

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas, budaya organisasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien melalui citra rumah sakit sebagai variabel mediasi pada RSUD Haji Abdul Manan Simatupang, Kisaran, Kabupaten Asahan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kepuasan pasien sebagai salah satu indikator keberhasilan pelayanan rumah sakit, di mana faktor fasilitas, budaya organisasi, dan kualitas pelayanan memainkan peran krusial dalam membentuk persepsi pasien terhadap citra rumah sakit. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik survei, melibatkan 315 responden yang merupakan pasien rumah sakit, yang datanya dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) untuk menguji hubungan langsung maupun tidak langsung antara variabel-variabel penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap citra rumah sakit (t -statistik = 3,810, $p < 0,05$) dengan koefisien sebesar 0,515. Budaya organisasi juga berpengaruh signifikan terhadap citra rumah sakit (t -statistik = 5,811, $p < 0,05$) dengan koefisien sebesar -0,570, meskipun hubungan ini bersifat negatif. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap citra rumah sakit (t -statistik = 10,678, $p < 0,05$) dengan koefisien sebesar 0,803. Pengaruh langsung fasilitas terhadap kepuasan pasien signifikan dengan t -statistik 2,161 ($p < 0,05$) dan koefisien sebesar 0,110. Budaya organisasi memiliki pengaruh langsung signifikan terhadap kepuasan pasien (t -statistik = 2,635, $p < 0,05$) dengan koefisien sebesar -0,116, sementara kualitas pelayanan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien (t -statistik = 1,903, $p > 0,05$) dengan koefisien sebesar 0,085. Namun, citra rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (t -statistik = 21,884, $p < 0,05$) dengan koefisien sebesar 0,865. Sebagai mediator, citra rumah sakit menunjukkan pengaruh signifikan dalam hubungan antara fasilitas dan kepuasan pasien (t -statistik = 3,857, $p < 0,05$) dengan koefisien 0,446, budaya organisasi dan kepuasan pasien (t -statistik = 5,873, $p < 0,05$) dengan koefisien -0,493, serta kualitas pelayanan dan kepuasan pasien (t -statistik = 9,298, $p < 0,05$) dengan koefisien 0,694. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya peran citra rumah sakit sebagai variabel mediasi yang memperkuat hubungan antara kualitas layanan internal dan kepuasan pasien. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi pengelola rumah sakit untuk meningkatkan kualitas fasilitas, budaya organisasi, dan pelayanan sebagai langkah strategis dalam membangun citra rumah sakit yang positif dan meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Fasilitas, Budaya Organisasi, Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of facilities, organizational culture, and service quality on patient satisfaction through hospital image as a mediating variable at Haji Abdul Manan Simatupang Regional General Hospital, Kisaran, Asahan Regency. Data were collected from 150 respondents using questionnaires and analyzed through Structural Equation Modeling (SEM). The results show that facilities significantly affect hospital image (t-statistic = 3.810, $p < 0.05$) with a coefficient of 0.515. Organizational culture also significantly influences hospital image (t-statistic = 5.811, $p < 0.05$) with a coefficient of -0.570, although the relationship is negative. Service quality has a significant effect on hospital image (t-statistic = 10.678, $p < 0.05$) with a coefficient of 0.803. The direct effect of facilities on patient satisfaction is significant (t-statistic = 2.161, $p < 0.05$) with a coefficient of 0.110. Organizational culture significantly impacts patient satisfaction (t-statistic = 2.635, $p < 0.05$) with a coefficient of -0.116, while the effect of service quality on patient satisfaction is not significant (t-statistic = 1.903, $p > 0.05$) with a coefficient of 0.085. However, hospital image significantly influences patient satisfaction (t-statistic = 21.884, $p < 0.05$) with a coefficient of 0.865. As a mediator, hospital image demonstrates significant influence in the relationships between facilities and patient satisfaction (t-statistic = 3.857, $p < 0.05$) with a coefficient of 0.446, organizational culture and patient satisfaction (t-statistic = 5.873, $p < 0.05$) with a coefficient of -0.493, and service quality and patient satisfaction (t-statistic = 9.298, $p < 0.05$) with a coefficient of 0.694. These findings underscore the critical role of hospital image as a mediating variable that strengthens the relationship between internal service quality and patient satisfaction. This study offers practical contributions for hospital management to enhance the quality of facilities, organizational culture, and services as strategic steps to build a positive hospital image and improve patient satisfaction..

Keywords: Facilities, Organizational Culture, Service Quality, Hospital Image, Patient Satisfaction.