

ABSTRAK

R. A. Annisa Putri Sulaiha, PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI MELALUI KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT LUKAS BANGKALAN, Triana Setiyarini

Seiring dengan meningkatnya status sosial ekonomi masyarakat juga menyebabkan kesadaran dan tuntutan akan kualitas layanan kesehatan juga semakin tinggi. Oleh karena itu, industri jasa layanan kesehatan yang dalam hal ini adalah rumah sakit harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat menggunakan berbagai cara misalnya melalui peningkatan fasilitas dan kualitas pelayanannya. RSUD Lukas menghadapi beberapa tantangan khususnya dalam layanan rawat jalan, seperti ketidakpuasan pasien terkait layanan tertentu, kurangnya fasilitas, juga kompetisi dengan rumah sakit lain yang juga menawarkan layanan serupa. Hal ini tentu akhirnya dapat mempengaruhi loyalitas pasien untuk kembali berkunjung ke RSUD Lukas Bangkalan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap minat berkunjung kembali pasien, dengan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi di Rumah Sakit Lukas Bangkalan. Data dikumpulkan melalui survei dan penyebaran kuesioner terhadap 140 pasien dan pengunjung rumah sakit dan dianalisis menggunakan *Partial least square* (PLS) dengan uji koefisien *outer* model dan *inner* model dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, yang kemudian mempengaruhi minat pasien untuk berkunjung kembali. Kepuasan pasien terbukti memediasi hubungan ini, menunjukkan bahwa semakin puas pasien dengan pelayanan dan fasilitas yang diterima, semakin besar kemungkinan mereka untuk berkunjung kembali. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas rumah sakit merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Penelitian lanjutan disarankan untuk mempertimbangkan faktor lain seperti biaya dan aksesibilitas.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pasien, Minat Berkunjung Kembali, Rumah Sakit.

ABSTRACT

R. A. Annisa Putri Sulaiha, *THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND FACILITIES ON THE INTENTION TO REVISIT THROUGH PATIENT SATISFACTION AT LUKAS HOSPITAL, BANGKALAN, Triana Setiyarini*

The rise in the socioeconomic status of society has increased awareness and demand for quality healthcare services. Consequently, the healthcare service industry, particularly hospitals, must meet these needs by improving their facilities and service quality. Lukas General Hospital (RSU Lukas) faces several challenges, especially in outpatient services, such as patient dissatisfaction with certain services, lack of facilities, and competition with other hospitals offering similar services. These challenges may ultimately affect patient loyalty and their intention to revisit RSU Lukas Bangkalan. This study aims to analyze the influence of service quality and facilities on patients' intention to revisit, with patient satisfaction serving as a mediating variable at Lukas Hospital, Bangkalan. Data were collected through surveys and questionnaires distributed to 140 patients and hospital visitors and analyzed using Partial least square (PLS), including tests for outer and inner model coefficients and hypothesis testing. The results indicate that service quality and facilities significantly influence patient satisfaction, which subsequently affects patients' intention to revisit. Patient satisfaction was found to mediate this relationship, showing that the more satisfied patients are with the services and facilities provided, the greater their likelihood of revisiting the hospital. This study concludes that improving service quality and hospital facilities is a critical factor in enhancing patient satisfaction and loyalty. Future studies are recommended to explore additional factors, such as cost and accessibility.

Keywords: *Service Quality, Facilities, Patient Satisfaction, Intention to Revisit, Hospital.*