merasa aman dalam berinteraksi dengan staf di RS Sumber Waras.	3,75	4,00	2,00	5,00	1,0 5	-1,15	-0,27	Setuju
	ASS 4	Staf di RS Sumber Waras sopan kepada pasien.	3,80	4,00	2,00	5,00	1,0 2	-0,95	-0,41	Setuju
	ASS 5	Aman untuk memasuki area RS Sumber Waras untuk mendapatkan perawatan kesehatan.	3,79	4,00	2,00	5,00	1,0 3	-0,97	-0,41	Setuju

Deskripsi Variabel Emphaty

Pada variabel ini rerata persepsi responden pasien BPJS RS Sumber Waras terhadap emphaty sebesar 3,92 yang menunjukkan bahwa secara rata-rata responden cenderung setuju dengan pernyataan *emphaty*.

Tabel 6. Deskripsi Variabel *Emphaty*

Variabel	Kode	Indikator	Mean	Median	MI N	MA X	SD	Kurtosis	Skewness	Hasil
Emphaty	EM1	Staf di RS Sumber Waras memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien.	3,90	4,00	2,00	5,00	0,97	-0,91	-0,42	Setuju
	EM2	Jam operasional RS Sumber Waras nyaman bagi semua pasien.	3,88	4,00	1,00	5,00	0,98	-0,94	-0,33	Setuju
	EM3	Staf di RS Sumber Waras memiliki pengetahuan tentang kebutuhan kesehatan pasien mereka.	3,90	4,00	1,00	5,00	0,94	-0,57	-0,50	Setuju
	EM4	RS Sumber Waras mempertimbangkan kepentingan pasien mereka.	3,97	4,00	1,00	5,00	0,98	-0,63	-0,58	Setuju
	EM5	Staf di RS Sumber Waras mengerti kebutuhan kesehatan setiap pasiennya.	3,99	4,00	1,00	5,00	0,98	-0,63	-0,60	Setuju

Deskripsi Variabel *Patient Satisfaction*

Pada variabel ini rerata persepsi responden pasien BPJS RS Sumber Waras terhadap patient satisfaction sebesar 3,96 yang menunjukkan bahwa secara rata-rata responden cenderung setuju dengan pernyataan *patient satisfaction*.

Tabel 7. Deskripsi Variabel *Patient Satisfaction*

Variabel	Kode	Indikator	Mean	Median	MI N	MA X	SD	Kurtosis	Skewness	Hasil
Patient Satisfaction	PS1	Saya puas dengan layanan kesehatan yang saya terima di RS Sumber Waras.	4,01	4,00	2,00	5,00	0,93	-0,41	-0,66	Setuju
	PS2	Keputusan saya untuk mengunjungi RS Sumber Waras adalah	4,00	4,00	2,00	5,00	0,93	-0,72	-0,52	Setuju

		keputusan yang bijak.								
	PS3	Layanan kesehatan yang saya terima di RS Sumber Waras sesuai dengan kebutuhan saya saat ini.	3,95	4,00	2,00	5,00	0,95	-0,76	-0,49	Setuju
	PS4	Saya senang telah memilih untuk menjalani perawatan di RS Sumber Waras	3,93	4,00	2,00	5,00	0,93	-0,84	-0,40	Setuju
	PS5	Saya merasa puas dengan semua fasilitas dan layanan yang ditawarkan oleh RS Sumber Waras	3,92	4,00	2,00	5,00	0,93	-0,73	-0,44	Setuju
	PS6	Saya puas karena hasil perawatan di RS Sumber Waras sangat baik	4,00	4,00	2,00	5,00	0,95	-0,74	-0,54	Setuju
	PS7	Secara keseluruhan, saya merasa lebih baik daripada yang saya harapkan terkait layanan perawatan di RS	3,97	4,00	2,00	5,00	0,94	-0,66	-0,54	Setuju

Sumber
Waras.**Deskripsi Variabel Trust**

Pada variabel ini rerata persepsi responden pasien BPJS RS Sumber Waras terhadap *trust* sebesar 3,96 yang menunjukkan bahwa secara rata-rata responden cenderung setuju dengan pernyataan *trust*.

Tabel 8. Deskripsi Variabel Trust

Variabel	Kode	Indikator	Mean	Median	MIN	MAX	SD	Kurtosis	Skewness	Hasil
<i>Trust</i>	TRU 1	Pasien merasa mendapatkan perawatan yang berhasil di RS Sumber Waras.	3,99	4,00	2,00	5,00	0,94	-0,65	-0,57	Setuju
	TRU 2	Saya percaya akan layanan yang diberikan oleh RS Sumber Waras.	3,94	4,00	2,00	5,00	0,92	-0,77	-0,43	Setuju
	TRU 3	RS Sumber Waras memberikan perhatian pada kepentingan terbaik pasien	3,94	4,00	2,00	5,00	0,94	-0,78	-0,46	Setuju
	TRU 4	Secara keseluruhan, penyedia layanan kesehatan di RS Sumber Waras dapat dipercaya	3,99	4,00	2,00	5,00	0,95	-0,80	-0,50	Setuju

Deskripsi Variabel Commitment**Tabel 9. Deskripsi Variabel Commitment**

Variabel	Kode	Indikator	Mean	Median	MIN	MAX	SD	Kurtosis	Skewness	Hasil
<i>Commitment</i>	COM 1	Saya tidak akan berhenti menggunakan penyedia layanan	3,90	4,00	2,00	5,00	0,96	-0,88	-0,41	Setuju

		kesehatan yang diberikan oleh RS Sumber Waras									
	COM 2	Saya ingin tetap menggunakan layanan RS Sumber Waras, terutama saat saya membutuhkan.	3,96	4,00	2,00	5,00	0,96	-0,78	-0,52	Setuju	
	COM 3	Saya merasa terikat secara emosional dengan layanan mereka dikarenakan RS Sumber Waras memiliki kemampuan yang baik	3,87	4,00	1,00	5,00	0,99	-0,84	-0,41	Setuju	

Pada variabel ini rerata persepsi responden pasien BPJS RS Sumber Waras terhadap *commitment* sebesar 3,91 yang menunjukkan bahwa secara rata-rata responden cenderung setuju dengan pernyataan *commitment*.

Deskripsi Variabel *Revisit Intention*

Pada variabel ini rerata persepsi responden pasien BPJS RS Sumber Waras terhadap *revisit intention* sebesar 3,945 yang menunjukkan bahwa secara rata-rata responden cenderung setuju dengan pernyataan *revisit intention*.

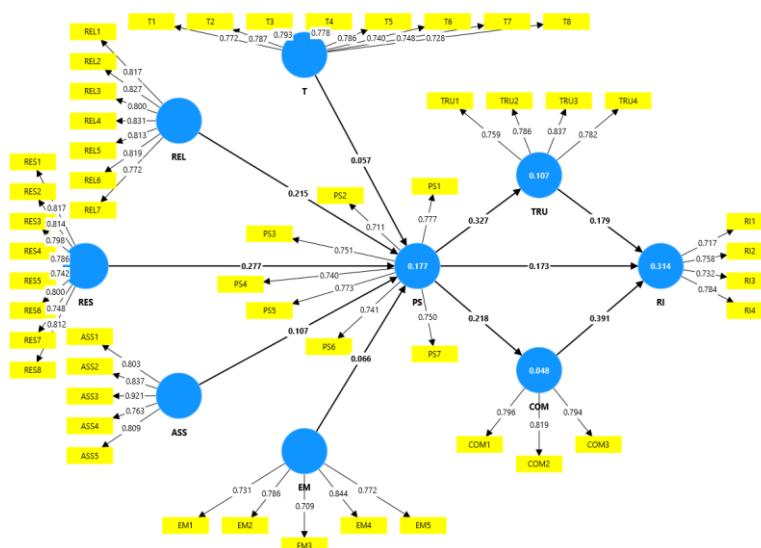
Tabel 10. Deskripsi Variabel *Revisit Intention*

Variabel	Kode	Indikator	Mean	Median	Min	Max	SD	Kurtosis	Skewness	Hasil
Revisit Intention	RI1	Saya mempertimbangkan RS Sumber Waras sebagai pilihan utama di antara semua organisasi layanan kesehatan di area ini.	4,06	4,00	2,00	5,00	0,91	-0,66	-0,57	Setuju
	RI2	Saya akan terus menggunakan layanan kesehatan di RS Sumber Waras.	3,95	4,00	2,00	5,00	0,89	-0,79	-0,36	Setuju

RI3	Saya akan tetap berhubungan baik dengan karyawan RS Sumber Waras untuk keperluan di masa depan.	3,97	4,00	1,00	5,00	0,91	-0,74	-0,40	Setuju
RI4	Ketika saya membutuhkan layanan rumah sakit di masa depan, saya akan mengunjungi RS Sumber Waras.	3,80	4,00	2,00	5,00	0,87	-0,91	-0,07	Setuju

Analisis PLS-SEM

Penelitian ini menggunakan metode multivariate untuk analisis data inferensial dengan menggunakan metode PLS-SEM. PLS-SEM mengadopsi pendekatan model komposit dalam mengukur konstruk. PLS-SEM sangat cocok untuk mengukur indikator suatu konstruk (Hair, et al., 2022).



Gambar 1. Hasil Outer Model

Total indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah 51 indikator yang dapat dijadikan acuan untuk setiap konstruk variabel beserta indikator-indikatornya. Dari semua indikator tersebut layak untuk digunakan mengukur variabel dalam model penelitian. Dari 51 indikator tersebut semuanya memiliki nilai outer loading 0,7 (Hair, et al., 2022).

Analisis Reliabilitas Indikator

Tabel 11. Nilai Outer Loading

Variabel	Indikator	Outer loadings	Hasil
Assurance	ASS1	0.803	Reliabel
	ASS2	0.837	Reliabel
	ASS3	0.921	Reliabel
	ASS4	0.763	Reliabel
	ASS5	0.809	Reliabel

Commitment	COM1	0.796	Reliabel
	COM2	0.819	Reliabel
	COM3	0.794	Reliabel
Emphaty	EM1	0.731	Reliabel
	EM2	0.786	Reliabel
	EM3	0.709	Reliabel
	EM4	0.844	Reliabel
	EM5	0.772	Reliabel
Patient Satisfaction	PS1	0.777	Reliabel
	PS2	0.711	Reliabel
	PS3	0.751	Reliabel
	PS4	0.740	Reliabel
	PS5	0.773	Reliabel
	PS6	0.741	Reliabel
	PS7	0.750	Reliabel
Reliability	REL1	0.817	Reliabel
	REL2	0.827	Reliabel
	REL3	0.800	Reliabel
	REL4	0.831	Reliabel
	REL5	0.813	Reliabel
	REL6	0.819	Reliabel
	REL7	0.772	Reliabel
Responsiveness	RES1	0.817	Reliabel
	RES2	0.814	Reliabel
	RES3	0.798	Reliabel
	RES4	0.786	Reliabel
	RES5	0.742	Reliabel
	RES6	0.800	Reliabel
	RES7	0.748	Reliabel
	RES8	0.812	Reliabel
Revisit Intention	RI1	0.717	Reliabel
	RI2	0.758	Reliabel
	RI3	0.732	Reliabel
	RI4	0.784	Reliabel
Tangibility	T1	0.772	Reliabel
	T2	0.787	Reliabel
	T3	0.793	Reliabel
	T4	0.778	Reliabel
	T5	0.786	Reliabel
	T6	0.740	Reliabel
	T7	0.748	Reliabel
	T8	0.728	Reliabel
Trust	TRU1	0.759	Reliabel
	TRU2	0.786	Reliabel

TRU3	0.837	Reliabel
TRU4	0.782	Reliabel

Seluruh indikator yang digunakan dalam penelitian ini valid karena nilai loading factor setiap indikator bernilai lebih besar dari 0,7. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa setiap indikator mampu memberikan hasil pengukuran yang tepat dalam mengukur variabel sesuai dengan target penelitian.

Analisis Reliabilitas Konstruk

Tabel 12. Reliabilitas Konstruk

Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Hasil
ASS	0.895	1.162	0.916	Reliabel
COM	0.726	0.729	0.845	Reliabel
EM	0.834	0.868	0.879	Reliabel
PS	0.870	0.872	0.900	Reliabel
REL	0.914	0.918	0.931	Reliabel
RES	0.914	0.917	0.930	Reliabel
RI	0.738	0.739	0.836	Reliabel
T	0.902	0.921	0.919	Reliabel
TRU	0.802	0.810	0.870	Reliabel

Semua variabel penelitian berada pada nilai >0.7 . Hasil ini menunjukkan jika tiap variabel sudah memenuhi composite reliability dan cronbach alpha sehingga bisa ditarik kesimpulan bahwa seluruh variabel mempunyai tingkat realibilitas yang baik

Analisis Validitas Konvergen

Tabel 13. Validitas Konvergen

Variabel	Average variance extracted (AVE)	Hasil
ASS	0.686	Valid
COM	0.645	Valid
EM	0.593	Valid
PS	0.561	Valid
REL	0.659	Valid
RES	0.624	Valid
RI	0.560	Valid
T	0.588	Valid
TRU	0.626	Valid

Menunjukkan nilai AVE $> 0,5$. Maka dari itu, variabel pada penelitian ini telah teruji dan valid pada uji convergent validity dapat dikatakan valid dan tidak ada permasalahan pada model yang diuji.

Analisis Diskriminan Validity

Rasio HTMT digunakan untuk memberikan gambaran sejauh mana indikator pada setiap konstruk berkontribusi terhadap pengukuran konstruk yang ditargetkan. Nilai HTMT dalam

penelitian ini memperlihatkan bahwa nilai rerata korelasi dari uji HTMT bernilai kurang dari 0,9 sehingga dihasilkan kesimpulan bahwa discriminant validity terpenuhi.

Tabel 13. Nilai HTMT

	ASS	COM	EM	PS	REL	RES	RI	T	TRU
ASS									
COM	0,088								
EM	0,181	0,116							
PS	0,099	0,270	0,109						
REL	0,061	0,063	0,045	0,307					
RES	0,062	0,052	0,057	0,366	0,210				
RI	0,237	0,668	0,179	0,393	0,069	0,108			
T	0,058	0,061	0,103	0,145	0,208	0,145	0,127		
TRU	0,161	0,452	0,171	0,384	0,109	0,161	0,477	0,092	

Nilai VIF

Tabel 14. Nilai VIF

Variabel	VIF
ASS -> PS	1.026
COM -> RI	1.153
EM -> PS	1.032
PS -> COM	1.000
PS -> RI	1.136
PS -> TRU	1.000
REL -> PS	1.074
RES -> PS	1.050
T -> PS	1.057
TRU -> RI	1.229

VIF dalam penelitian ini berada pada ambang batas yang telah ditentukan yaitu nilai yang ideal adalah <3. Secara keseluruhan nilai VIF berada pada <3 pada semua jalur seperti yang diharapkan. Sehingga dapat disimpulkan, nilai VIF ini menunjukkan bahwa tidak adanya indikasi masalah multikolinearitas.

R-Square

Tabel 15. R-Square

Variabel	R-square
COM	0.048
PS	0.177
RI	0.314
TRU	0.107

Commitment hanya dijelaskan oleh Patient Satisfaction sebesar 4,8%, sementara sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model. Patient Satisfaction dipengaruhi oleh Tangible,

Reliability, Responsiveness, Empathy, dan Assurance sebesar 17,7%. Revisit Intention dijelaskan oleh Patient Satisfaction, Trust, dan Commitment sebesar 31,4%. Trust dipengaruhi oleh Patient Satisfaction sebesar 10,7%, dengan sisanya berasal dari variabel lain di luar model penelitian.

F-Square

Tabel 16. F-Square

Hipotesis	f-square	Kategori
ASS -> PS	0.013	No effect
COM -> RI	0.193	Effect size medium
EM -> PS	0.005	No effect
PS -> COM	0.050	Effect size kecil
PS -> RI	0.039	Effect size kecil
PS -> TRU	0.120	Effect size medium
REL -> PS	0.052	Effect size kecil
RES -> PS	0.089	Effect size kecil
T -> PS	0.004	No effect
TRU -> RI	0.038	Effect size kecil

Q-Square

Tabel 17. Q-Square

Variabel	Q2_predict	Keterangan
COM	0,028	$Q^2_{predict} > 0$
PS	0,094	$Q^2_{predict} > 0$
RI	0,168	$Q^2_{predict} > 0$
TRU	0,065	$Q^2_{predict} > 0$

Variabel commitment mempunyai Q2 predict sebesar 0,028 dengan prediksi model small predictive relevance. Selanjutnya Patient Satisfaction memiliki Q2 predict sebesar 0,094 dengan prediksi model small predictive relevance. Revisit Intention memiliki Q2 predict sebesar 0,168 dengan prediksi model small predictive relevance. Trust memiliki Q2 predict sebesar 0,065 dengan prediksi model small predictive relevance. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model dapat dikatakan memiliki kemampuan untuk memprediksi variabel endogen.

CVPAT

Tabel 18. CVPAT

Variabel	PLS-SEM average (IA)	vs. Indicator	PLS-SEM vs. Linear model (LM)	
	Average loss difference	p-value	Average loss difference	p-value
COM	0.006	0.307	-0.112	0.000
PS	-0.068	0.017	-0.077	0.000
RI	-0.008	0.240	-0.048	0.012
TRU	-0.018	0.062	-0.094	0.000
Overall	-0.031	0.014	-0.080	0.000

Hasil CVPAT menunjukkan bahwa model PLS-SEM memiliki kemampuan prediktif yang baik secara keseluruhan, terutama dibandingkan linear model (LM) dengan average loss

difference negatif dan signifikan ($-0,080$, $p = 0,000$). Namun, pada tahap pertama, kemampuan prediktif untuk variabel COM dan RI belum konsisten karena p -value yang tidak signifikan. Meskipun begitu, model cukup adekuat dalam memprediksi variabel penelitian secara keseluruhan.

Uji Hipotesis

Tabel 19. Uji Hipotesis

Hipotesis	Jalur	Original Sample	T-Statistic	P-Value	Hasil
H1	Tangibility → Patient Satisfaction pada Outpatient BPJS di RS Sumber Waras	0,107	1,670	0,226	Ditolak
H2	Reliability → Patient Satisfaction pada Outpatient BPJS di RS Sumber Waras	0,391	6,437	0,000	Diterima
H3	Responsiveness → Patient Satisfaction pada Outpatient BPJS di RS Sumber Waras	0,066	1,349	0,000	Diterima
H4	Assurance → Patient Satisfaction pada Outpatient BPJS di RS Sumber Waras	0,218	3,569	0,095	Ditolak
H5	Empathy → Patient Satisfaction pada Outpatient BPJS di RS Sumber Waras	0,173	3,251	0,177	Ditolak
H6	Patient Satisfaction → Trust pada Outpatient BPJS di RS Sumber Waras	0,327	5,380	0,000	Diterima
H7	Patient Satisfaction → Commitment pada Outpatient BPJS di RS Sumber Waras	0,215	4,411	0,000	Diterima
H8	Patient Satisfaction → Revisit Intention pada Outpatient BPJS di RS Sumber Waras	0,277	5,405	0,001	Diterima
H9	Trust berpengaruh → Revisit Intention pada Outpatient BPJS di RS Sumber Waras	0,057	1,211	0,002	Diterima
H10	Commitment berpengaruh → Revisit Intention pada Outpatient BPJS di RS Sumber Waras	0,179	3,130	0,000	Diterima

Hasil analisis menunjukkan bahwa dari 10 hipotesis, 7 diterima dan 3 ditolak. Variabel *Reliability* (H2), *Responsiveness* (H3), dan *Assurance* (H4) memiliki pengaruh signifikan terhadap *Patient Satisfaction*, sementara *Tangibility* (H1) dan *Empathy* (H5) tidak berpengaruh signifikan. *Patient Satisfaction* berpengaruh secara langsung terhadap *Trust* (H6), *Commitment*

(H7), dan *Revisit Intention* (H8). Selain itu, baik *Trust* (H9) maupun *Commitment* (H10) memiliki pengaruh signifikan terhadap *Revisit Intention*.

Uji Mediasi

Tabel 20. Uji Mediasi

Hipotesis	Jalur	Original Sample	T-Statistic	Standardized Coefficient	Hasil
H11	Patient Satisfaction → Trust → Revisit Intention pada Outpatient BPJS di RS Sumber Waras	0,059	2,581	0,010	Diterima
H12	Patient Satisfaction → Commitment → Revisit Intention pada Outpatient BPJS di RS Sumber Waras	0,085	3,067	0,002	Diterima

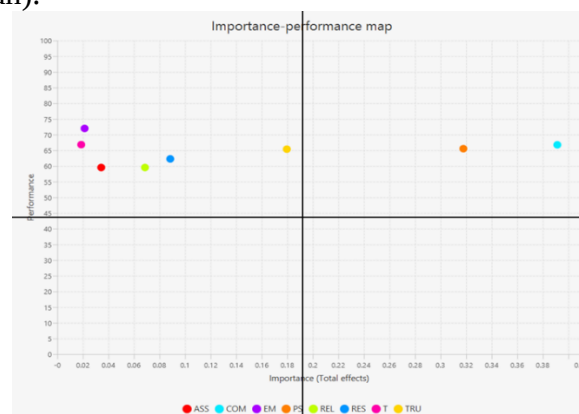
Hasil analisis menunjukkan bahwa kedua hipotesis mediasi diterima. *Patient Satisfaction* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Revisit Intention* melalui *Trust* (H11) dan *Commitment* (H12). Hal ini menekankan bahwa kepuasan pasien tidak hanya berdampak langsung pada niat kunjungan ulang tetapi juga secara tidak langsung melalui pembentukan kepercayaan dan komitmen.

Hasil IPMA

Tabel 21. Hasil IPMA Konstruk

Variabel	Revisit Intention	Performances
<i>Assurance</i>	0.025	69.659
<i>Commitment</i>	0.335	69.9
<i>Emphaty</i>	0.018	73.37
<i>Patient Satisfaction</i>	0.302	71.943
<i>Reliability</i>	0.054	64.135
<i>Responsiveness</i>	0.074	61.363
<i>Tangibility</i>	0.016	71.474
<i>Trust</i>	0.161	74.044

IPMA menggabungkan dua aspek utama dalam satu peta untuk menilai posisi relatif variabel dan indikator dalam model penelitian. Aspek pertama adalah tingkat kepentingan (importance), yang direpresentasikan pada sumbu X. Nilainya diperoleh dari hasil analisis inferensial berupa total effect, yang serupa dengan nilai koefisien dan berkisar antara 0 hingga 1 (nilai negatif diabaikan).



Gambar 2. Hasil IPMA Konstruk

Hasil IPMA pada SmartPLS 4 memetakan variabel berdasarkan kepentingan dan kinerja ke dalam empat kuadran. Variabel Commitment dan Patient Satisfaction berada di Kuadran I (High Importance-High Performance), menunjukkan pentingnya keduanya dengan kinerja yang baik sehingga perlu dipertahankan. Sementara itu, Trust, Assurance, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Tangibility berada di Kuadran II (High Importance-Low Performance), menandakan pentingnya variabel-variabel ini namun membutuhkan perbaikan kinerja.

Tabel 22. Hasil IPMA Indikator

Variabel	Revisit Intention	MV Performances
ASS1	0.004	71.575
ASS2	0.005	69.863
ASS3	0.01	68.699
ASS4	0.002	70
ASS5	0.004	69.795
COM1	0.109	63.47
COM2	0.122	74.11
COM3	0.104	71.712
EM1	0.003	72.603
EM2	0.004	71.918
EM3	0.002	72.466
EM4	0.005	74.247
EM5	0.004	74.726
PS1	0.046	75.137
PS2	0.038	75
PS3	0.046	73.63
PS4	0.049	73.356
PS5	0.044	72.945
PS6	0.041	66.667
PS7	0.038	65.753
REL1	0.008	68.904
REL2	0.009	71.096
REL3	0.008	59.635
REL4	0.008	70.342
REL5	0.008	60.183
REL6	0.007	58.721
REL7	0.006	56.986
RES1	0.01	69.658
RES2	0.01	63.196
RES3	0.01	46.164
RES4	0.01	62.648
RES5	0.008	62.1
RES6	0.008	64.292
RES7	0.009	60.365
RES8	0.008	62.1
T1	0.002	64.749
T2	0.003	74.726

T3	0.002	73.699
T4	0.003	71.438
T5	0.003	72.808
T6	0.001	72.945
T7	0.002	72.192
T8	0.001	59.361
TRU1	0.039	74.795
TRU2	0.04	73.493
TRU3	0.046	73.425
TRU4	0.035	74.658

Aspek kedua adalah kinerja (*performance*), yang merefleksikan persepsi responden terhadap setiap indikator.



Gambar 3. Hasil IPMA Indikator

Atribut COM1, COM2, dan COM3 berada di Kuadran 1 (pengaruh dan kinerja tinggi), penting bagi pelanggan, dan perlu dipertahankan. Kuadran 2 (kinerja tinggi, pengaruh rendah) mencakup ASS1, ASS2, REL1, dan REL2, yang cukup dipertahankan tanpa menjadi prioritas utama. Sementara itu, RES3 berada di Kuadran 4 (pengaruh dan kinerja rendah), sehingga tidak menjadi fokus pengembangan strategis.

PEMBAHASAN

Pengaruh *Tangible* terhadap *Patient Satisfaction* pada *Outpatient* BPJS di RS Sumber Waras

Pasien BPJS di RS Sumber Waras. Meskipun fasilitas seperti peralatan modern, kebersihan, dan profesionalitas staf memadai, beberapa faktor memengaruhi hasil ini. Pemisahan poli BPJS dan non-BPJS membuat pasien merasa diperlakukan berbeda. Selain itu, tingginya permintaan layanan menyebabkan ruang tunggu poli BPJS sering penuh, pengap, dan kurang nyaman, meskipun ventilasi tersedia. Persepsi pasien terhadap pengelolaan fasilitas, seperti ruang tunggu dan antrian, juga memengaruhi kepuasan (Mohammadi-Sardo & Salehi, 2018; Mustaffa, 2021; Qolipour et al., 2018). Hasil ini sejalan dengan penelitian Mustajab & Amelia (2023), yang menemukan bahwa *Tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Abepura. Hal ini menegaskan bahwa keberadaan fasilitas fisik saja tidak cukup tanpa pengelolaan yang optimal.

Pengaruh *Reliability* terhadap *Patient Satisfaction* pada *Outpatient BPJS* di RS Sumber Waras

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Patient Satisfaction* pada pasien BPJS rawat jalan di RS Sumber Waras. *Reliability* mencakup keandalan rumah sakit dalam memberikan layanan konsisten, tepat waktu, dan sesuai janji, yang meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien (Ali et al., 2021). RS Sumber Waras menunjukkan keandalan melalui pengelolaan jadwal dokter, registrasi pasien yang efisien, dan pelayanan sesuai prosedur, meski melayani jumlah pasien BPJS yang besar. Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya (Ali et al., 2021; Subiyakto, 2020), yang menegaskan pentingnya keandalan dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Pengaruh *Responsiveness* terhadap *Patient Satisfaction* pada *Outpatient BPJS* di RS Sumber Waras

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Patient Satisfaction* pada pasien BPJS rawat jalan di RS Sumber Waras. *Responsiveness* terlihat dari sistem janji temu yang terorganisir, pelayanan cepat, dan pengalaman pasien yang lebih nyaman, meskipun tingginya jumlah pasien BPJS. Temuan ini konsisten dengan studi Subiyakto (2020) dan Ali et al. (2021), yang menegaskan bahwa pelayanan tanggap meningkatkan kepuasan pasien, menciptakan rasa percaya, dan menunjukkan komitmen rumah sakit terhadap kesejahteraan pasien.

Pengaruh *Assurance* terhadap *Patient Satisfaction* pada *Outpatient BPJS* di RS Sumber Waras

Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan BPJS di RS Sumber Waras. Meskipun *Assurance* berkaitan dengan kemampuan staf medis dan non-medis untuk menciptakan rasa percaya melalui sikap sopan dan profesional, di RS Sumber Waras terdapat kendala seperti respons staf yang terbatas dan penurunan keramahan saat beban kerja meningkat, yang dapat memengaruhi persepsi pasien. Temuan ini bertentangan dengan penelitian Ali et al. (2021), namun sejalan dengan penelitian Helmawati & Handayani (2014) yang juga menemukan bahwa *Assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh *Empathy* terhadap *Patient Satisfaction* pada *Outpatient BPJS* di RS Sumber Waras

Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Empathy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan BPJS di RS Sumber Waras. Meskipun empati penting dalam layanan kesehatan untuk menciptakan rasa nyaman dan kepercayaan, di RS Sumber Waras, interaksi yang kurang personal akibat tingginya volume pasien mengurangi perhatian terhadap kebutuhan individu pasien. Staf lebih fokus pada tugas administratif, yang membatasi kemampuan untuk memberikan perhatian personal. Temuan ini bertentangan dengan penelitian Ali et al. (2021), yang menunjukkan bahwa empati berkontribusi positif terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh *Patient Satisfaction* terhadap *Trust* pada *Outpatient BPJS* di RS Sumber Waras

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien di RS Sumber Waras. Peningkatan kepuasan pasien, yang mencakup aspek seperti kecepatan layanan, keramahan staf, dan hasil yang memuaskan, secara langsung memperkuat persepsi positif terhadap rumah sakit. Temuan ini sejalan dengan penelitian George & Sahadevan (2024) yang menyatakan bahwa kepuasan tinggi membangun kepercayaan, karena pasien merasa rumah sakit dapat memenuhi kebutuhan mereka secara

konsisten, yang mendorong mereka untuk kembali menggunakan layanan dan merekomendasikan rumah sakit.

Pengaruh *Patient Satisfaction* terhadap *Commitment* pada *Outpatient* BPJS di RS Sumber Waras

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen pasien di RS Sumber Waras. Pasien yang merasa puas dengan kualitas layanan cenderung membangun hubungan jangka panjang dengan rumah sakit dan lebih loyal untuk menggunakan layanan di masa depan. Temuan ini sejalan dengan penelitian George & Sahadevan (2024) yang menyatakan bahwa kepuasan yang konsisten memperkuat komitmen pasien, menciptakan loyalitas yang mendukung reputasi dan keberlanjutan layanan rumah sakit.

Pengaruh *Patient Satisfaction* terhadap *Revisit Intention* pada *Outpatient* BPJS di RS Sumber Waras

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat kunjungan ulang (*revisit intention*) pada pasien rawat jalan BPJS di RS Sumber Waras. Pasien yang puas dengan pelayanan cenderung kembali menggunakan layanan rumah sakit di masa depan. Temuan ini sejalan dengan penelitian George & Sahadevan (2024), yang menyatakan bahwa kepuasan pasien mempengaruhi niat mereka untuk kembali dan merekomendasikan layanan. RS Sumber Waras dapat meningkatkan kunjungan ulang dengan memastikan kualitas pelayanan yang konsisten dan memenuhi harapan pasien, yang juga dapat memperkuat loyalitas pasien.

Pengaruh *Trust* terhadap *Revisit Intention* pada *Outpatient* BPJS di RS Sumber Waras

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat kunjungan ulang (*revisit intention*) pada pasien rawat jalan BPJS di RS Sumber Waras. Kepercayaan pasien terhadap rumah sakit, yang dibangun melalui pengalaman positif, kualitas layanan medis, dan transparansi, mendorong mereka untuk kembali menggunakan layanan dan merekomendasikannya kepada orang lain. Temuan ini sejalan dengan penelitian George & Sahadevan (2024), yang menyatakan bahwa kepercayaan yang tinggi meningkatkan loyalitas pasien, memperkuat reputasi rumah sakit, dan menarik pasien baru.

Pengaruh *Commitment* terhadap *Revisit Intention* pada *Outpatient* BPJS di RS Sumber Waras

Penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat kunjungan ulang (*revisit intention*) pada pasien rawat jalan BPJS di RS Sumber Waras. Pasien yang merasa terikat secara emosional dengan rumah sakit cenderung memiliki niat untuk kembali menggunakan layanan. Komitmen ini dibangun melalui pengalaman perawatan yang memuaskan dan pelayanan yang konsisten. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sugandini et al. (2017) yang menyatakan bahwa komitmen yang kuat mendorong loyalitas dan niat untuk merekomendasikan layanan rumah sakit kepada orang lain.

Pengaruh *Trust* Sebagai Mediasi antara *Patient Satisfaction* terhadap *Revisit Intention*

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan (*trust*) berperan sebagai mediator antara kepuasan pasien (*patient satisfaction*) dan niat kunjungan ulang (*revisit intention*). Kepuasan pasien meningkatkan kepercayaan mereka terhadap RS Sumber Waras, yang pada gilirannya mendorong niat mereka untuk kembali menggunakan layanan. Kepercayaan memperkuat pengaruh positif dari kepuasan pasien terhadap niat mereka untuk kembali. Temuan ini menunjukkan bahwa meningkatkan kualitas layanan dapat memperkuat kepuasan pasien,

memperbesar kepercayaan, dan akhirnya meningkatkan kunjungan ulang (George & Sahadevan, 2024; Olesen & Bathula, 2022).

Pengaruh *Commitment* Sebagai Mediasi antara *Patient Satisfaction* terhadap *Revisit Intention*

Penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen (*commitment*) berfungsi sebagai mediator antara kepuasan pasien (*patient satisfaction*) dan niat kunjungan ulang (*revisit intention*). Ketika pasien merasa puas dengan layanan RS Sumber Waras, mereka cenderung merasa terikat secara emosional dengan rumah sakit, yang memperkuat niat mereka untuk kembali dan merekomendasikan rumah sakit tersebut. Komitmen ini menciptakan loyalitas dan memperkuat pengaruh kepuasan pasien terhadap niat kunjungan ulang. Penelitian oleh Sugandini et al. (2017) dan Dhagarra et al. (2020) menegaskan bahwa komitmen yang tinggi mendorong kesetiaan pasien meskipun ada alternatif lain.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa *reliability* dan *responsiveness* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan BPJS di RS Sumber Waras, sementara *tangible*, *assurance*, dan *empathy* tidak berpengaruh signifikan. Kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap *trust*, *commitment*, dan niat kunjungan ulang, dengan *trust* dan *commitment* bertindak sebagai mediator antara kepuasan pasien dan niat kunjungan ulang. Peningkatan kepuasan pasien dapat meningkatkan kepercayaan dan komitmen, yang pada gilirannya meningkatkan niat mereka untuk kembali ke rumah sakit. Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dalam memahami hubungan antara kualitas layanan, kepuasan pasien, kepercayaan, komitmen, dan niat kunjungan ulang pada pasien rawat jalan BPJS di RS Sumber Waras. Temuan ini mendukung teori bahwa kualitas layanan, terutama dimensi *reliability* dan *responsiveness*, mempengaruhi kepuasan pasien yang kemudian membangun kepercayaan dan komitmen. Kepuasan pasien juga berfungsi sebagai mediator yang mendorong niat kunjungan ulang. Penelitian ini memperkuat pentingnya kualitas layanan dalam menciptakan loyalitas pasien melalui kepercayaan dan komitmen, khususnya dalam konteks layanan kesehatan yang terkait dengan BPJS.

Implikasi manajerial dari penelitian ini menyarankan rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan bagi pasien BPJS, terutama rawat jalan, dengan memastikan proses pendaftaran dan penjadwalan yang efisien serta menggunakan teknologi untuk mengurangi waktu tunggu. *Responsiveness* juga perlu ditingkatkan dengan menyediakan petugas khusus dan melatih staf untuk lebih tanggap terhadap kebutuhan pasien BPJS. Selain itu, rumah sakit harus memastikan staf memahami hak-hak pasien BPJS dan memberikan fasilitas yang bersih serta nyaman. Komunikasi yang jelas dan edukasi mengenai layanan BPJS juga penting untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih pada semua pihak yang sudah berkontribusi pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Akthar, N., Nayak, S., & Pai, Y. (2023). *A cross-sectional study on exploring the antecedents of patient's revisit intention: Mediating role of trust in the hospital among patients in India*. F1000Research, 12.
- Ali, B. J., Gardi, B., Othman, B. J., Ahmed, S. A., Ismael, N. B., Hamza, P. A., ... & Anwar,

- G. (2021). *Hotel service quality: The impact of service quality on customer satisfaction in hospitality. International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(3), 14-28.
- Aljaberi, M. A., Juni, M. H., Al-Maqtari, R. A., Lye, M. S., Saeed, M. A., Al-Dubai, S. A. R., & Shahar, H. K. (2018). *Relationships among perceived quality of healthcare services, satisfaction and behavioural intentions of international students in Kuala Lumpur, Malaysia: a cross-sectional study. BMJ open*, 8(9), e021180
- Anabila, P. 2019. Service Quality: A Subliminal Pathway to Service Differentiation and Competitive Advantage in Private Healthcare Marketing in Ghana. *Health Marketing Quarterly* 36 (2): 136–151. <https://doi.org/10.1080/07359683.2019.1575062>
- Aslam, W., Tariq, A. and Arif, I. (2019). The Effect of A.T.M. Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty: An Empirical Analysis. *Global Business Review*, 20(5): 1155-1178, doi: 10.1177/0972150919846965
- Barata, Atep Adya. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima: Persiapan Membangun Bidang Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kualitas dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: ELEX Media Computindo Kelompok Gramedia
- Bartha, V., Exner, L., Schweikert, D., Woelber, J. P., Vach, K., Meyer, A., Basrai, M., Bischoff, S. C., Meller, C., & Wolff, D. (2021). Effect of the Mediterranean diet on Gingivitis: A randomized controlled trial. *Journal of Clinical Periodontology*, 49(2), 111–122. <https://doi.org/10.1111/jcpe.13576>
- Chang, H. and Wang, H. (2011). The moderating effect of customer perceived value on online shopping behaviour. *Online Information Review*, 35(3): 333-359, doi: 10.1108/14684521111151414.
- Daskivich, T. J., Houman, J., Fuller, G., Black, J. T., Kim, H. L., & Spiegel, B. (2017). Online physician ratings fail to predict actual performance on measures of quality, value, and Peer Review. *Journal of the American Medical Informatics Association*, 25(4), 401–407. <https://doi.org/10.1093/jamia/ocx083>
- Dhagarra, D., Goswami, M. and Kumar, G. (2020). Impact of Trust and Privacy Concerns on Technology Acceptance in Healthcare: An Indian Perspective. *International Journal of Medical Informatics*, 141(1):1-13, doi: 10.1016/j.ijmedinf.2020.104164.
- Dicky, N. H., & Masykura, I. (2019). The Effect of Store Atmosphere on Revisit Intention that is in Mediation by Customer Satisfaction.
- Firdausi, A. S. (2024). Kasus Pelayanan Buruk Nakes "Bedakan Pasien BPJS dengan Reguler" di Fasilitas Kesehatan. https://www.kompasiana.com/arinasabila/65f9aff4c57afb2e2f12d552/kasus-pelayanan-buruk-nakes-bedakan-pasien-bpjs-dengan-reguler-di-fasilitas-kesehatan?page=2&page_images=1
- George, A., & Sahadevan, J. (2024). What Determines Behavioural Intention in Health Services? A Four-Stage Loyalty Model. *Rajagiri Management Journal*, 18(2). <https://doi.org/10.1108/RAMJ-10-2023-0291>
- Guspianto, G., Hubaybah, H., Ningsih, V. R. (2022). Quality of Services and Its Effect on Patient Value, Patient Satisfaction, and Revisit Intention: Investigation of the Public Health Center in Jambi Province. *Journal of Medical Science*. <https://doi.org/10.3889/oamjms.2022.8666>
- Goodstats (2024). Ada Lebih dari 269 Juta Peserta BPJS Kesehatan di 2024. <https://data.goodstats.id/statistic/ada-lebih-dari-269-juta-peserta-bpjs-kesehatan-di-2024-xHnLi>
- Huang, I.C., Du, P.L., Lin, L.S., Liu, T.Y., Lin, T.F. and Huang, W.C. (2021). The Effect of Perceived Value, Trust, and Commitment on Patient Loyalty in Taiwan. *INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 58(1): 1-9, doi: 10.1177/00469580211007217.

- Isnanto, B. A (2024). Daftar Rumah Sakit di Jakarta yang Menerima BPJS Kesehatan. <https://apps.detik.com/detik/> <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-7495255/daftar-rumah-sakit-di-jakarta-yang-menerima-bpjs-kesehatan>
- Jandavath, R. K. N., & Byram, A. (2016). Healthcare Service Quality Effect on Patient Satisfaction and Behavioral Intentions in Corporate Hospitals in India. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*.
- Khan, F., Ahmed, W., Najmi, A. (2019). Understanding Consumer's Behavior Intentions towards Dealing with the Plastic Waste: Perspective of a Developing Country. *Resources, Conservation and Recycling*, 142(2): 1-12. doi: <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06276-9>
- Kalfon, P., Mimoz, O., Loundou, A., Geantot, M.-A., Revel, N., Villard, I., Amour, J., Azoulay, E., Garrouste-Orgeas, M., Martin, C., Sharshar, T., Baumstarck, K., & Auquier, P. (2016). Reduction of self-perceived discomforts in critically ill patients in French Intensive Care Units: Study Protocol for a cluster-randomized controlled trial. *Trials*, 17(1). <https://doi.org/10.1186/s13063-016-1211-x>
- Kwateng, K. O., R. Lumor, and F. O Acheampong. 2017. Service Quality in Public and Private Hospitals: A Comparative Study on Patient Satisfaction. *International Journal of Healthcare Management* 12 (3): 1–8. <https://doi.org/10.1080/20479700.2017.1390183>
- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261-269.
- Mohan, A., Sen, P., Shah, C., Jain, E., & Jain, S. (2021). Prevalence and risk factor assessment of Digital Eye Strain among children using online e-learning during the COVID-19 pandemic: Digital Eye Strain Among Kids (desk study-1). *Indian Journal of Ophthalmology*, 69(1), 140. https://doi.org/10.4103/ijo.ijo_2535_20
- Moreira, A.C. and Silva, P.M. (2015). The Trust-Commitment Challenge in Service Quality-Loyalty Relationships. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 28(3): 253-266. DOI: 10.1108/ijhcqa-02-2014-0017.
- Mohammadi-Sardo, M. R., and S. Salehi. 2018. Emergency Department Patient Satisfaction Assessment using Modified SERVQUAL Model; a Cross-sectional Study. *Advanced journal of emergency medicine* 3 (1): 1–10.
- Mustaffa, W. S. W. 2021. Patient Satisfaction with the Healthcare Service Quality: An Empirical Investigation at Malaysian Public Hospitals by Utilising SERVQUAL-Gap Analysis. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)* 12 (3): 734–740. <https://doi.org/10.17762/turcomat.v12i3.779>
- Ongkaruna, L. A. L., Kristaung, R. (2023). The Influence of Hospitals Service Quality on Patients Revisit Intention and Word-of-Mouth in Class B Private General Hospital in DKI Jakarta. *Journal of Open Research*, 2(7): 581-593.
- Olesen, K. and Bathula, H. (2022). A Meta-Analysis of the Determinants of Patient Satisfaction and Loyalty. *Health Marketing Quarterly*, 39(2): 191-210, doi: 10.1080/07359683.2022.2050000.
- Qolipour, M., A. Torabipour, A. FarajiKhiavi, and A. Saki. 2018. Assessing Medical Tourism Services Quality Using SERVQUAL Model: A Patient's Perspective. *Iranian Journal of Public Health* 7 (1): 10–110.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420.
- Pighin et al. (2022). Factors of the Revisit Intention of Patients in the Primary Health Care System in Argentina. *Sustainability*, 14. <https://doi.org/10.3390/su142013021>
- Putri, E. L., & Setyawati, H. A. (2022). Pengaruh Service Quality Terhadap Revisit Intention Melalui Patient Satisfaction dan Trust Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pasien Rawat Inap RSUD Purwokondo Kebumen).

- Sheng, T. and Liu, C. (2010). An Empirical Study on the Effect of E-service Quality on Online Customer Satisfaction and Loyalty. *Nankai Business Review International*, 1(3): 273-283, doi: 10.1108/20408741011069205.
- Shodiya O. A, O. A. Raji, and H. O. Al'Hassan-Ewuoso. 2023. Secondary Health Care Service Quality and Patients' Satisfaction in Ogun State, Nigeria. *Annals of "Dunarea de Jos" University of Galati Fascicle I. Economics and Applied informatics* 29 (1): 89–99. <https://doi.org/10.35219/eai15840409323>
- Siripipatthanakul, S. (2021). Service Quality, Patient Satisfaction, Word-of-Mouth, and Revisit Intentions in A Dental Clinic, Thailand. *International Journal of Trend in Scientific Research and Development*, 5(5).
- Setiono, B. A., & Hidayat, S. (2022). Influence of Service Quality with the Dimensions of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangibles on Customer Satisfaction. *International Journal of Economics, Business and Management Research*, 6(): 330-341.
- Senić, V., & Marinković, V. (2012). Patient care, satisfaction and service quality in health care. *International Journal of Consumer Studies*, 37(3), 312–319. <https://doi.org/10.1111/j.1470-6431.2012.01132.x>
- Sugandini, D., Wendry, B. and Muafi (2017). Influence of Quality Relationship and Satisfaction on Loyalty: Study on Supplier in Indonesia. *Journal of Business and Retail Management Research*, 11(4): 46-51, doi: 10.24052/jbrmr/v11is04/ioqrasolsosii.
- Trisnawati, I., Handayani, S.D., Nuryakin. (2022). The Effect of Dental Clinic Service Quality on Patient Satisfaction, Word of Mouth, and Revisit Intention in Yogyakarta. *Jurnal Aisyah: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 7(4): 1351-1356.
- Wibowo (2017). 85% Pasien RS Sumber Waras Pengguna Layanan BPJS. <https://www.medcom.id/nasional/metro/ObzW4nxk-85-pasien-rs-sumber-waras-pengguna-layanan-bpjs>
- Yudityawati, D. K., Ekawati, E., Maulidiah, F., & Hermawan, S. (2022, August). Analisis Kepuasan Terhadap Mutu Pelayanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Pada Pasien Rawat Jalan Rs "X". In *UMMagelang Conference Series* (pp. 685-697).
- Zahra, S. A., Farida, N., Arso, S. P. (2023). *The Effect of Customer Value and Trust on Patient Revisit Intention: Satisfaction as Mediation*. *Journal of Health Science and Prevention*, 7(2).
- Zubayer, M., & Hoque, S. (2019). *Health care service quality and in patients' satisfaction: An empirical investigation on healthscape's tangible quality*. *Global Journal of Arts, Humanities and Social Sciences*, 7(5), 39-55