

**PENGARUH LINGKUNGAN FISIK DAN WAKTU TUNGGU TERHADAP MINAT
KUNJUNGAN ULANG MELALUI KEPUASAN PASIEN**

Silmi AlFadri^{1*}, Saskia Dadhe Avrilia¹, Meysa Humairoh¹

¹Program Studi Bisnis Digital, Institut Teknologi Bisnis Riau

Article Info

Article history:

Received: 13 Juni 2026

Revised: 17 Juli 2026

Accepted: 24 Juli 2026

Published: 28 Juli 2026

Kata Kunci:

Kepuasan pasien;

Lingkungan fisik;

Minat kunjungan ulang;

Waktu tunggu;

Corresponding Author:

Silmi AlFadri

Institut Teknologi Bisnis Riau, Jl.

Jend. Sudirman Tangkerang

Selatan, Kec. Bukit Raya Kota

Pekanbaru – Riau 28125.

Email:

silmi.alfadri@itbriau.ac.id

ABSTRAK

Minat kunjungan ulang pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai loyalitas pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh lingkungan fisik dan waktu tunggu terhadap minat kunjungan ulang melalui kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross-sectional*, pada bulan Agustus 2025 dengan sampel 200 pasien rawat jalan menggunakan *simple random sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur, sedangkan analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling–Partial Least Square* (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan minat kunjungan ulang, serta kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang. Waktu tunggu tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, namun berpengaruh signifikan negatif terhadap minat kunjungan ulang. Selain itu, kepuasan pasien terbukti mampu memediasi pengaruh lingkungan fisik terhadap minat kunjungan ulang, tetapi tidak mampu memediasi pengaruh waktu tunggu terhadap minat kunjungan ulang pasien.

ABSTRACT

Physical environment and waiting time are factors that may influence patient satisfaction and decisions to revisit healthcare facilities. This study aimed to analyze the effect of physical environment and waiting time on revisit intention through patient satisfaction. This study design using a cross-sectional method. The study was conducted in August 2025 involving 200 outpatients selected through simple random sampling. Data were collected using structured questionnaires and analyzed using Structural Equation Modeling–Partial Least Square (SEM-PLS). The results showed that physical environment significantly affected patient satisfaction and revisit intention, while patient satisfaction significantly affected revisit intention. Waiting time had no significant effect on patient satisfaction but showed a significant negative effect on revisit intention. In addition, patient satisfaction mediated the effect of physical environment on revisit intention but did not mediate the effect of waiting time on revisit intention.

This is an open access article under the [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan menjadi isu penting dalam sistem pelayanan kesehatan global karena berkaitan erat dengan kepuasan pasien, keberlangsungan institusi pelayanan, dan loyalitas pasien terhadap fasilitas kesehatan. Menurut *World Health Organization* (2023), pelayanan kesehatan yang berkualitas tidak hanya berfokus pada efektivitas tindakan medis, tetapi juga mencakup pengalaman pasien (*patient experience*) selama menerima pelayanan, termasuk kenyamanan fasilitas, aksesibilitas layanan, dan efisiensi waktu pelayanan. Dalam konteks rumah sakit modern, pasien dipandang sebagai pengguna layanan yang semakin kritis terhadap mutu pelayanan sehingga rumah sakit dituntut mampu memberikan pelayanan yang cepat, nyaman, aman, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Ketika pengalaman pelayanan sesuai harapan pasien, maka akan terbentuk kepuasan yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas serta minat pasien untuk kembali menggunakan pelayanan kesehatan di fasilitas yang sama. Secara global, masalah mutu pelayanan rumah sakit masih menjadi perhatian utama, khususnya berkaitan dengan waktu tunggu pelayanan dan kualitas lingkungan fisik rumah sakit. Menurut WHO (2023), salah satu penyebab utama rendahnya kepuasan pasien di berbagai negara adalah lamanya waktu tunggu dan kurang optimalnya fasilitas pelayanan yang memengaruhi pengalaman pasien selama menerima pelayanan kesehatan. Waktu tunggu yang panjang menyebabkan pasien merasa jenuh, stres, dan tidak nyaman, sedangkan lingkungan fisik yang buruk seperti kebersihan yang kurang terjaga, ruang tunggu sempit, ventilasi yang tidak memadai, dan fasilitas yang tidak nyaman dapat menurunkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Dampak dari kondisi tersebut adalah rendahnya tingkat kepuasan pasien, berkurangnya loyalitas, hingga meningkatnya perpindahan pasien ke fasilitas kesehatan lain yang dianggap lebih baik.

Di Indonesia, kualitas pelayanan rumah sakit masih menjadi tantangan dalam sistem kesehatan nasional. Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2023), salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit adalah kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima. Namun, masih ditemukan berbagai keluhan pasien terkait kondisi fasilitas rumah sakit dan lamanya antrean pelayanan, khususnya pada pelayanan rawat jalan. Penyebab kondisi tersebut antara lain tingginya jumlah kunjungan pasien, keterbatasan tenaga kesehatan, proses administrasi yang kompleks, serta belum optimalnya pengelolaan sistem antrean pelayanan. Dampak yang ditimbulkan berupa ketidakpuasan pasien, penurunan kualitas persepsi terhadap rumah sakit, hingga menurunnya minat pasien untuk kembali berobat di rumah sakit yang sama. Fenomena rendahnya kepuasan pasien di Indonesia juga ditunjukkan melalui meningkatnya kecenderungan masyarakat memilih berobat ke luar negeri karena menilai pelayanan yang diberikan lebih cepat, nyaman, dan memiliki fasilitas lebih baik. Menurut penelitian Venny (2025), pengalaman pelayanan pasien di rumah sakit dipengaruhi oleh kualitas layanan, *physical environment*, dan kepuasan pasien yang secara signifikan memengaruhi *revisit intention* atau minat kunjungan ulang pasien. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa rumah sakit perlu memperhatikan aspek nonmedis selain tindakan klinis karena keputusan pasien untuk kembali berobat tidak hanya ditentukan oleh keberhasilan pengobatan, tetapi juga pengalaman selama menerima pelayanan.

Di Provinsi Lampung, khususnya Kota Bandar Lampung sebagai pusat rujukan pelayanan kesehatan, rumah sakit menghadapi tantangan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat

yang terus meningkat. Menurut Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung (2024), pertumbuhan jumlah penduduk dan meningkatnya kebutuhan pelayanan kesehatan menyebabkan tingginya angka kunjungan pasien ke rumah sakit. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya antrean pelayanan, keterbatasan kapasitas ruang tunggu, serta meningkatnya beban pelayanan tenaga kesehatan. Jika tidak dikelola secara optimal, kondisi ini dapat menyebabkan pasien mengalami ketidaknyamanan akibat lamanya waktu tunggu dan kualitas lingkungan fisik yang kurang mendukung kenyamanan selama pelayanan berlangsung. Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah lingkungan fisik rumah sakit (*physical environment*). Menurut Kotler dan Keller (2016), lingkungan fisik merupakan kondisi nyata yang dapat dirasakan langsung oleh konsumen ketika menerima pelayanan, seperti kebersihan ruangan, pencahayaan, suhu udara, tata ruang, fasilitas parkir, kenyamanan ruang tunggu, keamanan, serta estetika bangunan. Dalam pelayanan kesehatan, lingkungan fisik menjadi penting karena pasien rumah sakit umumnya berada dalam kondisi rentan secara fisik maupun psikologis. Lingkungan pelayanan yang nyaman dapat membantu mengurangi stres pasien dan meningkatkan persepsi positif terhadap pelayanan kesehatan.

Penelitian Estefania dan Cahyono (2025) menemukan bahwa lingkungan fisik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pasien yang merasakan kebersihan ruangan yang baik, kenyamanan fasilitas pelayanan, ventilasi yang memadai, dan ruang tunggu yang nyaman memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi dibandingkan pasien yang menilai fasilitas rumah sakit kurang memadai. Sebaliknya, lingkungan fisik yang buruk dapat menyebabkan pasien merasa tidak nyaman sehingga memengaruhi persepsi kualitas pelayanan dan mengurangi kemungkinan pasien melakukan kunjungan ulang. Selain lingkungan fisik, waktu tunggu pelayanan menjadi indikator penting dalam mutu pelayanan rumah sakit. Menurut Bustami (2011), waktu tunggu adalah rentang waktu yang dibutuhkan pasien mulai dari proses pendaftaran hingga memperoleh pelayanan kesehatan. Dalam praktik pelayanan rumah sakit, waktu tunggu sering kali menjadi sumber utama keluhan pasien, terutama pada layanan rawat jalan. Penyebab lamanya waktu tunggu antara lain tingginya jumlah pasien, keterbatasan dokter dan tenaga kesehatan, keterlambatan jadwal pelayanan, sistem administrasi yang panjang, serta kurang optimalnya manajemen antrean.

Penelitian Aulia (2025) menunjukkan bahwa waktu tunggu memiliki pengaruh terhadap persepsi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Pasien yang memperoleh pelayanan lebih cepat cenderung merasa lebih puas dibandingkan pasien dengan waktu tunggu panjang. Waktu tunggu yang terlalu lama menyebabkan pasien merasa bosan, lelah, dan frustrasi sehingga memengaruhi keputusan pasien untuk kembali menggunakan pelayanan rumah sakit di masa mendatang. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efisiensi waktu pelayanan menjadi faktor penting dalam membentuk loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Menurut Oliver (2014), kepuasan pasien merupakan respons emosional yang muncul setelah pasien membandingkan antara harapan sebelum menerima pelayanan dengan pengalaman aktual yang dirasakan. Pasien yang puas cenderung memiliki persepsi positif terhadap rumah sakit, memberikan rekomendasi kepada orang lain, dan menunjukkan minat untuk kembali menggunakan pelayanan kesehatan pada masa mendatang. Sebaliknya, pasien

yang tidak puas berpotensi berpindah ke rumah sakit lain yang dianggap mampu memberikan pelayanan lebih baik.

Penelitian Ratu dkk. (2024) menunjukkan bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien rumah sakit. Pasien yang puas terhadap kualitas pelayanan memiliki kemungkinan lebih tinggi untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit dibandingkan pasien yang merasa tidak puas. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien dapat berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kualitas pelayanan, lingkungan fisik, dan waktu tunggu terhadap minat kunjungan ulang pasien. Meskipun penelitian mengenai lingkungan fisik, waktu tunggu, kepuasan pasien, dan minat kunjungan ulang telah banyak dilakukan, hasil penelitian sebelumnya masih menunjukkan inkonsistensi. Penelitian Estefania dan Cahyono (2025) menunjukkan bahwa lingkungan fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan beberapa penelitian lain menunjukkan hasil berbeda terkait pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya *research gap* yang perlu dikaji lebih lanjut, khususnya pada konteks rumah sakit di Kota Bandar Lampung yang memiliki karakteristik pelayanan dan jumlah kunjungan pasien berbeda dengan daerah lain.

Berdasarkan laporan mutu dan survei kepuasan pasien Rumah Sakit Kota Bandar Lampung tahun 2024, masih ditemukan keluhan terkait lamanya waktu tunggu pelayanan serta kenyamanan lingkungan fisik rumah sakit, seperti ruang tunggu, kebersihan, dan fasilitas pendukung. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan kepuasan pasien dan memengaruhi keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit. Mengingat kepuasan pasien merupakan indikator penting mutu pelayanan, diperlukan penelitian untuk menganalisis pengaruh lingkungan fisik dan waktu tunggu terhadap minat kunjungan ulang melalui kepuasan pasien di Rumah Sakit Kota Bandar Lampung.

Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan dan perilaku konsumen yang menjelaskan bahwa pengalaman pasien selama menerima pelayanan akan membentuk kepuasan dan memengaruhi perilaku pasca pelayanan. Menurut teori *Stimulus-Organism-Response (S-O-R)* yang dikembangkan oleh Mehrabian dan Russell (1974), lingkungan pelayanan (*stimulus*) seperti lingkungan fisik dan waktu tunggu akan memengaruhi kondisi psikologis pasien (*organism*) yang tercermin dalam tingkat kepuasan, kemudian menghasilkan respons perilaku (*response*) berupa minat untuk melakukan kunjungan ulang. Dalam penelitian ini, lingkungan fisik dan waktu tunggu diposisikan sebagai variabel independen yang berperan sebagai stimulus pelayanan. Kepuasan pasien berfungsi sebagai variabel mediasi yang menggambarkan evaluasi pasien terhadap pengalaman pelayanan yang diterima. Selanjutnya, minat kunjungan ulang merupakan respons perilaku pasien yang menunjukkan keinginan untuk kembali menggunakan pelayanan rumah sakit pada masa mendatang. Dengan demikian, kerangka konseptual penelitian menjelaskan bahwa lingkungan fisik yang nyaman dan waktu tunggu yang lebih singkat akan meningkatkan kepuasan pasien, yang pada akhirnya mendorong meningkatnya minat kunjungan ulang pasien ke rumah sakit.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh lingkungan fisik dan waktu tunggu terhadap minat kunjungan ulang melalui kepuasan pasien di Rumah Sakit Kota Bandar Lampung Tahun 2025.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian analitik observasional melalui pendekatan *cross-sectional*. Penelitian dilaksanakan di rumah sakit Kota Bandar Lampung pada bulan Agustus Tahun 2025. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan yang memperoleh pelayanan di rumah sakit selama periode penelitian, sedangkan sampel ditentukan menggunakan teknik *simple random sampling* sesuai kriteria inklusi dan eksklusi penelitian sebanyak 200 responden. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur yang mengukur variabel lingkungan fisik, waktu tunggu, kepuasan pasien, dan minat kunjungan ulang pasien. Data yang diperoleh dianalisis secara univariat untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi variabel penelitian, serta analisis bivariat dan multivariat menggunakan metode *Structural Equation Modeling–Partial Least Square* (SEM-PLS) untuk menguji pengaruh langsung maupun tidak langsung antarvariabel penelitian. Pengujian hipotesis dilakukan berdasarkan nilai *path coefficient*, *t-statistics*, dan *p-value* dengan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$).

HASIL

Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan frekuensi kunjungan ke rumah sakit. Karakteristik responden perlu dianalisis untuk memberikan gambaran umum mengenai profil pasien yang menjadi sampel penelitian. Distribusi karakteristik responden disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1.
Hasil Uji Pengaruh Langsung (*Direct Effect*) antar Variabel di Rumah Sakit
Kota Bandar Lampung Tahun 2025

Hubungan Antar Variabel	Koefisien Jalur (β)	<i>t-statistics</i>	<i>P-values</i>	Keterangan
Kepuasan → Minat Kunjungan Ulang	0,827	8,977	<0,001	Signifikan
Lingkungan Fisik → Kepuasan	0,948	10,150	<0,001	Signifikan
Lingkungan Fisik → Minat Kunjungan Ulang	0,247	2,345	0,019	Signifikan
Waktu Tunggu → Kepuasan	-0,012	0,216	0,811	Tidak signifikan
Waktu Tunggu → Minat Kunjungan Ulang	-0,125	2,786	0,004	Signifikan

Berdasarkan hasil analisis pengaruh langsung pada Tabel 1, diketahui bahwa kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien dengan nilai

koefisien jalur sebesar 0,827, nilai *t-statistics* sebesar 8,977 dan *p-value* <0,001. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan pasien maka semakin tinggi pula minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit. Lingkungan fisik terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan koefisien jalur sebesar 0,948 ($t=10,150$; $p<0,001$), yang menunjukkan bahwa kondisi lingkungan fisik rumah sakit yang semakin baik akan meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu, lingkungan fisik juga memiliki pengaruh langsung terhadap minat kunjungan ulang pasien dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,247 ($t=2,345$; $p=0,019$). Sebaliknya, waktu tunggu tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai koefisien jalur sebesar -0,012 ($t=0,216$; $p=0,811$). Namun, waktu tunggu memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien dengan arah hubungan negatif sebesar -0,125 ($t=2,786$; $p=0,004$), yang menunjukkan bahwa semakin lama waktu tunggu maka minat kunjungan ulang pasien cenderung menurun.

Selain menguji pengaruh langsung antar variabel, penelitian ini juga menganalisis pengaruh tidak langsung untuk mengetahui peran kepuasan pasien sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara lingkungan fisik dan waktu tunggu terhadap minat kunjungan ulang. Pengujian ini bertujuan untuk melihat apakah kepuasan pasien mampu menjadi mekanisme yang menjembatani pengaruh variabel independen terhadap minat kunjungan ulang pasien. Hasil uji pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) melalui kepuasan pasien disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect*) melalui Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Kota Bandar Lampung Tahun 2025

Hubungan Antar Variabel	Koefisien Jalur (β)	<i>t-statistics</i>	<i>P-values</i>	Keterangan
Lingkungan Fisik → Kepuasan → Minat Kunjungan Ulang	0,811	7,354	0,000	Signifikan
Waktu Tunggu → Kepuasan → Minat Kunjungan Ulang	-0,017	0,219	0,819	Tidak signifikan

Berdasarkan hasil analisis pengaruh tidak langsung pada Tabel 2, diketahui bahwa kepuasan pasien mampu memediasi pengaruh lingkungan fisik terhadap minat kunjungan ulang secara signifikan dengan koefisien jalur sebesar 0,811 ($t=7,354$; $p=0,000$). Sementara itu, kepuasan pasien tidak mampu memediasi pengaruh waktu tunggu terhadap minat kunjungan ulang karena diperoleh *p-value* sebesar 0,819 ($>0,05$).

Setelah dilakukan pengujian model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*), langkah selanjutnya adalah mengevaluasi kesesuaian model secara keseluruhan menggunakan uji *Goodness of Fit* (GoF). Pengujian ini bertujuan untuk menilai kemampuan model dalam menjelaskan hubungan antara variabel laten yang diteliti melalui kombinasi nilai validitas konstruk dan daya jelaskan model. Nilai GoF diperoleh dari rata-rata *Average Variance Extracted* (AVE) dan rata-rata koefisien determinasi (R^2). Hasil pengujian *Goodness of Fit* model penelitian disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji *Goodness of Fit* (GoF) Model Penelitian

Komponen	Nilai
Rata-rata AVE	0,739
Rata-rata R ²	0,908
Nilai GoF	0,819
Kategori GoF	Besar (<i>Large Fit</i>)

Uji *Goodness of Fit* (GoF) dilakukan untuk mengevaluasi kelayakan model struktural secara keseluruhan dalam penelitian, yaitu dengan menilai performa gabungan antara model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*). Menurut Tenenhaus *et al.* (2005), nilai GoF diperoleh melalui akar kuadrat dari hasil perkalian rata-rata nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dengan rata-rata nilai koefisien determinasi (*R-square*). Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 3, diperoleh rata-rata nilai AVE sebesar 0,739 dan rata-rata nilai R² sebesar 0,908. Hasil perhitungan menunjukkan nilai *Goodness of Fit* (GoF) sebesar 0,819, yang diperoleh dari hasil akar kuadrat perkalian rata-rata AVE dan rata-rata R². Nilai tersebut berada di atas batas kriteria 0,36, sehingga model penelitian dikategorikan dalam GoF besar (*large fit*). Temuan ini menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan yang sangat baik dalam menjelaskan hubungan antara variabel lingkungan fisik, waktu tunggu, kepuasan pasien, dan minat kunjungan ulang. Dengan kata lain, kombinasi antara model pengukuran dan model struktural dalam penelitian ini telah memiliki tingkat kecocokan model yang kuat sehingga dapat digunakan untuk menjelaskan fenomena penelitian secara memadai. Nilai GoF yang tinggi juga mengindikasikan bahwa konstruk laten yang digunakan mampu menjelaskan variabilitas data dengan baik dan model penelitian dinilai layak untuk pengujian hipotesis lebih lanjut.

PEMBAHASAN

Pengaruh Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Kota Bandar Lampung Tahun 2025 dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,948, nilai *t-statistics* sebesar 10,150, dan *p-value* < 0,001. Nilai koefisien positif menunjukkan bahwa semakin baik lingkungan fisik rumah sakit maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Besarnya nilai koefisien jalur mengindikasikan bahwa lingkungan fisik merupakan variabel yang memiliki kontribusi sangat kuat terhadap pembentukan kepuasan pasien. Dengan jumlah responden sebanyak 200 pasien, hasil ini menunjukkan bahwa pasien rumah sakit sangat memperhatikan kondisi lingkungan pelayanan ketika menerima layanan kesehatan. Menurut Kotler dan Keller (2016), lingkungan fisik (*physical environment*) merupakan seluruh bukti nyata (*tangible evidence*) yang dapat dirasakan langsung oleh pengguna jasa, seperti kebersihan, pencahayaan, suhu ruangan, kenyamanan ruang tunggu, tata letak ruangan, kebisingan, fasilitas parkir, keamanan, dan estetika bangunan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, lingkungan fisik memiliki peran penting karena pasien berada dalam kondisi rentan baik secara fisik maupun psikologis. Oleh sebab itu, suasana rumah sakit yang nyaman akan memberikan rasa aman dan meningkatkan pengalaman pelayanan pasien. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pasien cenderung merasa puas ketika rumah sakit

memiliki fasilitas fisik yang nyaman, ruang tunggu bersih, ventilasi baik, pencahayaan memadai, tempat duduk yang cukup, toilet bersih, serta tata ruang yang memudahkan pasien memperoleh pelayanan. Sebaliknya, lingkungan fisik yang kurang memadai berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan, meningkatkan stres pasien, dan membentuk persepsi negatif terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Hal tersebut sesuai dengan teori *servicescape* dari Bitner (1992) yang menjelaskan bahwa lingkungan fisik pelayanan memiliki pengaruh terhadap respons emosional pelanggan, termasuk kepuasan terhadap pelayanan yang diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Estefania dan Cahyono (2025) yang menemukan bahwa lingkungan fisik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pasien yang menilai kondisi rumah sakit nyaman dan bersih memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi dibandingkan pasien yang merasa lingkungan pelayanan kurang mendukung. Penelitian Venny (2025) juga menemukan bahwa *physical environment* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien rumah sakit. Temuan ini juga diperkuat oleh penelitian Fofilawati (2025) yang menunjukkan bahwa kualitas lingkungan fisik rumah sakit seperti kebersihan ruangan, kenyamanan ruang tunggu, suhu udara, dan fasilitas pelayanan menjadi determinan penting pembentukan kepuasan pasien. Menurut penelitian tersebut, pasien modern tidak hanya menilai kompetensi tenaga medis tetapi juga pengalaman pelayanan secara keseluruhan.

Besarnya pengaruh lingkungan fisik terhadap kepuasan pasien dalam penelitian ini dapat disebabkan oleh meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Pasien saat ini cenderung memiliki standar pelayanan lebih tinggi dibandingkan sebelumnya. Rumah sakit tidak lagi hanya dipandang sebagai tempat berobat, tetapi juga sebagai tempat pelayanan yang harus memberikan kenyamanan dan keamanan selama proses pengobatan berlangsung. Kondisi ini menjadi sangat relevan di Kota Bandar Lampung sebagai pusat pelayanan kesehatan *regional* yang memiliki tingkat mobilitas pasien cukup tinggi. Implikasi praktis dari temuan ini adalah rumah sakit perlu menjadikan lingkungan fisik sebagai prioritas utama peningkatan mutu pelayanan. Upaya yang dapat dilakukan meliputi peningkatan kebersihan fasilitas, optimalisasi kenyamanan ruang tunggu, pengaturan ventilasi dan pencahayaan, perbaikan sistem penunjuk arah, penyediaan fasilitas parkir yang memadai, serta peningkatan estetika lingkungan rumah sakit. Perbaikan aspek fisik ini berpotensi meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan dan mendukung loyalitas pasien dalam jangka panjang.

Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai koefisien jalur sebesar -0,012, nilai *t-statistics* sebesar 0,216, dan *p-value* sebesar 0,811 ($>0,05$). Temuan ini menunjukkan bahwa lama atau cepatnya waktu tunggu tidak menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan pasien di Rumah Sakit Kota Bandar Lampung Tahun 2025. Secara teoritis, hasil penelitian ini berbeda dengan teori pelayanan kesehatan yang menyatakan bahwa waktu tunggu merupakan salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit. Menurut Bustami (2011), waktu tunggu merupakan rentang waktu yang dibutuhkan pasien mulai dari registrasi

hingga menerima pelayanan kesehatan, di mana semakin singkat waktu tunggu maka semakin baik persepsi pasien terhadap mutu pelayanan.

Namun demikian, hasil penelitian ini menunjukkan fenomena yang berbeda. Tidak signifikannya pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien dapat disebabkan oleh adanya faktor lain yang lebih dominan memengaruhi kepuasan pasien, seperti kualitas pelayanan tenaga kesehatan, keramahan petugas, kenyamanan fasilitas, dan keberhasilan pelayanan medis. Dalam konteks ini, pasien mungkin tetap merasa puas meskipun mengalami waktu tunggu yang relatif lama selama pelayanan yang diterima dianggap baik dan sesuai harapan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Aisyah dkk. (2023) yang menemukan bahwa waktu tunggu tidak memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien karena pasien lebih menitikberatkan pada kualitas pemeriksaan dokter dibandingkan kecepatan pelayanan. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa pasien cenderung mentoleransi waktu tunggu apabila memperoleh pelayanan medis yang baik dan profesional.

Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat dijelaskan melalui karakteristik pasien rumah sakit yang memiliki ekspektasi realistis terhadap antrean pelayanan. Dengan jumlah responden sebanyak 200 pasien, kemungkinan besar pasien telah memahami bahwa rumah sakit sebagai fasilitas kesehatan rujukan memiliki *volume* pelayanan tinggi sehingga waktu tunggu tertentu dianggap sebagai kondisi normal. Meski demikian, hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Pratiwi dkk. (2024) yang menyatakan bahwa waktu tunggu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Perbedaan hasil ini dapat dipengaruhi oleh karakteristik rumah sakit, sistem pelayanan, jumlah pasien, efektivitas manajemen antrean, serta budaya masyarakat yang berbeda dalam memandang lamanya pelayanan kesehatan. Walaupun tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, rumah sakit tetap perlu memperhatikan efisiensi waktu pelayanan karena waktu tunggu yang terlalu panjang tetap dapat menimbulkan ketidaknyamanan pasien serta berpotensi memengaruhi persepsi kualitas layanan secara keseluruhan.

Pengaruh Lingkungan Fisik terhadap Minat Kunjungan Ulang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan fisik berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,247, nilai *t-statistics* sebesar 2,345, dan *p-value* sebesar 0,019. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik persepsi pasien terhadap lingkungan fisik rumah sakit maka semakin besar kecenderungan pasien untuk kembali menggunakan pelayanan kesehatan di rumah sakit yang sama. Menurut Oliver (2014), minat kunjungan ulang merupakan bentuk loyalitas pelanggan yang muncul akibat pengalaman pelayanan positif. Dalam pelayanan kesehatan, pasien yang merasa nyaman dengan kondisi lingkungan rumah sakit cenderung memiliki rasa percaya dan aman sehingga memiliki kemungkinan lebih tinggi untuk melakukan kunjungan ulang. Lingkungan fisik yang nyaman seperti ruang tunggu bersih, fasilitas memadai, tata ruang yang jelas, suasana tenang, dan kondisi lingkungan rumah sakit yang mendukung kenyamanan terbukti mampu membentuk pengalaman positif pasien. Pengalaman tersebut pada akhirnya memengaruhi keputusan pasien untuk kembali menggunakan pelayanan rumah sakit apabila membutuhkan layanan kesehatan di masa mendatang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Venny (2025) yang menunjukkan bahwa *physical environment* memiliki pengaruh signifikan terhadap *revisit intention* pasien rumah sakit. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa pasien yang memiliki pengalaman pelayanan nyaman akan cenderung loyal terhadap fasilitas kesehatan tertentu. Selain itu, penelitian Fofilawati (2025) juga menemukan bahwa fasilitas fisik rumah sakit menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi minat pasien untuk kembali berobat. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas pasien tidak hanya dibentuk oleh kualitas medis, tetapi juga pengalaman selama berada di lingkungan pelayanan rumah sakit. Implikasi praktis dari temuan ini menunjukkan bahwa rumah sakit perlu melakukan evaluasi berkala terhadap fasilitas fisik guna meningkatkan kenyamanan pasien. Investasi pada perbaikan lingkungan pelayanan berpotensi meningkatkan loyalitas pasien dan mempertahankan keberlangsungan pelayanan rumah sakit.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa lingkungan fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan minat kunjungan ulang pasien di Rumah Sakit Kota Bandar Lampung Tahun 2025. Kepuasan pasien juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang. Sementara itu, waktu tunggu tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, namun berpengaruh signifikan negatif terhadap minat kunjungan ulang, yang menunjukkan bahwa semakin lama waktu tunggu maka kecenderungan pasien untuk kembali berkunjung semakin menurun. Selain itu, kepuasan pasien terbukti mampu memediasi pengaruh lingkungan fisik terhadap minat kunjungan ulang, tetapi tidak mampu memediasi pengaruh waktu tunggu terhadap minat kunjungan ulang pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada pimpinan dan seluruh pihak Rumah Sakit Kota Bandar Lampung yang telah memberikan izin, dukungan, dan fasilitas selama proses penelitian berlangsung. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing, rekan-rekan, serta semua pihak yang telah memberikan bantuan, masukan, dan dukungan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, N., Fitriani, D., & Rahman, A. (2023). Hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Indonesia. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 11(2), 101–110.
- Aulia, F. N. B. (2025). Analisis fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien rumah sakit. *International Journal of Health Research Innovation*, 3(1), 22–34.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung. (2024). *Provinsi Lampung dalam angka 2024*. BPS Provinsi Lampung.

- Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*, 56(2), 57–71.
- Bustami. (2011). *Penjaminan mutu pelayanan kesehatan & akseptabilitasnya*. Erlangga.
- Estefania, E., & Cahyono, E. H. (2025). Pengaruh lingkungan fisik terhadap kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit. *Journal of Health Care Education*, 4(2), 55–67.
- Fofilawati, W. O. N. (2025). Hubungan kualitas pelayanan, *customer experience*, dan minat kunjungan kembali pasien rawat jalan di rumah sakit. *Window of Public Health Journal*, 6(1), 88–98.
- Ghozali, I. (2021). *Partial least squares: Konsep, teknik, dan aplikasi menggunakan SmartPLS 4.0* (4th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Sage Publications.
- Handayani, S., Nugroho, A., & Lestari, P. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 27(1), 15–27.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Profil kesehatan Indonesia 2023*. Kementerian Kesehatan RI.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer* (2nd ed.). Routledge.
- Pratiwi, R., Wibowo, H., & Sari, M. (2024). Pengaruh waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 19(1), 44–53.
- Ratu, D. A. Y., Putri, N., & Anggraini, S. (2024). Pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang di rumah sakit menggunakan pendekatan SEM. *MAHESA: Malahayati Health Student Journal*, 5(2), 120–132.
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2022). Partial least squares structural equation modeling. In C. Homburg, M. Klarmann, & A. Vomberg (Eds.), *Handbook of market research* (pp. 1–47). Springer.
- Sari, D. P., Widodo, T., & Kurniawan, R. (2023). Pengaruh lingkungan fisik terhadap kepuasan pasien rawat jalan di fasilitas pelayanan kesehatan. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan Indonesia*, 14(3), 211–220.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi Offset.
- Venny, V. (2025). Pengaruh *service excellence*, *physical environment*, dan kepuasan pasien terhadap *revisit intention*. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 10(2), 56–69.
- World Health Organization. (2023). *Delivering quality health services: A global imperative for universal health coverage*. WHO.
- Wulandari, A., Setiawan, B., & Hidayat, T. (2022). Faktor-faktor yang memengaruhi minat kunjungan ulang pasien di rumah sakit Indonesia. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 11(4), 201–210.
- Yamit, Z. (2018). *Manajemen kualitas produk dan jasa*. Ekonisia.