

## **Pengaruh Fasilitas Dan Waktu Tunggu Terhadap Minat Berperilaku Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Pada Pasien Rumah Sakit Mayapada Surabaya**

Joan Suryaputra

Program Studi Magister Manajemen,  
Institut Teknologi dan Bisnis ASIA Malang  
Email: Joansuryaputra@yahoo.com

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas dan waktu tunggu terhadap minat berperilaku pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening pada Rumah Sakit Mayapada Surabaya. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada meningkatnya persaingan rumah sakit swasta serta masih belum optimalnya tingkat kepuasan dan kunjungan ulang pasien. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan Rumah Sakit Mayapada Surabaya, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada pasien yang memenuhi kriteria penelitian dan dianalisis menggunakan metode Partial Least Squares (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas dan waktu tunggu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien terbukti berpengaruh signifikan terhadap minat berperilaku pasien. Namun, fasilitas dan waktu tunggu tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap minat berperilaku pasien. Selanjutnya, hasil pengujian mediasi menunjukkan bahwa kepuasan pasien mampu berperan sebagai variabel intervening secara penuh (full mediation) dalam hubungan antara fasilitas dan minat berperilaku, serta sebagai variabel intervening dalam hubungan antara waktu tunggu dan minat berperilaku pasien. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan minat berperilaku pasien tidak dapat dicapai hanya melalui perbaikan fasilitas dan efisiensi waktu tunggu, tetapi harus diiringi dengan peningkatan kepuasan pasien secara menyeluruh. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan manajerial bagi Rumah Sakit Mayapada Surabaya dalam merancang strategi peningkatan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan dan loyalitas pasien.

**Kata kunci:** Fasilitas, Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien, Minat Berperilaku, Rumah Sakit Mayapada Surabaya.

### **Abstract**

This study aims to analyze the effect of facilities and waiting time on patients' behavioral intention, with patient satisfaction serving as an intervening variable at Mayapada Hospital Surabaya. The background of this study is based on the increasing competition among private hospitals as well as the suboptimal levels of patient satisfaction and repeat visits. This research employs a quantitative approach with a causal associative research design. The population of this study consists of outpatient patients at Mayapada Hospital Surabaya, with the sampling

technique using purposive sampling. Data were collected through questionnaires distributed to patients who met the research criteria and were analyzed using the Partial Least Squares (PLS) method.

The results indicate that facilities and waiting time have a significant effect on patient satisfaction. Patient satisfaction is proven to have a significant effect on patients' behavioral intention. However, facilities and waiting time do not have a significant direct effect on behavioral intention. Furthermore, mediation testing shows that patient satisfaction fully mediates the relationship between facilities and behavioral intention, and also serves as an intervening variable in the relationship between waiting time and behavioral intention. These findings indicate that improvements in patients' behavioral intention cannot be achieved solely through facility enhancement and waiting time efficiency, but must be accompanied by a comprehensive improvement in patient satisfaction. This study is expected to provide managerial considerations for Mayapada Hospital Surabaya in formulating service quality improvement strategies oriented toward patient satisfaction and patient loyalty.

**Keywords:** Facilities, Waiting Time, Patient Satisfaction, Behavioral Intention, Mayapada Hospital Surabaya

## PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor krusial yang menentukan efektivitas dan keberhasilan sebuah rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Seiring dengan perkembangan teknologi medis dan meningkatnya persaingan dalam sektor pelayanan kesehatan, rumah sakit dan fasilitas kesehatan lainnya semakin menyadari pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas. Perkembangan industri pelayanan kesehatan di Indonesia semakin kompetitif, ditandai dengan meningkatnya jumlah rumah sakit swasta yang menawarkan pelayanan medis modern dan berkualitas. Masyarakat kini semakin kritis

dalam memilih rumah sakit, tidak hanya berdasarkan kualitas pelayanan medis, tetapi juga faktor-faktor penunjang lain seperti fasilitas rumah sakit, waktu tunggu layanan, serta tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diterima. Rumah sakit Mayapada Surabaya sebagai salah satu rumah sakit swasta yang berkembang pesat di wilayah Surabaya dituntut untuk mampu menjaga dan meningkatkan minat perilaku pasien, baik dalam bentuk minat untuk kembali berobat maupun merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain.

Rumah Sakit Mayapada Surabaya merupakan salah satu jaringan rumah sakit di bawah Mayapada Healthcare Group, bagian dari Mayapada Healthcare Holdings,

yang dikenal sebagai penyedia layanan kesehatan premium di Indonesia. RS Mayapada Surabaya resmi beroperasi pada tahun 2021, dan menjadi cabang ketiga setelah RS Mayapada Jakarta Selatan dan RS Mayapada Tangerang.

Secara umum, tidak ada individu yang menginginkan kondisi sakit, karena sakit berkaitan dengan ketidaknyamanan fisik, psikologis, dan sosial. Namun, peneliti tidak berfokus pada kondisi “sakitnya”, melainkan pada pengalaman pasien dalam menerima pelayanan kesehatan ketika mereka terpaksa berinteraksi dengan rumah sakit. Minat berperilaku pasien merupakan bentuk niat atau keinginan pasien untuk bertindak setelah menerima pelayanan kesehatan. Menurut Ajzen (1991) dalam *Theory of Planned Behavior*, niat berperilaku terbentuk dari tiga faktor utama : sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Dalam konteks rumah sakit, pasien yang merasa puas dan memiliki pengalaman positif menunjukkan niat yang lebih tinggi untuk kembali atau merekomendasikan rumah sakit tersebut.

Beberapa penelitian empiris mendukung pentingnya variabel ini:

1. Cronin dan Taylor (1992) menemukan bahwa kualitas layanan yang dirasakan pelanggan berdampak positif terhadap kepuasan, yang kemudian berpengaruh terhadap minat berperilaku ulang.
2. Zeithaml, Berry & Parasuraman (1996) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan berhubungan langsung dengan loyalitas dan minat berperilaku positif terhadap penyedia jasa.
3. Andaleeb (2001) menyatakan bahwa faktor kepuasan dan waktu pelayanan yang efisien berpengaruh terhadap niat pasien untuk kembali ke rumah sakit yang sama.
4. Han dan Ryu (2009) dalam penelitian di sektor rumah sakit juga menegaskan bahwa persepsi terhadap lingkungan fisik dan kualitas pelayanan berdampak signifikan terhadap minat pasien untuk kembali berobat.

Penelitian ini menguji pengaruh fasilitas ( $X_1$ ) dan waktu tunggu ( $X_2$ ) terhadap

minat berperilaku pasien / revisit intention (Y) dengan kepuasan pasien (Z) sebagai variabel intervening. Untuk menjelaskan hubungan-hubungan tersebut diadopsi tiga teori utama yang sering digunakan pada penelitian pelayanan kesehatan: SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry) untuk kualitas layanan/fasilitas; *Expectation–Disconfirmation Theory* (Oliver) untuk mekanisme kepuasan pelanggan/pasien; dan *Theory of Planned Behavior* (Ajzen) untuk menjelaskan niat/perilaku ulang (revisit intention). Ketiga teori ini saling melengkapi: SERVQUAL mengurai dimensi kualitas/fasilitas; expectation–disconfirmation menjelaskan proses kognitif kepuasan; TPB memberi landasan teoritik bagi hubungan kepuasan → niat berperilaku.

Model SERVQUAL adalah kerangka pengukuran kualitas layanan yang membandingkan ekspektasi dan persepsi pelanggan pada lima dimensi: Tangibles (tangible/fasilitas fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan/kompetensi), dan Empathy (empati). Dalam konteks rumah sakit, dimensi tangibles berkaitan langsung dengan variabel fasilitas ( $X_1$ ). Menurut studi oleh Sitorus & Simanjuntak (2022), Fitriani &

Kurniawan (2020), Setiawan (2022), Wijaya & Hartono (2021) menemukan bahwa indikator-indikator tangibles berkorelasi kuat dengan kepuasan pasien dan/atau niat kembali. Untuk variabel Fasilitas ( $X_1$ ) (adaptasi dimensi Tangibles):

1. Kondisi fisik fasilitas (ruang perawatan, poliklinik, parkir) memadai.
2. Peralatan medis berada dalam kondisi baik dan lengkap.
3. Kenyamanan ruang tunggu (kursi, ventilasi, kebersihan) memuaskan.
4. Ketersediaan fasilitas penunjang (toilet, parkir, signage) memadai.
5. Kebersihan umum area pelayanan terjaga.

*Expectation–Disconfirmation Theory* (EDT) menjelaskan kepuasan konsumen sebagai fungsi perbandingan antara ekspektasi terhadap layanan dan persepsi kinerja aktual. Bila kinerja  $\geq$  ekspektasi → disconfirmation positif → kepuasan; bila kinerja  $<$  ekspektasi → disconfirmation negatif → ketidakpuasan.

Hubungan variabel:

- Waktu tunggu ( $X_2$ ) berperan sebagai salah satu aspek kinerja layanan yang sangat terlihat oleh pasien. Jika

waktu tunggu aktual lebih lama daripada yang diharapkan pasien (*disconfirmation* negatif), maka kepuasan (Z) menurun. Sebaliknya, waktu tunggu yang lebih singkat atau sesuai janji meningkatkan kepuasan.

- Fasilitas juga termasuk dalam bandingan ekspektasi vs persepsi; fasilitas yang melebihi ekspektasi mengarah pada *disconfirmation* positif → kepuasan meningkat.

Indikator empiris (untuk Waktu Tunggu & Kepuasan):  
Untuk Waktu Tunggu ( $X_2$ ):

1. Lama waktu tunggu pendaftaran sesuai dengan ekspektasi.
2. Lama waktu menunggu pemeriksaan dokter sesuai estimasi.
3. Persepsi efisiensi proses antrian (proses pendaftaran, pemeriksaan, pembayaran).
4. Kepuasan terhadap komunikasi estimasi waktu dari staf.

Untuk Kepuasan Pasien (Z) (ukuran umum berdasarkan EDT & literatur):

1. Kepuasan keseluruhan terhadap layanan yang diterima.

2. Kesesuaian layanan dengan ekspektasi pasien.
3. Kepuasan terhadap aspek hasil klinis dan non-klinikal.
4. Kepuasan terhadap pengalaman pelayanan (proses dan fasilitas).

Theory of Planned Behavior (TPB) menyatakan bahwa niat (intention) adalah prediktor langsung dari perilaku aktual. Niat itu sendiri dipengaruhi oleh sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan perceived behavioral control (kontrol perilaku yang dirasakan). Dalam konteks layanan kesehatan, kepuasan sering dimaknai sebagai sikap evaluatif yang kuat terhadap pengalaman layanan sehingga memengaruhi niat kembali (revisit intention).

Hubungan variabel:

1. Kepuasan pasien (Z) membentuk sikap positif terhadap rumah sakit → meningkatkan niat berperilaku (Y) seperti bermaksud kembali, memilih rumah sakit yang sama, atau merekomendasikan ke orang lain.
2. Faktor-faktor lain (norma, kontrol) dapat menjadi variabel kontrol; namun penelitian ini menekankan kepuasan sebagai prediktor utama niat.

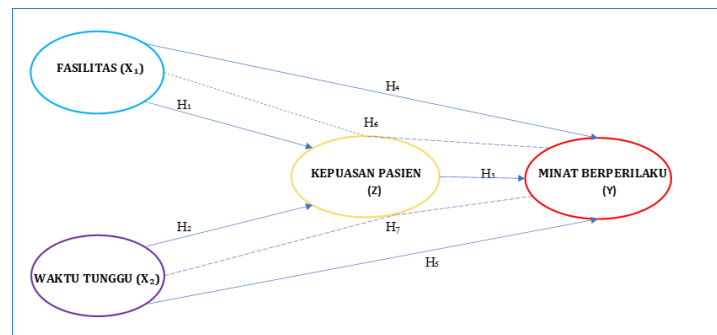
Studi Lee et al. (2022), Putra & Hidayat (2021), dan Setiawan (2022) menunjukkan bahwa kepuasan pasien berkaitan positif dan signifikan dengan niat kembali/loyalitas; beberapa studi juga menemukan mediasi kepuasan antara kualitas layanan/fasilitas dan minat berperilaku.

Indikator empiris (untuk Minat Berperilaku / Revisit Intention Y):

1. Kemungkinan pasien memilih rumah sakit yang sama bila membutuhkan layanan lagi.

2. Niat pasien untuk merekomendasikan rumah sakit kepada teman/keluarga.
3. Kecenderungan pasien untuk memilih kembali rumah sakit tersebut dibanding alternatif lain.
4. Probabilitas pasien akan menggunakan layanan lain di rumah sakit yang sama.

Kerangka konseptual hubungan antarvariabel dapat digambarkan secara sederhana sebagai berikut



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

Hipotesis Penelitian:

- H<sub>1</sub> : Fasilitas langsung berpengaruh terhadap kepuasan pasien (hubungan langsung)  
H<sub>2</sub> : Waktu tunggu berpengaruh terhadap kepuasan pasien (hubungan langsung)

- H<sub>3</sub> : Kepuasan pasien berpengaruh terhadap minat berperilaku pasien (hubungan langsung)  
H<sub>4</sub> : Fasilitas berpengaruh terhadap minat berperilaku pasien (hubungan langsung)

H<sub>5</sub> : Waktu tunggu berpengaruh terhadap kepuasan pasien (hubungan langsung)

H<sub>6</sub> : Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening antara Fasilitas dan Minat Berperilaku ( hubungan tidak langsung)

H<sub>7</sub> : Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening antara Waktu Tunggu dan Minat Berperilaku (hubungan tidak langsung)

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert kepada pasien Rumah Sakit Mayapada Surabaya, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang dipilih menggunakan teknik probability sampling. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden penelitian. Metode pengumpulan data yang

digunakan adalah menggunakan bantuan aplikasi Google Form dalam penyebaran kuesioner yang disebarakan kepada 100 pasien Rumah Sakit Mayapada Surabaya yang pernah menggunakan layanan rawat jalan dalam kurun waktu satu bulan terakhir.

Data penelitian diperoleh melalui kuesioner yang disusun menggunakan skala Likert lima poin. Variabel independen dalam penelitian ini meliputi fasilitas dan waktu tunggu, sedangkan variabel dependen adalah minat berperilaku pasien serta variabel intervening dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien. Analisis data dilakukan menggunakan metode Partial Least Squares (PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Penggunaan metode PLS-SEM dipilih karena sesuai untuk ukuran sampel relatif kecil dan berorientasi pada prediksi hubungan antar variabel laten.

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

| Karakteristik | Kategori    | Jumlah |
|---------------|-------------|--------|
| Jenis Kelamin | Laki-laki   | 67     |
|               | Perempuan   | 33     |
| Usia          | 20–30 tahun | 12     |
|               | 31–40 tahun | 28     |
|               | 41–50 tahun | 55     |

>50 tahun

5

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2025

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengujian model menunjukkan bahwa seluruh indikator penelitian memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas.

### 1. Uji Validitas

Uji validitas konvergen dalam analisis PLS terhadap indikator reflektif dilakukan dengan mengacu pada nilai loading factor. Secara ideal, suatu indikator dinyatakan valid apabila nilai loading-nya melebihi angka 0,70. Meskipun indikator dikatakan ideal apabila memiliki nilai *loading factor* di atas

0,70, pendekatan terhadap validitas konvergen dalam analisis PLS bersifat fleksibel. Menurut Ferdinand (2006), indikator dengan nilai antara 0,40 hingga 0,70 masih layak dan valid dipertimbangkan untuk dipertahankan, terutama apabila indikator tersebut memiliki dasar teoritis yang kuat atau jika penghapusannya justru berdampak negatif terhadap keseluruhan validitas konstruk. Adapun hasil pengujiannya disajikan sebagai berikut.

**Tabel 2. Hasil Uji Convergent Validity Variabel Fasilitas**

| Indikator | Nilai Outer Loading | Rule of Thumb | Keterangan |
|-----------|---------------------|---------------|------------|
| X1.1      | 0,806               | >0,5          | Valid      |
| X1.2      | 0,779               | >0,5          | Valid      |
| X1.3      | 0,799               | >0,5          | Valid      |
| X1.4      | 0,894               | >0,5          | Valid      |

**Tabel 3. Hasil Uji Convergent Validity Variabel Waktu Tunggu**

| Indikator | Nilai Outer Loading | Rule of Thumb | Keterangan |
|-----------|---------------------|---------------|------------|
| X2.1      | 0,869               | >0,5          | Valid      |
| X2.2      | 0,784               | >0,5          | Valid      |
| X2.3      | 0,823               | >0,5          | Valid      |

**Tabel 4. Hasil Uji Convergent Validity Variabel Kepuasan Pasien**

| Indikator | Nilai Outer Loading | Rule of Thumb | Keterangan |
|-----------|---------------------|---------------|------------|
| Z1.1      | 0,866               | >0,5          | Valid      |
| Z1.2      | 0,911               | >0,5          | Valid      |
| Z1.3      | 0,858               | >0,5          | Valid      |

**Tabel 5. Hasil Uji Convergent Validity Variabel Minat Berperilaku / Behavioral Intention**

| Indikator | Nilai Outer Loading | Rule of Thumb | Keterangan |
|-----------|---------------------|---------------|------------|
| Y1.1      | 0,908               | >0,5          | Valid      |
| Y1.2      | 0,860               | >0,5          | Valid      |
| Y1.3      | 0,894               | >0,5          | Valid      |

Sumber: Output PLS

## 2. Uji Nilai Rho\_A

Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas konstruk dilakukan menggunakan pendekatan Rho\_A (rho alternatif), yang dikenal sebagai salah satu metode paling

andal dalam kerangka PLS-SEM. Secara fungsi, Rho\_A mengukur sejauh mana indikator-indikator dalam suatu konstruk laten saling konsisten dalam menggambarkan konsep yang diwakilinya.

Nilai Rho\_A di atas 0,70 dianggap menunjukkan tingkat reliabilitas yang baik, sedangkan rentang antara 0,60 hingga 0,70 masih dapat ditoleransi untuk studi yang bersifat eksploratif (Hair et al., 2018). Sebaliknya, apabila nilai berada di bawah 0,60, maka konstruk tersebut dinilai memiliki reliabilitas yang lemah dan perlu dikaji ulang. Secara fungsi, Rho\_A mengukur sejauh mana indikator-indikator dalam suatu konstruk

laten saling konsisten dalam menggambarkan konsep yang diwakilinya. Nilai Rho\_A di atas 0,70 dianggap menunjukkan tingkat reliabilitas yang baik, sedangkan rentang antara 0,60 hingga 0,70 masih dapat ditoleransi untuk studi yang bersifat eksploratif (Hair et al., 2018). Sebaliknya, apabila nilai berada di bawah 0,60, maka konstruk tersebut dinilai memiliki reliabilitas yang lemah dan perlu dikaji ulang.

**Tabel 6. Uji Nilai Rho\_A**

|                   | rho_A | Keterangan |
|-------------------|-------|------------|
| Fasilitas         | 0,847 | RELIABEL   |
| Kepuasan Pasien   | 0,856 |            |
| Minat Berperilaku | 0,877 |            |
| Waktu Tunggu      | 0,846 |            |

Sumber: Output PLS

### 3. Uji Composite Reliability

Pengujian reliabilitas konstruk juga dilakukan melalui indikator Composite Reliability (CR). Suatu konstruk dikatakan memiliki reliabilitas yang baik apabila nilai CR-nya melebihi angka 0,70. Berdasarkan hasil analisis, seluruh konstruk

dalam penelitian ini menunjukkan nilai CR di atas ambang batas tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing konstruk memiliki konsistensi internal yang memadai dan layak digunakan dalam model pengukuran yang dikembangkan.

**Tabel 7. Uji Composite Reliability**

|                   | Composite Reliability | Keterangan |
|-------------------|-----------------------|------------|
| Fasilitas         | 0,892                 | RELIABEL   |
| Kepuasan Pasien   | 0,910                 |            |
| Minat Berperilaku | 0,918                 |            |
|                   |                       |            |

Sumber: Output PLS

#### 4. Evaluasi Nilai F Square

Uji F-square untuk menilai kebaikan dari model atau effect size. Nilai F-square dengan kategori 0,02, 0,15, dan 0,35 menunjukkan pengaruh yang lemah, medium, atau besar.

Tabel 8. Evaluasi nilai R Square

|                   | Fasilitas | Kepuasan Pasien | Minat Berperilaku | Waktu Tunggu |
|-------------------|-----------|-----------------|-------------------|--------------|
| Fasilitas         |           | 0,1861          | 0,0185            |              |
| Kepuasan Pasien   |           |                 | 0,2344            |              |
| Minat Berperilaku |           |                 |                   |              |
| Waktu Tunggu      |           | 0,2761          | 0,0229            |              |

Sumber: Output PLS

#### 5. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan merujuk pada nilai t-statistic dan p-value. Pada taraf signifikansi 5%, suatu pengaruh dinyatakan signifikan apabila nilai t-statistic melebihi 1,96 dan nilai p-value

kurang dari 0,05. Berdasarkan ketentuan tersebut, berikut disajikan hasil pengujian hipotesis terhadap pengaruh langsung antar variabel. Hasil analisis mengenai pengaruh langsung antar variabel ditampilkan sebagai berikut.

Tabel 9. Uji Hipotesis

|                                                    | Original Sample (O) | Sample Mean (M) | Standard Deviation (STDEV) | T Statistics (O/STDEV) | P Values | Kesimpulan  | Uji Pengaruh   |
|----------------------------------------------------|---------------------|-----------------|----------------------------|------------------------|----------|-------------|----------------|
| Fasilitas → Kepuasan Pasien                        | 0,351               | 0,357           | 0,133                      | 2,640                  | 0,009    | H1 Diterima | Langsung       |
| Waktu Tunggu → Kepuasan Pasien                     | 0,428               | 0,431           | 0,134                      | 3,200                  | 0,001    | H2 Diterima | Langsung       |
| Fasilitas → Minat Berperilaku                      | 0,120               | 0,127           | 0,146                      | 0,317                  | 0,752    | H3 Ditolak  | Langsung       |
| Waktu Tunggu → Minat Berperilaku                   | 0,139               | 0,145           | 0,144                      | 0,966                  | 0,334    | H4 Ditolak  | Langsung       |
| Kepuasan Pasien → Minat Berperilaku                | 0,482               | 0,489           | 0,064                      | 7,556                  | 0,000    | H5 Diterima | Langsung       |
| Fasilitas → Kepuasan Pasien → Minat Berperilaku    | 0,169               | 0,169           | 0,044                      | 3,871                  | 0,000    | H6 Diterima | Tidak Langsung |
| Waktu Tunggu → Kepuasan Pasien → Minat Berperilaku | 0,206               | 0,203           | 0,047                      | 4,481                  | 0,000    | H7 Diterima | Tidak Langsung |

Sumber: Output PLS

H1: Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien

Original Sample sebesar 0,351, dengan T Statistics sebesar 2,640 dan P Values sebesar 0,009. Nilai tersebut memenuhi kriteria signifikansi ( $T Statistics > 1,96$  dan  $P Values < 0,05$ ), sehingga Hipotesis 1 (H1) dinyatakan diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa ketersediaan sarana prasarana yang memadai, kenyamanan ruang pelayanan, kebersihan, serta kelengkapan fasilitas medis dan nonmedis menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi kepuasan pasien. Pasien cenderung merasa lebih puas ketika rumah sakit mampu

menyediakan fasilitas yang mendukung kenyamanan dan kelancaran proses pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori kepuasan pelanggan yang menyatakan bahwa kualitas fasilitas fisik merupakan salah satu determinan utama kepuasan, khususnya pada sektor jasa kesehatan yang bersifat *high contact service*. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien dapat diterima.

H2: Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil pengujian, waktu tunggu berpengaruh langsung dan positif terhadap kepuasan pasien, dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,428, dengan T Statistics sebesar 3,200 dan P Values sebesar 0,001, yang berarti hubungan tersebut signifikan secara statistik. Nilai ini merupakan koefisien terbesar dalam hubungan menuju kepuasan pasien, yang menunjukkan bahwa waktu tunggu menjadi faktor paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit Mayapada Surabaya.

Hasil ini menunjukkan bahwa efisiensi waktu pelayanan, mulai dari proses pendaftaran, pemeriksaan, hingga pelayanan lanjutan, sangat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan. Pengelolaan waktu tunggu yang baik mampu mengurangi ketidaknyamanan pasien dan meningkatkan rasa puas terhadap pelayanan yang diterima.

Temuan ini mendukung konsep manajemen pelayanan kesehatan yang menekankan bahwa kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan merupakan indikator utama kualitas layanan rumah sakit. Oleh karena itu, hipotesis yang menyatakan bahwa waktu tunggu

berpengaruh terhadap kepuasan pasien dinyatakan diterima.

### H3: Pengaruh Fasilitas terhadap Minat Berperilaku Pasien

Hasil uji pengaruh langsung menunjukkan nilai Original Sample sebesar 0,120, dengan T Statistics sebesar 0,317 dan P Values sebesar 0,752, yang tidak memenuhi kriteria signifikansi. Oleh karena itu, Hipotesis 3 (H3) dinyatakan ditolak.

Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun fasilitas memiliki peran dalam membentuk pengalaman pelayanan, keberadaan fasilitas yang baik belum tentu secara langsung mendorong minat berperilaku pasien, seperti niat untuk kembali menggunakan layanan atau merekomendasikan rumah sakit. Dalam konteks Rumah Sakit Mayapada Surabaya, keputusan perilaku pasien kemungkinan lebih dipengaruhi oleh faktor lain, seperti kepuasan keseluruhan, kualitas interaksi dengan tenaga medis, serta hasil pelayanan yang dirasakan. Hal ini mengindikasikan bahwa fasilitas berperan lebih sebagai faktor pendukung daripada faktor penentu utama dalam membentuk minat berperilaku pasien.

#### H4: Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Minat Berperilaku Pasien

Berdasarkan hasil pengujian, hubungan tersebut memiliki nilai Original Sample sebesar 0,139, dengan T Statistics sebesar 0,966 dan P Values sebesar 0,334, sehingga tidak signifikan secara statistik. Dengan demikian, Hipotesis 4 (H4) dinyatakan ditolak. Temuan ini menunjukkan bahwa waktu tunggu yang dialami pasien belum secara langsung memengaruhi minat berperilaku pasien. Hal ini dapat disebabkan oleh toleransi pasien terhadap waktu tunggu selama pelayanan medis masih dianggap wajar, terutama apabila kualitas pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan. Dengan kata lain, waktu tunggu lebih berperan dalam membentuk kepuasan pasien, yang selanjutnya memengaruhi minat berperilaku secara tidak langsung.

#### H5: Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Minat Berperilaku Pasien

Hipotesis kelima menyatakan bahwa kepuasan pasien berpengaruh terhadap minat berperilaku pasien. Hasil uji menunjukkan nilai Original Sample sebesar 0,482, dengan T Statistics sebesar 7,556 dan P Values sebesar 0,000, yang berarti

hubungan tersebut sangat signifikan. Oleh karena itu, Hipotesis 5 (H5) dinyatakan diterima.

#### H6: Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening antara Fasilitas dan Minat Berperilaku

Hipotesis keenam menyatakan bahwa kepuasan pasien sebagai variabel intervening antara Fasilitas dan Minat Berperilaku. Hasil uji menunjukkan nilai Original Sample sebesar 0,169, dengan T Statistics sebesar 3,871 dan P Values sebesar 0,000, yang berarti hubungan tersebut sangat signifikan. Oleh karena itu, Hipotesis 6 (H6) dinyatakan diterima.

#### H7 : Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening antara Waktu Tunggu dan Minat Berperilaku

Hipotesis ketujuh menyatakan bahwa kepuasan pasien sebagai variabel intervening antara Waktu Tunggu dan Minat Berperilaku. Hasil uji menunjukkan nilai Original Sample sebesar 0,206, dengan T Statistics sebesar 4,481 dan P Values sebesar 0,000, yang berarti hubungan tersebut sangat signifikan. Oleh karena itu, Hipotesis 7 (H7) dinyatakan diterima.

## PENUTUP

Hasil penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen jasa dan pemasaran jasa kesehatan, khususnya dalam konteks layanan rumah sakit. Penelitian ini memperkuat teori yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan determinan utama perilaku pasca-konsumsi, serta menegaskan peran kepuasan sebagai variabel intervening antara kualitas layanan (fasilitas dan waktu tunggu) dan minat berperilaku. Model penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dalam bidang pelayanan kesehatan maupun sektor jasa lainnya.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang relevan, seperti kualitas interaksi tenaga medis, harga atau biaya pelayanan, serta citra rumah sakit, selain itu disarankan untuk dapat dikembangkan dengan menggunakan objek penelitian yang lebih luas, seperti rumah sakit dengan tipe atau wilayah yang berbeda. Selain itu juga disarankan untuk melakukan metode penelitian kualitatif atau mixed methods dapat dipertimbangkan

untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman dan perilaku pasien.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Rumah Sakit Mayapada Surabaya serta seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.

Anderson, E. W., & Sullivan, M. W. (1993). The antecedents and consequences of customer satisfaction for firms. *Marketing Science*, 12(2), 125–143.

Cronin, J. J., Brady, M. K., & Hult, G. T. M. (2000). Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions. *Journal of Retailing*, 76(2), 193–218.

Fitriani, N., & Kurniawan, A. (2020). Pengaruh kualitas fasilitas terhadap kepuasan pasien di RS Muhammadiyah

Palembang. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 145–154.

Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39–50.

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.

Kusumawati, R., & Rahman, A. (2022). Kepuasan pasien sebagai variabel mediasi antara fasilitas dan waktu tunggu terhadap behavioral intention di rumah sakit swasta Jakarta. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 19(1), 67–82.

Lee, S., Kim, J., & Park, H. (2022). Patient satisfaction and revisit intention: The role of service environment and waiting time. *Health Policy and Management Journal*, 32(3), 215–228.

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services marketing: People, technology, strategy* (8th ed.). Pearson Education.

Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. New York: McGraw-Hill.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Putra, I. G. N., & Hidayat, R. (2021). Peran kepuasan pasien sebagai mediasi antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap minat berkunjung kembali di rumah sakit swasta Denpasar.

*Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 24(2), 101–115.