

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien, terutama di fasilitas kesehatan primer seperti Puskesmas. Namun, masih banyak tantangan terkait fasilitas pendukung, kualitas layanan, dan kompetensi tenaga medis yang perlu dioptimalkan untuk memenuhi harapan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas pendukung, kualitas layanan, dan kompetensi tenaga medis terhadap loyalitas pasien, baik secara langsung maupun melalui kepuasan pasien sebagai variabel mediasi. Data penelitian dikumpulkan dari responden pasien yang menggunakan pelayanan di Puskesmas Kabupaten Jember dengan menggunakan metode survei dan dianalisis menggunakan Model analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan *software WarpPLS*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas pendukung, kualitas layanan, dan kompetensi tenaga medis memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien secara langsung. Selain itu, ketiga variabel tersebut juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, yang kemudian memediasi pengaruhnya terhadap loyalitas pasien. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan fasilitas penuh kenyamanan, pelayanan yang berkualitas, serta kompetensi tenaga medis yang profesional untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien dalam pelayanan kesehatan primer. Kebaruan penelitian ini terletak pada penggabungan fasilitas pendukung, kualitas layanan, dan kompetensi tenaga medis dalam satu model komprehensif untuk menjelaskan loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi. Analisis menggunakan SEM WarpPLS memberikan pemahaman lebih mendalam tentang hubungan langsung dan tidak langsung antar variabel dalam konteks pelayanan kesehatan primer di Kabupaten Jember.

Kata kunci: fasilitas pendukung, kualitas layanan, kompetensi tenaga medis, kepuasan pasien, loyalitas pasien

ABSTRACT

Quality healthcare services are a key factor in increasing patient satisfaction and loyalty, particularly in primary healthcare facilities such as community health centers (Puskesmas). However, numerous challenges remain related to supporting facilities, service quality, and the competence of medical personnel, which need to be optimized to meet patient expectations. This study aims to analyze the influence of supporting facilities, service quality, and medical personnel competence on patient loyalty, both directly and through patient satisfaction as a mediating variable. Data were collected from patient respondents using services at the Jember Regency Community Health Center using a survey method and analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) analysis with the aid of WarpPLS software. The results indicate that supporting facilities, service quality, and medical personnel competence have a direct positive and significant influence on patient loyalty. Furthermore, these three variables also have a positive and significant influence on patient satisfaction, which then mediates its influence on patient loyalty. These findings emphasize the importance of improving comfortable facilities, quality services, and professional medical personnel competence to increase patient satisfaction and loyalty in primary healthcare. These findings highlight the importance of improving comfortable facilities, quality services, and the competence of professional medical personnel to increase patient satisfaction and loyalty in primary healthcare services. The novelty of this study lies in combining supporting facilities, service quality, and medical personnel competence into a comprehensive model to explain patient loyalty with patient satisfaction as a mediating variable. Analysis using SEM WarpPLS provides a deeper understanding of the direct and indirect relationships between variables in the context of primary healthcare services in Jember Regency.

Keywords: *supporting facilities, service quality, medical staff competence, patient satisfaction, patient loyalty*