



Pengaruh Kualitas Pelayanan Medical Check Up terhadap Kepuasan Pasien melalui Nilai yang Dirasakan (Perceived Value) di RS Krakatau Medika Kota Cilegon

Aisyah Nur Rahmadhani¹, Sutrisno², Hasan Basri³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas MH Thamrin

Email: aisyahnurrahmadhani53@gmail.com

Article Info

Article history:

Received September 08, 2026

Revised September 22, 2026

Accepted October 01, 2026

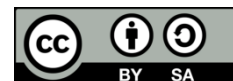
Keywords:

Service Quality, Perceived Value, Patient Satisfaction, Medical Check Up

ABSTRACT

The primary focus of this study is to analyze the extent to which Medical Check Up (MCU) Service Quality influences Patient Satisfaction at Krakatau Medika Hospital, Cilegon, both directly and by incorporating Perceived Value as a mediator. This quantitative study utilized a survey method, distributing 1–5 Likert scale questionnaires to 122 patients who had used MCU services. Data processing was executed using SmartPLS 4 software based on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Statistical findings prove that Service Quality positively and significantly boosts Patient Satisfaction (p -value 0.000) while also elevating Perceived Value (p -value 0.000). Furthermore, Perceived Value is proven to have a substantial positive impact on Patient Satisfaction (p -value 0.000). Moreover, the mediation test results confirm that Perceived Value functions as a partial mediator. This implies that excellent service not only directly satisfies patients but also successfully builds a perception of commensurate value, ultimately culminating in enhanced overall satisfaction.

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Article Info

Article history:

Received September 08, 2026

Revised September 22, 2026

Accepted October 01, 2026

Kata kunci:

Kualitas Pelayanan, Perceived Value, Kepuasan Pasien, Medical Check Up

ABSTRAK

Fokus utama dari studi ini adalah menganalisis sejauh mana Kualitas Pelayanan *Medical Check Up* (MCU) memengaruhi Kepuasan Pasien di RS Krakatau Medika Kota Cilegon, baik secara langsung maupun dengan melibatkan *Perceived Value* (Nilai yang Dirasakan) sebagai perantara. Kajian kuantitatif ini menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuesioner berskala Likert 1–5 kepada 122 pasien pengguna layanan MCU. Pengolahan data dieksekusi memanfaatkan perangkat lunak SmartPLS 4 berbasis *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Temuan statistik membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan secara positif dan signifikan mampu mendongkrak Kepuasan Pasien (p -value 0,000) sekaligus meningkatkan *Perceived Value* (p -value 0,000). Di samping itu, *Perceived Value* juga terbukti memberikan dampak positif yang nyata terhadap Kepuasan Pasien (p -value 0,000). Lebih lanjut, hasil uji mediasi menegaskan bahwa *Perceived Value* berfungsi sebagai mediator parsial. Artinya, pelayanan yang prima tidak hanya memuaskan pasien secara langsung, tetapi juga berhasil membangun persepsi nilai (manfaat dan biaya) yang sepadan, sehingga bermuara pada peningkatan kepuasan secara menyeluruh.

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Corresponding Author:

Aisyah Nur Rahmadhani
Universitas MH Thamrin
Email: aisyahnurrahmadhani53@gmail.com

PENDAHULUAN

Dinamika industri pelayanan kesehatan di Indonesia saat ini telah mengalami transformasi yang sangat pesat. Fasilitas medis, termasuk rumah sakit, tidak lagi sekadar beroperasi sebagai lembaga sosial murni, tetapi telah berkembang menjadi sektor industri jasa yang wajib mengedepankan kepuasan penggunaannya. Perubahan ini semakin dipertegas oleh kebijakan Pemerintah melalui UU No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, yang menuntut adanya reformasi pelayanan medis dengan fokus utama pada pemenuhan hak pasien, standardisasi fasilitas, serta peningkatan mutu layanan yang komprehensif (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023). Imbas dari aturan ini adalah setiap rumah sakit harus terus-menerus mengevaluasi kinerja layanannya agar tetap kompetitif dan tidak kehilangan kepercayaan masyarakat. Dalam kacamata pemasaran jasa, kualitas pelayanan merupakan instrumen penentu hidup matinya sebuah institusi (Kotler & Keller, 2022). Saat pelayanan yang dirasakan pasien mampu menyamai atau bahkan melampaui harapan mereka, maka akan tercipta rasa puas. Kepuasan ini menjadi aset berharga bagi rumah sakit karena dapat memicu pasien untuk kembali berobat, memberikan ulasan positif, serta menguatkan reputasi institusi (Pratama, Purnamasari, & Yuniarti, 2024). Fakta ini turut didukung oleh temuan Wulandari, Doddy, & Indaryani (2024) yang menyatakan bahwa rumah sakit dengan standar kualitas yang tinggi memiliki peluang lebih besar untuk memenangkan loyalitas pelanggannya. Salah satu unit layanan strategis yang bertindak sebagai gerbang masuk pasien sekaligus penyumbang pendapatan bagi rumah sakit adalah unit *Medical Check Up* (MCU).

Karakteristik layanan MCU cukup berbeda dibandingkan layanan medis lainnya. Pramono, Sanjaya, & Ratmasari (2024) menjelaskan bahwa MCU bersifat preventif (pencegahan) dan alurnya menuntut koordinasi antarbagian yang cukup panjang, mulai dari meja pendaftaran, cek darah di laboratorium, rontgen, sesi konsultasi dokter, hingga pembacaan hasil akhir. Target pasar MCU juga sangat luas, meliputi pasien perseorangan (mandiri) hingga pekerja dari perusahaan yang terikat kontrak kerja sama. Di area Cilegon dan sekitarnya, iklim persaingan untuk memperebutkan pangsa pasar MCU ini sangatlah ketat. Munculnya berbagai rumah sakit baru dan optimalisasi rumah sakit milik pemerintah dengan fasilitas modern dan harga kompetitif membuat persaingan semakin memanas. Ketatnya kompetisi ini rupanya membawa imbas langsung pada performa unit MCU di Rumah Sakit Krakatau Medika Kota Cilegon. Laporan internal rumah sakit memperlihatkan adanya tren fluktuasi dan kecenderungan penurunan volume kunjungan pasien MCU, misalnya pada Maret 2025 yang tercatat hanya 403 kunjungan. Meski penurunan angka ini tidak serta merta menjadi bukti mutlak buruknya layanan, karena bisa saja dipengaruhi oleh faktor kompetitor, strategi promosi, atau perubahan minat masyarakat, namun hal ini bisa memicu inefisiensi operasional karena fasilitas yang sepi tetap memakan biaya perawatan. Oleh sebab itu, evaluasi menyeluruh dari



kacamata pasien sangat krusial untuk membedah sejauh mana kualitas layanan memengaruhi persepsi dan kepuasan mereka.

Tidak sedikit riset terdahulu yang umumnya hanya menguji kaitan langsung antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Padahal, pengguna layanan MCU sebagian besar adalah orang sehat yang ingin mendeteksi dini kondisi tubuhnya. Mereka cenderung bersikap lebih rasional dalam membandingkan antara pengorbanan (baik itu biaya, waktu antre, maupun tenaga) dengan manfaat pemeriksaan kesehatan yang didapatkan. Proses evaluasi antara pengorbanan dan manfaat inilah yang dikenal dengan istilah *Perceived Value* (Nilai yang Dirasakan). Kajian ini mencoba mengisi kekosongan riset (*research gap*) dengan tidak sekadar melihat hubungan langsung, melainkan secara spesifik memosisikan *Perceived Value* sebagai jembatan perantara (mediator) yang menghubungkan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pada konteks MCU. Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini meliputi: (1) Apakah Kualitas Pelayanan berdampak terhadap Kepuasan Pasien pada layanan MCU di RS Krakatau Medika Kota Cilegon?; (2) Apakah Kualitas Pelayanan memengaruhi Nilai yang Dirasakan (*Perceived Value*) pasien pada layanan tersebut?; (3) Apakah Nilai yang Dirasakan (*Perceived Value*) memberikan dampak terhadap Kepuasan Pasien pada layanan MCU di RS Krakatau Medika Kota Cilegon?; dan (4) Apakah Nilai yang Dirasakan (*Perceived Value*) memiliki peran mediasi dalam pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada layanan MCU di RS Krakatau Medika Kota Cilegon? Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, riset ini bertujuan untuk menguji dan mengukur pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien, menganalisis dampak Kualitas Pelayanan terhadap *Perceived Value*, mengevaluasi seberapa besar pengaruh *Perceived Value* terhadap Kepuasan Pasien, serta membuktikan peran *Perceived Value* dalam memediasi hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien di unit MCU RS Krakatau Medika Kota Cilegon.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan pihak rumah sakit dalam memberikan layanan yang sesuai atau bahkan melebihi harapan pasiennya. Pada konteks layanan *Medical Check Up* (MCU), kualitas ini tidak hanya dinilai dari hasil akhir diagnosis, melainkan dari keseluruhan proses interaksi. Kajian ini mengadopsi model *Service Quality* (SERVQUAL) yang terdiri dari lima dimensi utama untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu: (1) Bukti fisik (*tangibles*), yang mencakup kebersihan ruang dan kelengkapan fasilitas; (2) Keandalan (*reliability*), yakni ketepatan jadwal dan prosedur; (3) Daya tanggap (*responsiveness*), berupa kecepatan petugas dalam membantu; (4) Jaminan (*assurance*), terkait kompetensi tenaga medis; serta (5) Empati (*empathy*), yang ditunjukkan lewat kepedulian staf terhadap pasien.

Perceived Value (Nilai yang Dirasakan)

Perceived Value merupakan hasil evaluasi subjektif dari pasien yang membandingkan antara besarnya manfaat yang didapatkan dengan pengorbanan yang telah mereka keluarkan, seperti uang, waktu, maupun tenaga selama proses MCU. Apabila manfaatnya dirasa lebih besar



dari pengorbanannya, maka persepsi nilainya akan tinggi. Penelitian ini menggunakan empat dimensi untuk mengukurnya: (1) Nilai manfaat (*functional value*), (2) Nilai emosional (*emotional value*), (3) Nilai performa atau kualitas (*quality/performance value*), dan (4) Nilai kelayakan biaya (*price/value for money*).

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah indikator krusial keberhasilan rumah sakit, yang tercipta saat ekspektasi atau kebutuhan pasien berhasil terpenuhi. Karena sifatnya yang kompleks dan multidimensi, penilaian kepuasan ini tidak cukup hanya dilihat dari satu aspek saja. Oleh karena itu, riset ini mengukur tingkat kepuasan layanan MCU lewat empat indikator utama: kepuasan secara menyeluruh (*overall satisfaction*), sejauh mana layanan sesuai dengan harapan awal pasien (*expectation confirmation*), pengalaman pasien selama berinteraksi di rumah sakit (*service experience*), serta pemenuhan atas kebutuhan pokok pemeriksaannya (*fulfillment of needs*).

Kualitas pelayanan yang diberikan secara profesional, cepat, dan ditunjang fasilitas memadai akan memberikan pengalaman positif yang berujung pada rasa puas pasien. Hal ini sejalan dengan temuan Utami dkk. (2024) serta Rauf dkk. (2024) yang menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan di fasilitas kesehatan berbanding lurus dengan peningkatan kepuasan penggunaannya. Di sisi lain, pelayanan prima juga akan memengaruhi cara pandang pasien dalam menilai manfaat layanan (*Perceived Value*). Ketika proses pemeriksaan berjalan efisien dan meyakinkan, pasien akan merasa bahwa biaya dan waktu yang mereka korbankan sangat sepadan dengan hasilnya. Selanjutnya, saat pasien memiliki persepsi nilai yang tinggi (*Perceived Value* baik), tingkat kepuasan mereka pun akan otomatis ikut terkatrol. Argumen ini diperkuat oleh riset dari Nurhayani dkk. (2024) dan Ardianti dkk. (2024) yang membuktikan bahwa semakin baik nilai atau manfaat yang dirasakan pasien terhadap pelayanan rumah sakit, maka semakin tinggi pula level kepuasan yang tercipta. Berdasarkan pijakan teoretis dan dukungan riset-riset sebelumnya tersebut, maka hipotesis yang diajukan dalam kajian ini adalah sebagai berikut:

H1: Kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada layanan MCU di RS Krakatau Medika Kota Cilegon.

H2: Kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Perceived Value* pada layanan MCU di RS Krakatau Medika Kota Cilegon.

H3: *Perceived Value* memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada layanan MCU di RS Krakatau Medika Kota Cilegon.

H4: *Perceived Value* mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada layanan MCU di RS Krakatau Medika Kota Cilegon secara positif dan signifikan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengaplikasikan pendekatan kuantitatif dengan jenis riset asosiatif eksplanatori untuk membedah sejauh mana hubungan sebab-akibat antarvariabel yang diteliti. Desain survei *cross-sectional* digunakan, di mana pengumpulan data persepsi dilakukan dalam



satu rentang waktu tertentu. Pengambilan data difokuskan pada Unit *Medical Check Up* (MCU) di RS Krakatau Medika Kota Cilegon pada periode bulan Juli 2026. Populasi dalam riset ini mencakup seluruh pasien yang telah tuntas menjalani prosedur layanan MCU dan telah menerima rincian hasil tesnya pada bulan tersebut, yang tercatat sebanyak 175 orang.

Untuk menentukan jumlah perwakilan subjek, digunakan rumus Slovin dengan margin toleransi kesalahan sebesar 5%. Hasil kalkulasinya menetapkan besaran sampel sebanyak 122 responden. Proses penentuan sampel mengimplementasikan teknik *random sampling* agar tiap anggota populasi memiliki peluang setara untuk berpartisipasi. Instrumen penggalan data primer menggunakan kuesioner tertutup berskala Likert 1 hingga 5, di mana responden diminta menyatakan tingkat persetujuan mereka (mulai dari "Sangat Tidak Setuju" bernilai 1 hingga "Sangat Setuju" bernilai 5) terhadap 13 butir pernyataan yang mengukur Kualitas Pelayanan (X), *Perceived Value* (Z), dan Kepuasan Pasien (Y). Seluruh instrumen kuesioner disebarkan kepada pasien setelah mereka merampungkan sesi MCU dan menerima penjelasan dari dokter, guna memastikan evaluasi yang objektif berdasarkan pengalaman utuh mereka. Tahap analisis data dieksekusi dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4 berbasis *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Evaluasi statistik dilakukan lewat dua fase utama: pengecekan *Outer Model* untuk memastikan seluruh butir kuesioner sah (*valid*) dan konsisten (*reliabel*), dilanjutkan dengan pengujian *Inner Model* lewat mekanisme *bootstrapping* dengan 10.000 subsampel untuk memvalidasi hipotesis jalur langsung maupun tak langsung (efek mediasi).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan data yang dihimpun dari 122 pasien *Medical Check Up* (MCU) di RS Krakatau Medika, mayoritas responden adalah laki-laki (54,92%) dengan rentang usia terbanyak pada 31–40 tahun (31,97%). Dari segi latar belakang pekerjaan, partisipan didominasi oleh pegawai swasta (53,28%) yang menggunakan fasilitas pembiayaan dari perusahaan atau instansi tempat mereka bekerja (68,03%). Menariknya, 41,80% responden tercatat sudah memanfaatkan layanan MCU di rumah sakit ini sebanyak dua hingga tiga kali. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas sampel memiliki pengalaman yang memadai untuk memberikan penilaian objektif terhadap mutu layanan yang mereka terima.

Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Berdasarkan uji statistik deskriptif, Kualitas Pelayanan *Medical Check Up* (MCU) mencatatkan nilai rata-rata 3,018 (standar deviasi 0,998). Variabel *Perceived Value* memperoleh skor rata-rata 2,969 (standar deviasi 0,980), sementara Kepuasan Pasien berada di angka rata-rata 3,010 (standar deviasi 1,031). Hasilnya, distribusi nilai rata-rata ketiga variabel bertengger di rentang 2,969 hingga 3,018. Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi responden, baik terhadap mutu pelayanan, nilai kemanfaatan, maupun level kepuasan mereka, berada pada kategori "sedang". Realita ini menyiratkan masih terbukanya peluang besar bagi pihak manajemen rumah sakit untuk terus membenahi operasional layanan MCU guna memperbesar manfaat yang dirasakan pasien.

**Tabel 1. Hasil Analisis Statistik Deskriptif**

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	122	1,00	5,00	3,018	0,998
<i>Perceived Value</i>	122	1,00	5,00	2,969	0,980
Kepuasan Pasien	122	1,00	5,00	3,010	1,031

Sumber: Diolah Peneliti (2026)

Hasil Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Kelayakan instrumen ini diukur memanfaatkan piranti lunak SmartPLS 4 yang berbasis *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Evaluasi ini bertumpu pada parameter validitas konvergen, validitas diskriminan, serta konsistensi internal (*reliabilitas*). Hasil olah data mengonfirmasi bahwa seluruh indikator penelitian sah secara konvergen, dibuktikan dengan skor *outer loading* yang berkisar antara 0,845 hingga 0,902 (melampaui batas minimal 0,70). Ketepatan ini juga diperkuat oleh pencapaian nilai *Average Variance Extracted* (AVE) yang seluruhnya di atas 0,50 (Kualitas Pelayanan = 0,758; *Perceived Value* = 0,768; Kepuasan Pasien = 0,799). Di sisi lain, instrumen juga terbukti memiliki validitas diskriminan yang baik, ditunjukkan oleh perolehan nilai HTMT antarkonstruk yang berada pada rentang 0,593–0,739 (jauh di bawah batas toleransi maksimal 0,90).

Pengujian reliabilitas memperlihatkan tingginya keandalan data. Nilai *Cronbach's Alpha* tercatat pada angka 0,920 (Kualitas Pelayanan), 0,900 (*Perceived Value*), dan 0,916 (Kepuasan Pasien). Hal ini selaras dengan skor *Composite Reliability* yang masing-masing mencapai 0,923; 0,904; dan 0,917. Seluruh indikator reliabilitas tersebut berhasil melampaui standar batas 0,70, sehingga kuesioner dinyatakan sangat konsisten dan layak untuk dilanjutkan ke tahap evaluasi struktural. Dengan hasil tersebut, seluruh indikator dan konstruk yang digunakan dalam penelitian telah memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas sehingga dapat digunakan untuk pengujian model struktural.

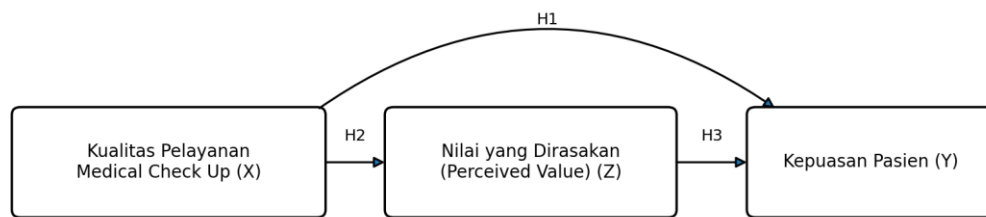
Tabel 2. Hasil Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Konstruk	Outer Loading	AVE	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Kualitas Pelayanan	0,845-0,896	0,758	0,920	0,923
<i>Perceived Value</i>	0,865-0,887	0,768	0,900	0,904
Kepuasan Pasien	0,879-0,902	0,799	0,916	0,917

Sumber: Diolah Peneliti (2026)



Hasil Evaluasi Model Struktural (Inner Model)



H4: $X \rightarrow Z \rightarrow Y$ (pengaruh tidak langsung / mediasi)

Gambar 1. Model Penelitian

Pengecekan gejala multikolinearitas (VIF) memperlihatkan nilai 3,287 untuk jalur $X \rightarrow Z$; 2,702 pada $X \rightarrow Y$; dan 3,231 pada $Z \rightarrow Y$. Mengingat seluruh skor VIF berada di bawah 5,00, model dipastikan bebas dari gangguan kolinearitas yang berisiko mencondongkan hasil akhir. Dari aspek kemampuan determinasi (*R Square*), variabel Kualitas Pelayanan terbukti mampu mengendalikan 29,7% fluktuasi pada *Perceived Value*, dengan sisa persentase dipengaruhi elemen lain di luar penelitian ini. Lebih lanjut, perpaduan Kualitas Pelayanan dan *Perceived Value* sukses menyumbang pengaruh sebesar 54,8% terhadap terbentuknya Kepuasan Pasien. Dari perhitungan *effect size* (f^2), kekuatan kontribusi Kualitas Pelayanan terhadap *Perceived Value* masuk ke dalam skala "sedang" (0,205). Namun, efek Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (0,422) dan efek *Perceived Value* ke Kepuasan Pasien (0,355) dikategorikan memiliki pengaruh yang "besar".

Hasil Uji Hipotesis

Seluruh tahapan pengujian hipotesis dijalankan dengan mengaktifkan instrumen *bootstrapping* di dalam aplikasi SmartPLS 4. Standar penerimaan hipotesis (signifikan) dapat diklaim valid bilamana skor *t-statistics* melewati 1,96 serta diiringi perolehan *p-values* yang berada di bawah angka 0,05. Berdasarkan Tabel 3, seluruh hipotesis penelitian diterima. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Value*, dan *Perceived Value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Selain itu, *Perceived Value* terbukti memediasi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.



Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Jalur	<i>Original Sample</i>	<i>t-statistics</i>	<i>p-values</i>	Keputusan
H1	Kualitas Pelayanan → Kepuasan Pasien	0,363	4,994	0,000	Diterima
H2	Kualitas Pelayanan → <i>Perceived Value</i>	0,545	9,522	0,000	Diterima
H3	<i>Perceived Value</i> → Kepuasan Pasien	0,477	6,893	0,000	Diterima
H4	Kualitas Pelayanan → <i>Perceived Value</i> → Kepuasan Pasien	0,260	5,888	0,000	Diterima

Sumber: Diolah Peneliti (2026)

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Medical Check Up terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis data menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien, yang dibuktikan dengan nilai *original sample* sebesar 0,363, *t-statistics* sebesar 4,994, dan *p-values* sebesar 0,000. Hasil ini membuktikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan secara langsung akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan *Medical Check Up*. Dengan demikian, H1 diterima. Kondisi ini menunjukkan bahwa evaluasi kepuasan pasien tidak hanya didasarkan pada hasil akhir pemeriksaan medis, tetapi juga terbentuk dari keseluruhan pengalaman selama proses pelayanan berlangsung. Ketika tenaga kesehatan bekerja secara profesional, responsif, andal, dan mampu menyampaikan informasi secara jelas, hal tersebut akan memberikan pengalaman pelayanan yang positif. Apabila interaksi dan prosedur yang dialami pasien sesuai dengan harapan mereka, maka tingkat kepuasan terhadap layanan secara keseluruhan akan meningkat. Temuan ini sejalan dengan penelitian Utami, Syah, dan Rokiah (2024) pada layanan *Medical Check Up* di Medika BSD Hospital yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini juga didukung oleh Jannah (2025) serta Noviyani dan Viwattanakulvanid (2025). Berbagai literatur tersebut menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang unggul merupakan faktor esensial bagi fasilitas kesehatan, termasuk unit MCU, dalam menciptakan kepuasan pelanggan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Medical Check Up terhadap *Perceived Value*

Pengujian variabel Kualitas Pelayanan menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Perceived Value*, dengan nilai *original sample* 0,545, *t-statistics* 9,522, dan *p-values* 0,000. Koefisien yang bernilai positif ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan diikuti oleh peningkatan nilai yang dirasakan pasien. Oleh karena itu, H2 diterima. *Perceived Value* terbentuk dari proses evaluasi kognitif ketika pasien membandingkan manfaat yang diterima dengan pengorbanan (biaya, waktu, dan usaha) yang dikeluarkan. Dalam pelayanan *Medical Check Up*, prosedur pemeriksaan yang terorganisasi dengan baik, pemberian informasi yang transparan, serta lingkungan yang nyaman dapat meningkatkan manfaat fungsional dan psikologis bagi pasien. Sehingga, kualitas pelayanan rumah sakit tidak hanya berdampak pada penilaian terhadap proses operasional, tetapi juga memengaruhi persepsi pasien mengenai kesepadan antara pengorbanan dan manfaat yang diperoleh. Pelayanan yang optimal mampu membuat proses *Medical Check Up* dirasakan lebih berharga, sehingga meningkatkan *Perceived Value* secara keseluruhan. Temuan ini konsisten dengan



penelitian Utami dkk. (2024), yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap terbentuknya persepsi manfaat pada pasien MCU. Kesimpulan yang sama juga ditemukan dalam riset Noviyani dan Viwattanakulvanid (2025), serta didukung oleh kajian Nguyen dkk. (2021) dan Sanil & Eminer (2021) yang menekankan pentingnya kualitas layanan dalam membentuk nilai yang dirasakan oleh pengguna jasa kesehatan.

Pengaruh Perceived Value terhadap Kepuasan Pasien

Analisis lebih lanjut membuktikan adanya pengaruh positif dan signifikan dari *Perceived Value* terhadap Kepuasan Pasien, yang tecermin dari perolehan *original sample* 0,477, *t-statistics* 6,893, dan *p-values* 0,000. Berdasarkan hasil tersebut, H3 dinyatakan diterima. Hasil ini mengindikasikan bahwa kepuasan pasien tidak semata-mata ditentukan oleh kualitas interaksi, tetapi sangat dipengaruhi oleh penilaian subjektif pasien terhadap totalitas manfaat yang mereka peroleh dari layanan MCU. Pasien cenderung menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi apabila kemudahan prosedur, kenyamanan pemeriksaan, serta manfaat preventif dari hasil medis dinilai sepadan dengan biaya dan waktu yang telah mereka investasikan. Hubungan positif ini sejalan dengan studi Jannah (2025) yang menyimpulkan bahwa nilai yang dirasakan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Temuan serupa juga dikonfirmasi oleh Rusetiyanti dan Harianto (2026) pada konteks pasien rawat jalan. Meskipun hasil ini sedikit berbeda dengan studi Nguyen dkk. (2021) serta Noviyani dan Viwattanakulvanid (2025) yang tidak menemukan pengaruh signifikan pada layanan umum, perbedaan ini justru menyoroti karakteristik khusus dari layanan MCU. Sifat layanan MCU yang berfokus pada langkah preventif dan evaluatif menjadikan aspek manfaat serta kesesuaian biaya sebagai determinan utama dalam pembentukan kepuasan pasien.

Peran Perceived Value dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Medical Check Up terhadap Kepuasan Pasien

Pengujian *specific indirect effects* menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien melalui mediasi *Perceived Value*, dengan nilai *original sample* sebesar 0,260, *t-statistics* 5,888, dan *p-values* 0,000. Mengingat nilai *t-statistics* lebih besar dari 1,96 dan *p-values* berada di bawah 0,05, maka H4 pada penelitian ini diterima. Temuan ini membuktikan bahwa upaya peningkatan kepuasan pasien dapat dicapai secara efektif dengan meningkatkan persepsi nilai di benak pasien. Pelayanan yang bermutu tinggi memberikan pengalaman yang memuaskan, yang pada gilirannya menumbuhkan kesadaran pasien terhadap tingginya manfaat medis yang mereka terima. Peningkatan persepsi nilai inilah yang kemudian mendorong timbulnya evaluasi positif dan meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh. Dalam kerangka penelitian ini, *Perceived Value* berperan sebagai mediator parsial (*partial mediation*). Status ini ditetapkan karena pengaruh langsung Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien tetap bernilai signifikan (0,363), dan pada saat yang sama, pengaruh tidak langsungnya melalui variabel mediasi juga terbukti signifikan (0,260). Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan memberikan dampak ganda: secara langsung meningkatkan kepuasan pasien pada saat interaksi berlangsung, dan secara tidak langsung memperkuat apresiasi pasien atas kesepadanan manfaat yang diterima.



Implikasi manajerial dari fenomena ini menunjukkan bahwa rumah sakit tidak cukup hanya berfokus pada perbaikan fasilitas fisik dan prosedur layanan teknis. Pihak manajemen harus memastikan bahwa peningkatan mutu tersebut benar-benar diinterpretasikan oleh pasien sebagai suatu manfaat yang bernilai nyata. Dalam konteks layanan MCU, prosedur administrasi yang efisien, penjelasan dokter yang komprehensif, waktu tunggu yang singkat, serta kompetensi tenaga medis terbukti sangat efektif dalam meyakinkan pasien bahwa pengorbanan yang mereka keluarkan sebanding dengan manfaat kesehatan yang diperoleh.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pengolahan data pada layanan *Medical Check Up* (MCU) di RS Krakatau Medika Kota Cilegon, penelitian ini menarik empat kesimpulan utama. Pertama, Kualitas Pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Artinya, pelayanan yang andal dan profesional terbukti bisa langsung membuat pasien merasa puas. Kedua, Kualitas Pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Value* (nilai yang dirasakan). Ketiga, *Perceived Value* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Hal ini berarti tingkat kepuasan sangat ditentukan oleh perasaan pasien bahwa biaya dan waktu yang mereka keluarkan sebanding dengan manfaat pemeriksaannya. Keempat, hasil uji mediasi menunjukkan bahwa *Perceived Value* berperan sebagai mediator parsial yang menghubungkan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien. Singkatnya, pelayanan yang baik memiliki peran ganda: tidak hanya memuaskan pasien saat proses layanan berlangsung, tetapi juga membuat pasien sadar bahwa layanan tersebut sangat bermanfaat, yang ujung-ujungnya membuat tingkat kepuasan mereka semakin tinggi.

Mengacu pada kesimpulan tersebut, terdapat beberapa saran yang bisa diberikan, di antaranya yaitu manajemen dan petugas layanan MCU disarankan untuk terus menjaga kualitas layanannya, terutama dalam hal kecepatan merespons pasien, ketepatan waktu pemeriksaan, dan keramahan petugas. Selain itu, rumah sakit juga perlu lebih fokus memberikan informasi yang jelas kepada pasien, misalnya tentang rincian manfaat paket tes, perkiraan waktu tunggu, dan penjelasan hasil medis menggunakan bahasa yang mudah dipahami. Hal ini penting supaya pasien merasa uang dan waktu yang mereka luangkan benar-benar sepadan dengan pelayanan yang didapatkan. Di samping itu, karena penelitian ini hanya dilakukan di satu rumah sakit, peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah lokasi penelitian di fasilitas kesehatan lain agar hasilnya lebih luas dan bisa dibandingkan. Peneliti berikutnya juga disarankan untuk menambah variabel lain yang belum dibahas dalam penelitian ini, seperti tingkat kepercayaan pasien, citra rumah sakit, kewajaran harga, atau loyalitas pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Ardianti, A., Pasaring, N. M., Rivai, F., Irwandy, I., Sidin, A. I., Thamrin, Y., & Mumang, A. A. (2024). An analysis of service experience and perceived value influence on patient's satisfaction at regional public hospitals in South Sulawesi Province. *Asia Pacific Journal of Health Management*, 19(1).



- Jannah, W. M. (2025). The effect of hospital service quality, perceived value, and perceived price on patient loyalty and patient satisfaction. *Almana: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 9(2), 307–315.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). Uji publik RPP Kesehatan, substansi standar pelayanan kesehatan. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing management* (16th ed.). Pearson.
- Nguyen, N. X., Tran, K., & Nguyen, T. A. (2021). Impact of service quality on in-patients' satisfaction, perceived value, and customer loyalty: A mixed-methods study from a developing country. *Patient Preference and Adherence*, 15, 2523–2538.
- Noviyani, A., & Viwattanakulvanid, P. (2025). Service quality as a driver of perceived value satisfaction and revisit intention in Indonesia. *Scientific Reports*, 15, 43363.
- Nurhayani, N., Rosmanely, S., & Izzah, I. (2024). Hubungan customer perceived value dengan kepuasan pasien pada KRIS RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2024. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 7(5), 1359–1366.
- Pramono, G. Y. S., Sanjaya, G. Y., & Ratmasari, D. (2024). Evaluasi pengembangan sistem informasi medical checkup di Rumah Sakit Pertamina Jaya. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 27(1), 18–26.
- Pratama, R. M., Purnamasari, P., & Yuniarti, L. (2024). The influence of service quality and health facilities on patient satisfaction. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 12(1), 35–44.
- Rauf, A., Muhammad, N., Mahmood, H., & Yuen Yee Yen, Y. (2024). The influence of healthcare service quality on patients' satisfaction in urban areas: The case of Pakistan. *Heliyon*, 10(18), e37506.
- Rusetiyaniti, N., & Harianto, E. (2026). The effect of outpatient service quality on patient satisfaction with perceived value as a mediating variable. *International Journal of Applied Business and International Management*, 10(3).
- Sanıl, M., & Eminer, F. (2021). An integrative model of patients' perceived value of healthcare service quality in North Cyprus. *Archives of Public Health*, 79, 227.
- Utami, I. H., Syah, T. Y. R., & Rokiah. (2024). The effect of service quality and customer perceived value the intention to do a medical check-up with patient satisfaction as a mediating variable at Medika BSD Hospital. *Devotion: Journal of Research and Community Service*, 5(9), 1137–1147.
- Wulandari, R., Doddy, I. P., & Indaryani, L. (2024). Measuring the impact of healthcare service quality of hospitals on customer satisfaction. *Corporate & Business Strategy Review*, 5(1), 336–345.