
PENGARUH DIMENSI *SERVICE QUALITY* TERHADAP *PATIENT SATISFACTION* DAN *REVISIT INTENTION* DENGAN *OUTPATIENT WAITING TIME* SEBAGAI PEMODERASI PADA PASIEN RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT DI JAKARTA

Sarah Tiara Haryanto, Robert Kristaung

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Trisakti, Indonesia

Email: 122012105005@std.trisakti.ac.id, robert_kristaung@trisakti.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *service quality* terhadap *patient satisfaction* dan *revisit intention* dengan *outpatient waiting time* sebagai pemoderasi pada pasien Rumah Sakit Gigi dan Mulut di Jakarta. Penelitian ini memakai metode kuantitatif yang menggunakan data primer yang diambil secara direk dari pengisian kuesioner oleh pasien yang pernah menerima perawatan maupun yang sedang dalam perawatan gigi dan mulut di RSGM yang berlkasi di DKI Jakarta. Penarikan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling* dengan teknik *non-probability sampling* yang berjumlah 330 orang. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM) untuk melakukan uji hipotesisnya. Hasil penelitian menunjukkan beberapa hipotesis yang terdukung antara lain; (H1) *responsiveness* terhadap *patient satisfaction*; (H2) *assurance* terhadap *patient satisfaction*; (H3) *tangible* terhadap *patient satisfaction*; dan (H4) *empathy* terhadap *patient satisfaction*; (H5) *reliability* terhadap *patient satisfaction*; (H9) *empathy* terhadap *patient satisfaction* dengan *outpatient waiting time* sebagai pemoderasi; (H10) *reliability* terhadap *patient satisfaction* dengan *outpatient waiting time* sebagai pemoderasi; dan (H11) *patient satisfaction* terhadap *revisit intention*. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa terdapat beberapa hipotesis yang tidak terdukung yaitu (H6) *responsiveness* terhadap *patient satisfaction* dengan *outpatient waiting time* sebagai pemoderasi; (H7) *assurance* terhadap *patient satisfaction* dengan *outpatient waiting time* sebagai pemoderasi; dan (H8) *tangible* terhadap *patient satisfaction* dengan *outpatient waiting time* sebagai pemoderasi. Kesimpulan dari penelitian ini adalah *outpatient waiting time* tidak dapat memperkuat pengaruh positif dari *responsiveness*, *assurance*, dan *tangible* terhadap *patient satisfaction*.

Kata Kunci: kualitas layanan; kepuasan pasien; niat berkunjung kembali; waktu tunggu rawat jalan.

Abstract

This study aims to analyze the effect of service quality on patient satisfaction and revisit intention with outpatient waiting time as a moderator variable on patients of Dental and Oral Hospitals in Jakarta. This study used the quantitative method which primary data were taken directly from questionnaires filled out by patients who had received treatment or were undergoing treatments in Dental and Oral Hospitals located in DKI Jakarta. Sampling was carried out using purposive sampling method with non-probability sampling technique, with the total of 330 respondents. This study used the Structural Equation Modelling (SEM) approach to test the hypothesis. The results of the research show that several hypotheses are supported, including (H1) responsiveness to patient satisfaction; (H2) assurance on patient satisfaction; (H3) tangible to patient satisfaction; and (H4) empathy for patient satisfaction; (H5) reliability on patient satisfaction; (H9) empathy for patient satisfaction with outpatient waiting time as moderator; (H10) reliability of patient satisfaction with outpatient waiting time as moderator; and (H11) patient satisfaction on revisit intention. However, there are several hypotheses that are not supported, namely (H6) responsiveness to patient satisfaction with outpatient waiting time as a moderator;

(H7) assurance of patient satisfaction with outpatient waiting time as moderator; and (H8) tangible towards patient satisfaction with outpatient waiting time as moderator. The conclusion of this study is that outpatient waiting time cannot moderate the positive effect of responsiveness, assurance, and tangible on patient satisfaction.

Keywords: service quality; patient satisfaction; revisit intention; outpatient waiting time.

PENDAHULUAN

Perawatan kesehatan telah berkembang sebagai sektor terkemuka dalam menyediakan kesempatan untuk bekerja dan menghasilkan pendapatan. Cakupan dan layanan yang luas, serta peningkatan investasi oleh investor di sektor publik maupun swasta menyebabkan pertumbuhan yang tajam pada bidang kesehatan (Teruna et al., 2023). Sistem perawatan kesehatan sektor publik, yang diatur terutama oleh pemerintah, sebagian besar berfokus pada fasilitas perawatan kesehatan dasar melalui pusat perawatan kesehatan primer, dan sektor swasta berfokus lebih kepada pelayanan kesehatan sekunder, tersier, dan kuarterner (Thakkar et al., 2022). Ketersediaan asuransi kesehatan, dari pemerintah maupun swasta, dapat menjadi salah satu kontributor utama dalam menjaga tingkat kesehatan dan kesejahteraan masyarakat (Abdel Fattah et al., 2021).

Pandemi COVID-19 yang mengejutkan seluruh negara di dunia pada tiga tahun silam mengakibatkan manusia menjadi semakin sadar dan peduli terhadap kualitas pelayanan medis secara menyeluruh, antara lain dari segi keamanan, kebersihan, komunikasi yang terjalin dengan dokter dan tenaga kesehatan yang memberikan perawatan, dan ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan (Rosyad et al., 2021; Ummatin, 2021). Penyedia layanan medis juga harus berfokus pada pembelian peralatan terbaru dan canggih, serta strategi pemasaran yang inovatif untuk dapat bersaing di masa yang penuh tantangan ini (Thakkar et al., 2022). Terdapat juga parameter esensial lain yang memengaruhi pemberian jasa dalam bidang kesehatan, yaitu waktu menunggu pasien selama proses penerimaan layanan kesehatan, terutama pada pasien rawat jalan, atau *outpatient waiting time* (Janna et al., 2022).

Memahami kebutuhan pasien dan memperluas layanan dan memperbaiki kualitas layanan kesehatan merupakan tolak ukur yang sangat krusial untuk meningkatkan kepuasan pasien (Silfani Sarlota Dula Dopo, 2018). Kepuasan pasien terhadap kualitas layanan dan perawatan kesehatan dapat memengaruhi retensi pasien, atau *revisit intention*, yang merupakan sebuah indikator penting dari keberhasilan pihak manajemen rumah sakit dalam menjalankan tugasnya. Organisasi atau manajemen pelayanan kesehatan dapat memastikan ketersediaan fasilitas medis terbaru dan canggih, serta mengembangkan strategi pemasaran untuk menarik dan memenuhi kebutuhan pasien (Thakkar et al., 2022). Pelayanan kesehatan yang paripurna semakin diperlukan oleh masyarakat dengan alasan agar terpenuhinya harapan dan keinginan mereka seiring dengan meningkatnya kesadaran akan pentingnya kesehatan (Mozin, 2022). Kualitas pelayanan yang sempurna nantinya akan menghasilkan banyak keuntungan, seperti terbentuknya relasi yang sehat dan harmonis antara penyedia jasa dan penerima jasa layanan kesehatan (Sulistinah et al., 2023). Hal ini akan menciptakan kesetiaan atau *loyalty* pelanggan, di mana hal ini pastinya bersifat profitabel untuk perusahaan penyedia jasa. Kualitas pelayanan yang diberikan sangat erat kaitannya dengan kepuasan klien. Di mana hal ini menjadi tolak ukur akan berapa baiknya suatu kualitas pelayanan sanggup mencukupi harapan yang dimiliki pelanggannya secara optimal (Nabila et al., 2023). Kualitas pelayanan yang baik juga akan berpengaruh positif terhadap niat untuk berkunjung kembali (Syam & Achmadi, 2022). Tersedianya layanan berkualitas tinggi kepada konsumen target, atau pasien, menjadi strategi awal untuk memastikan penyedia jasa memiliki keunggulan kompetitif (Abdel Fattah et al., 2021).

Penelitian sebelumnya menyimpulkan bahwa dimensi *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan atau *satisfaction* (Nuryanti et al., 2023). *Responsiveness* dapat diartikan sebagai kemauan staff untuk membantu dan melayani pasien. Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai respon setelah menerima pelayanan terhadap ekspektasi mereka sebelum menerima pelayanan (Lesmana & Achmadi, 2022). Oleh karena itu, penulis mengembangkan hipotesis pertama di bawah ini:

H1 : *Responsiveness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *patient satisfaction*

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dari dimensi *assurance* terhadap *satisfaction*. Hal ini dikarenakan pasien dapat merasa aman dan percaya kepada pemberi layanan kesehatan (Lesmana & Achmadi, 2022). Darinya, penulis membuat hipotesa kedua sebagai berikut:

H2 : *Assurance* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *patient satisfaction*

Penelitian lampau menyimpulkan adanya pengaruh positif dari dimensi *tangibles* terhadap *satisfaction*. Hal ini dikarenakan dengan fasilitas yang baik, banyak prosedur medis dapat dilakukan dengan baik dan efisien (Lesmana & Achmadi, 2022). Maka, hipotesa selanjutnya yang diusulkan peneliti yakni:

H3 : *Tangibles* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *patient satisfaction*

Penelitian anteseden berpendapat bahwasannya diperoleh pengaruh positif dari dimensi *empathy* terhadap *satisfaction*. Empati yang diberikan oleh pekerja medis merupakan hal yang krusial karena dapat membuat pasien merasa lebih dimengerti (Lesmana & Achmadi, 2022). Sehingga, hipotesis keempat dikembangkan menjadi:

H4 : *Empathy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *patient satisfaction*

Terdapat juga riset yang mengutarakan didapati pengaruh positif dari dimensi *reliability* terhadap *satisfaction*. (Lesmana & Achmadi, 2022) Reliabilitas dapat diartikan sebagai kemampuan tenaga medis untuk melayani pasien secara akurat dan bertanggung jawab (Ussolikhah et al., 2023). Maka, penulis menulis pengembangan hipotesis kelima sebagai berikut:

H5 : *Reliability* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *patient satisfaction*

Riset sebelumnya menyatakan adanya pengaruh positif dari outpatient waiting time terhadap kepuasan (Ananto et al., 2023). Dimana dikatakan bahwa ketidakpuasan meningkat jika waktu tunggu menjadi lebih substansial (Ferreira et al., 2023). Dari sini, penulis mengusulkan hipotesa keenam sebagai:

H6 : *Outpatient waiting time* dapat memperkuat pengaruh antara *responsiveness* dengan *patient satisfaction*

Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa kepuasan pasien meningkat saat periode menunggu menurun (Alsubaie et al., 2021). Dikatakan juga bahwa terdapat pengaruh positif dari dimensi *assurance* terhadap kepuasan pasien (Lesmana & Achmadi, 2022). Dari kedua penelitian terdahulu, penulis mengusulkan hipotesa ketujuh sebagai:

H7 : *Outpatient waiting time* dapat memperkuat pengaruh antara *assurance* dengan *patient satisfaction*

Penelitian sebelumnya menyimpulkan bahwa dengan mengelola periode tunggu, dapat membuat pasien merasa lebih puas (Alsubaie et al., 2021). Dikatakan juga bahwa dimensi *tangibles* dapat turut serta menjadi faktor atas kepuasan pasien (Lesmana & Achmadi, 2022). Maka, penulis ingin meneliti mengenai hipotesanya yang kedelapan, yaitu:

H8 : *Outpatient waiting time* dapat memperkuat pengaruh antara *tangibles* dengan *patient satisfaction*

Seperti yang sudah dinyatakan penelitian sebelumnya bahwa kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh waktu tunggu pasien (Janna et al., 2022), serta dipengaruhi oleh dimensi *service quality*, salah satunya *empathy* (Lesmana & Achmadi, 2022). Penulis ingin mengembangkan hipotesa kesembilannya menjadi:

H9 : *Outpatient waiting time* dapat memperkuat pengaruh antara *empathy* dengan *patient satisfaction*

Salah satu cara agar pemberi jasa dapat memperkuat kualitas layanan serta kepuasan pelanggannya adalah dengan mengurangi waktu yang digunakan untuk menunggu (Janna et al., 2022). Dengan demikian penulis mengusulkan hipotesa sebagai:

H10 : *Outpatient waiting time* dapat memperkuat pengaruh antara *reliability* dengan *patient satisfaction*

Penelitian terdahulu menyarankan juga bahwa terdapat potensi bahwa kepuasan pasien dapat memberi pengaruh positif terhadap retensi pasien (Jandavath & Byram, 2016). Maka, penulis mengajukan hipotesis terakhirnya sebagai:

H11 : *Patient satisfaction* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *patient revisit intention*

METODE PENELITIAN

Penulisan riset ini menjadikan penelitian oleh Maria Vashti Zerlinda Lesmana dan Hendra Achmadi (2022) sebagai jurnal utama pertama dan digabungkan dengan penelitian yang sudah dilakukan oleh Putri J Pratiwi Syam dan Hendra Achmadi (2022) sebagai jurnal utama kedua, serta penelitian oleh Jitesh J Thakkar, etl al. (2021) sebagai jurnal pendukung. Penelitian ini memakai metode kuantitatif dengan tujuan dilakukannya uji terhadap hipotesa yang telah ditetapkan pada pengaruh antara variabel independen yaitu *service quality* (*responsiveness*, *assurance*, *tangibles*, *empathy*, dan *reliability*) dan *outpatient waiting time* terhadap variabel dependen yaitu *satisfaction* dan *revisit intention*. Data didapatkan secara cross-sectional (metode potong silang) yang diartikan sebagai pengamatan subyek secara riil dan simultan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Hipotesis

Telah dilakukan uji hipotesis kepada sebelas hipotesis pada penelitian ini. Pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat t-statistik yang diukur dengan t-tabel. Apabila nilai t-statistik > t-tabel maka hubungan antar variabel laten dapat dinyatakan signifikan. Pengujian hipotesis dalam SEM-PLS dilakukan dengan metode *bootstrapping* terhadap sampel. Rangkuman hasil pengujian hipotesis berdasarkan nilai estimate dan *p-value* konstruk pada penelitian ini disajikan pada tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1. Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Structural Path	Estimate	P-value	Keputusan	
Direct Effect	H1	Responsiveness → Patient Satisfaction	0.194	0.000	Didukung
	H2	Assurance → Patient Satisfaction	0.179	0.000	Didukung
	H3	Tangible → Patient Satisfaction	0.181	0.000	Didukung
	H4	Empathy → Patient Satisfaction	0.411	0.000	Didukung
	H5	Reliability → Patient Satisfaction	0.394	0.000	Didukung
	H11	Patient Satisfaction → Patient Revisit Intention	0.588	0.000	Didukung
Moderation Effect	H6	RS*WT → Patient Satisfaction	-0.011	0.745	Tidak Didukung
	H7	A*WT → Patient Satisfaction	0.011	0.717	Tidak Didukung
	H8	T*WT → Patient Satisfaction	-0.051	0.126	Didukung
	H9	E*WT → Patient Satisfaction	-0.070	0.006	Didukung
	H10	RL*WT → Patient Satisfaction	-0.087	0.004	Didukung

Sumber: Output PLS (terlampir)

Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan *two-tailed test* dengan tingkat kesalahan 5%, dengan demikian nilai kritis yang harus dipenuhi yaitu 0.05. Positif atau negatif pengaruh antar konstruk laten eksogen dengan konstruk laten endogen dilihat dari nilai estimate.

Hipotesis 1 : Pengaruh *Responsiveness* terhadap *Patient Satisfaction*

Tabel 1 menunjukkan hasil uji pengaruh *responsiveness* terhadap *patient satisfaction* adalah positif signifikan (Estimate = 0.194 ; *p-value* = 0.000), hal ini dapat dinyatakan bahwa Hipotesis 1 didukung, artinya hipotesis yang menyatakan “*responsiveness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *patient satisfaction*” terbukti tepat secara signifikan atau nyata. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *responsiveness* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *patient satisfaction*. Adapun pengaruh positif menandakan bahwa semakin baik *responsiveness*, maka kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSGM akan semakin meningkat.

Hipotesis 2 : Pengaruh *Assurance* terhadap *Patient Satisfaction*

Tabel 1 menunjukkan hasil uji pengaruh *assurance* terhadap *patient satisfaction* adalah positif signifikan (Estimate = 0.179 ; *p-value* = 0.000), hal ini dapat dinyatakan bahwa Hipotesis 2 didukung, artinya hipotesis yang menyatakan “*assurance* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *patient satisfaction*” terbukti tepat secara signifikan atau nyata. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *assurance* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *patient satisfaction*. Adapun pengaruh positif menandakan bahwa semakin baik *assurance*, maka kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSGM akan semakin meningkat.

Hipotesis 3 : Pengaruh *Tangible* terhadap *Patient Satisfaction*

Tabel 1 menunjukkan hasil uji pengaruh *tangibles* terhadap *patient satisfaction* adalah positif signifikan ($Estiamte = 0.181$; $p\text{-value} = 0.000$), hal ini dapat dinyatakan bahwa Hipotesis 3 didukung, artinya hipotesis yang menyatakan “*tangible* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *patient satisfaction*” terbukti tepat secara signifikan atau nyata. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *tangible* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *patient satisfaction*. Adapun pengaruh positif menandakan bahwa semakin baik *tangible*, maka kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSGM akan semakin meningkat.

Hipotesis 4 : Pengaruh *Empathy* terhadap *Patient Satisfaction*

Tabel 1 menunjukkan hasil uji pengaruh *empathy* terhadap *patient satisfaction* adalah positif signifikan ($Estiamte = 0.411$; $p\text{-value} = 0.000$), hal ini dapat dinyatakan bahwa Hipotesis 4 didukung, artinya hipotesis yang menyatakan “*empathy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *patient satisfaction*” terbukti tepat secara signifikan atau nyata. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *empathy* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *patient satisfaction*. Adapun pengaruh positif menandakan bahwa semakin baik *empathy*, maka kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSGM akan semakin meningkat.

Hipotesis 5 : Pengaruh *Reliability* terhadap *Patient Satisfaction*

Tabel 1 menunjukkan hasil uji pengaruh *reliability* terhadap *patient satisfaction* adalah positif signifikan ($Estiamte = 0.394$; $p\text{-value} = 0.000$), hal ini dapat dinyatakan bahwa Hipotesis 5 didukung, artinya hipotesis yang menyatakan “*reliability* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *patient satisfaction*” terbukti tepat secara signifikan atau nyata. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *reliability* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *patient satisfaction*. Adapun pengaruh positif menandakan bahwa semakin baik *reliability*, maka kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSGM akan semakin meningkat.

Hipotesis 6: *Outpatient waiting time* dapat memperkuat pengaruh antara *responsiveness* dengan *patient satisfaction*

Tabel 1 menunjukkan hasil uji pengaruh antara *responsiveness* dengan *patient satisfaction* yang dimoderasi oleh *outpatient waiting time* adalah tidak signifikan ($Estimate = -0.011$; $p\text{-value} = 0.745$), hal ini dapat dinyatakan bahwa Hipotesis 6 tidak dapat didukung, artinya hipotesis yang menyatakan “*outpatient waiting time* dapat memperkuat pengaruh antara *responsiveness* dengan *patient satisfaction*” tidak terbukti tepat secara signifikan atau nyata. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *outpatient waiting time* tidak dapat memperkuat pengaruh antara *responsiveness* dengan *patient satisfaction*.

Hipotesis 7 : *Outpatient waiting time* dapat memperkuat pengaruh antara *assurance* dengan *patient satisfaction*

Tabel 1 menunjukkan hasil uji pengaruh antara *assurance* dengan *patient satisfaction* yang dimoderasi oleh *outpatient waiting time* adalah tidak signifikan ($Estimate = 0.011$; $p\text{-value} = 0.717$), hal ini dapat dinyatakan bahwa Hipotesis 7 tidak dapat didukung, artinya hipotesis yang menyatakan “*outpatient waiting time* dapat memperkuat pengaruh antara *assurance* dengan *patient satisfaction*” tidak terbukti tepat secara signifikan atau nyata. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *outpatient waiting time* tidak dapat memperkuat pengaruh antara *assurance* dengan *patient satisfaction*.

Hipotesis 8 : *Outpatient waiting time* dapat memperkuat pengaruh antara *tangible* dengan *patient satisfaction*

Tabel 1 menunjukkan hasil uji pengaruh antara *tangible* dengan *patient satisfaction* yang dimoderasi oleh *outpatient waiting time* adalah tidak signifikan (Estimate = -0.051 ; *p-value* = 0.126), hal ini dapat dinyatakan bahwa Hipotesis 8 tidak dapat didukung, artinya hipotesis yang menyatakan “*outpatient waiting time* dapat memperkuat pengaruh antara *tangible* dengan *patient satisfaction*” tidak terbukti tepat secara signifikan atau nyata. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *outpatient waiting time* tidak dapat memperkuat pengaruh antara *tangible* dengan *patient satisfaction*.

Hipotesis 9 : *Outpatient waiting time* dapat memperkuat pengaruh antara *empathy* dengan *patient satisfaction*

Tabel 1 menunjukkan hasil uji pengaruh antara *empathy* dengan *patient satisfaction* yang dimoderasi oleh *outpatient waiting time* adalah signifikan (Estimate = -0.070; *p-value* = 0.006), hal ini dapat dinyatakan bahwa Hipotesis 9 dapat didukung, artinya hipotesis yang menyatakan “*outpatient waiting time* dapat memperkuat pengaruh antara *empathy* dengan *patient satisfaction*” terbukti tepat secara signifikan atau nyata. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *outpatient waiting time* dapat memperkuat pengaruh antara *empathy* dengan *patient satisfaction*.

Hipotesis 10 : *Outpatient waiting time* dapat memperkuat pengaruh antara *reliability* dengan *patient satisfaction*

Tabel 1 menunjukkan hasil uji pengaruh antara *reliability* dengan *patient satisfaction* yang dimoderasi oleh *outpatient waiting time* adalah signifikan (Estimate = -0.087 ; *p-value* = 0.004), hal ini dapat dinyatakan bahwa Hipotesis 10 dapat didukung, artinya hipotesis yang menyatakan “*outpatient waiting time* dapat memperkuat pengaruh antara *reliability* dengan *patient satisfaction*” terbukti tepat secara signifikan atau nyata. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *outpatient waiting time* dapat memperkuat pengaruh antara *reliability* dengan *patient satisfaction*.

Hipotesis 11 : Pengaruh *Patient Satisfaction* terhadap *Patient Revisit Intention*

Berdasarkan Tabel 1, hasil uji pengaruh *patient satisfaction* terhadap *patient revisit intention* adalah positif signifikan (Estimate = 0.588 ; *p-value* = 0.000), hal ini dapat dinyatakan bahwa Hipotesis 11 didukung, artinya hipotesis yang menyatakan “*patient satisfaction* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *patient revisit intention*” terbukti tepat secara signifikan atau nyata. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *patient satisfaction* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *patient revisit intention*. Adapun pengaruh positif menandakan bahwa semakin tinggi *patient satisfaction*, maka kepuasan kemungkinan pasien kembali perawatan ke RSGM akan semakin meningkat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan serta pembahasan yang telah dilakukan untuk menganalisis pengaruh dimensi service quality dan outpatient waiting time terhadap satisfaction dan revisit intention pada pasien rumah sakit gigi dan mulut di Jakarta, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut; (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara responsiveness terhadap patient satisfaction, (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara assurance terhadap patient satisfaction, (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara tangible terhadap patient satisfaction, (4) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara empathy terhadap patient satisfaction, (5) terdapat pengaruh positif

dan signifikan antara reliability terhadap patient satisfaction, (6) outpatient waiting time tidak dapat memperkuat pengaruh antara responsiveness dengan patient satisfaction, (7) outpatient waiting time tidak dapat memperkuat pengaruh antara assurance dengan patient satisfaction, (8) outpatient waiting time tidak dapat memperkuat pengaruh antara tangibles dengan patient satisfaction, (9) outpatient waiting time dapat memperkuat pengaruh antara empathy dengan patient satisfaction, (10) outpatient waiting time dapat memperkuat pengaruh antara reliability dengan patient satisfaction, dan (11) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara patient satisfaction terhadap patient revisit intention.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdel, F. A. M., Dahleez, K. A., Darwazeh, R. N., & Al Alawi, A. M. M. (2021). Influence of service quality on consumer loyalty: a mediation analysis of health insurance. *TQM Journal*, 33(8), 1787–1805. <https://doi.org/10.1108/TQM-09-2020-0219>
- Alsubaie, H. A., Alnaim, M., & Alsubaie, S. (2021). Literature Review: Waiting Time and Patient Satisfaction Relationship. *International Journal of Sciences: Basic and Applied Research (IJSBAR) International Journal of Sciences: Basic and Applied Research*, 59(2), 161–164.
- Anthony, R. N. & Govindarajan, V. (2007). *Management Control System Twelfth Edition*. Singapore: Richard D Irwin. Mc. Grawhill.
- Ferreira, D. C., Vieira, I., Pedro, M. I., Caldas, P., & Varela, M. (2023). Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis. *Healthcare (Switzerland)*, 11(5). <https://doi.org/10.3390/healthcare11050639>
- Jandavath, R. K. N., & Byram, A. (2016). Healthcare service quality effect on patient satisfaction and behavioural intentions in corporate hospitals in India. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 10(1), 48–74. <https://doi.org/10.1108/IJPHM-07-2014-0043>
- Janna, N. M., S, H., & Elly, A. (2022). Analysis of Waiting Time for Patient Service Using Lean Concept in Outstanding Installations Stella Maris Hospital, Makassar City in 2022. *Journal of Asian Multicultural Research for Medical and Health Science Study*, 3(1), 59–66.
- Lesmana, M. V. Z., & Achmadi, H. (2022). Influence of Service Quality towards Patient's Satisfaction of Outpatient Department in Private Hospitals in Jakarta. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal*, 5(1), 6562–6575.
- Mozin, S. Y. (2022). Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan (Studi Kasus Di Rumah Sakit Multazam Gorontalo). *Penelitian Mandiri*, 2(1253).
- Rosyad, R., Mubarak, M. F., Rahman, M. T., & Huriani, Y. (2021). *Toleransi beragama dan harmonisasi sosial*. Lekkas.
- Silfani Sarlota Dula Dopo, S. (2018). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak Pada Puskesmas Koeloda Kabupaten Ngada Provinsi Nusa Tenggara Timur*. Politeknik STIA LAN Makassar.
- Sulistinah, A., Soesetijo, A., & Iqbal, M. (2023). The Effect Of Service Quality On Satisfaction Of Low Economic Patient In Jember District Public Health. *Jurnal Kesehatan Dr. Soebandi*, 11(1), 64–73.
- Syam, P. J. P., & Achmadi, H. (2022). The Influence of Service Quality towards Revisit Intention to Private Hospitals in Indonesia. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal*, 5(2), 8731–8741.
- Thakkar, J. J. (2021). *Multi-criteria decision making* (Vol. 336). Springer.

- Thakkar, J. J., Thanki, S., & Guru, S. (2022). A quantitative framework for health-care service quality assessment in India. *Journal of Modelling in Management, ahead-of-p*(ahead-of-print). <https://doi.org/10.1108/JM2-11-2021-0279>
- Ummatin, S. K. (2021). *Analisis sikap masyarakat mengenai corona virus disease 2019 pandemic (covid-19) di Kota Serang*. FISIP UNPAS.
- Ananto, R., Putra, S. S., & Digdowiseiso, K. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Pelayanan Purna Jual Lampu Merk Hori Terhadap Keputusan Pembelian PT. Fokus Dayautama Di Jakarta Timur. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 6(2), 2720–2729.
- Nabila, N. A., Putra, S. S., & Digdowiseiso, K. D. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Minuman Nu Greantea. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 6(2), 2759–2766.
- Nuryanti, A. F., Putra, S. S., & Digdowiseiso, K. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Word Of Mouth Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Tas Texas Collection Ditoko Texas Collection Jakarta Timur. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 6(2), 2749–2758.
- Teruna, D., Asyari, A., & Putra, S. S. (2023). PENGARUH STRATEGI PROMOSI DAN JUMLAH OUTLET TERHADAP PENINGKATAN PENJUALAN LEPAS PT XYZ. *Jurnal USAHA*, 4(1), 95–109.
- Ussolikhah, A., Putra, S. S., & Digdowiseiso, K. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga Dan Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Suzuki Karimun Wagon R Di PT. Citra Asri Buana Cabang Nanggewer Bogor. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 6(2), 2739–2748.



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License
