

SUMMARY

This study is a quantitative study with a survey approach conducted on patients of periodontics specialist services at RSGMP Unsoed, Purwokerto. This study is entitled “The Effect of Technical Quality, Functional Quality, and Hospital Image on Patient Satisfaction Mediated by Patient Experience: A Study of Periodontics Specialist Services at RSGMP Unsoed.” The background of this study is based on increasing patient demands for quality health services that focus not only on clinical outcomes but also on patient experience during the service process. In dental and oral health services, particularly periodontics specialists, technical quality, functional quality, and hospital image are important factors that have the potential to influence patient experience and satisfaction.

The purpose of this study is to analyze the influence of technical quality, functional quality, and hospital image on patient satisfaction, with patient experience as a mediating variable. Specifically, this study aims to examine the influence of technical quality, functional quality, and hospital image on patient experience, the influence of patient experience on patient satisfaction, and the role of patient experience in mediating the relationship between service quality and hospital image on patient satisfaction.

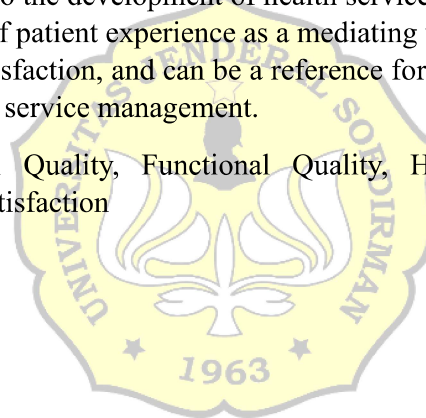
The population of this study was all patients who had received periodontal specialist services at RSGMP Unsoed Purwokerto. The sampling technique used was purposive sampling with the criterion of patients who had undergone treatment at least once. The number of respondents analyzed in this study was 120 people. Data collection was conducted using a structured questionnaire designed based on the indicators of each research variable, namely technical quality, functional quality, hospital image, patient experience, and patient satisfaction. The collected data were then analyzed using the Partial Least Square–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with the help of SmartPLS software to test the measurement model and structural model.

The results of the study show that technical quality has a positive and significant effect on patient experience. These findings indicate that the accuracy of medical procedures, the technical skills of healthcare personnel, the precision in performing procedures, and the timeliness of services can improve the patient experience during treatment. Functional quality was also found to have a positive and significant effect on patient experience, reflecting the importance of effective communication, empathy, professionalism, and responsiveness of healthcare personnel in shaping a positive patient experience. In addition, hospital image had a positive and significant effect on patient experience, indicating that reputation, medical professionalism, hospital identity, and good management can create better perceptions and experiences for patients.

Further analysis shows that patient experience has a positive and significant effect on patient satisfaction. This confirms that patient satisfaction is not only determined by the final outcome of treatment, but also by the overall experience felt during the service process. In addition, patient experience was found to mediate the influence of technical quality, functional quality, and hospital image on patient satisfaction. These findings indicate that patient experience plays an important role in transforming service quality and hospital image into patient satisfaction.

The implications of this study indicate that the management of RSGMP Unsoed needs to improve the technical quality of services by strengthening the clinical competence of medical personnel, implementing consistent standard procedures, and improving the timeliness of services. Improving functional quality also needs to be a priority by emphasizing communication, empathy, and the professional attitude of health workers. In addition, the hospital's image needs to be maintained and improved through professional services, a comfortable environment, and organized and transparent hospital management. Theoretically, this study contributes to the development of health service management studies by emphasizing the role of patient experience as a mediating variable between service quality and patient satisfaction, and can be a reference for research and practice in patient-oriented health service management.

Keywords: Technical Quality, Functional Quality, Hospital Image, Patient Experience, Patient Satisfaction



RINGKASAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei yang dilakukan pada pasien layanan spesialis periodonsia di RSGMP Unsoed, Purwokerto. Penelitian ini berjudul “The Effect of Technical Quality, Functional Quality, and Hospital Image on Patient Satisfaction Mediated by Patient Experience: A Study of Periodontics Specialist Services at RSGMP Unsoed.” Latar belakang penelitian ini didasari oleh meningkatnya tuntutan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan yang tidak hanya berfokus pada hasil klinis, tetapi juga pada pengalaman pasien selama proses pelayanan. Dalam layanan kesehatan gigi dan mulut, khususnya spesialis periodonsia, kualitas teknis, kualitas fungsional, serta citra rumah sakit menjadi faktor penting yang berpotensi memengaruhi pengalaman dan kepuasan pasien.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas teknis, kualitas fungsional, dan citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien dengan pengalaman pasien sebagai variabel mediasi. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas teknis, kualitas fungsional, dan citra rumah sakit terhadap pengalaman pasien, pengaruh pengalaman pasien terhadap kepuasan pasien, serta peran pengalaman pasien dalam memediasi hubungan antara kualitas layanan dan citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien.

Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang pernah menerima pelayanan spesialis periodonsia di RSGMP Unsoed Purwokerto. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dengan kriteria pasien yang telah menjalani perawatan setidaknya satu kali. Jumlah responden yang dianalisis dalam penelitian ini sebanyak 120 orang. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur yang disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel penelitian, yaitu kualitas teknis, kualitas fungsional, citra rumah sakit, pengalaman pasien, dan kepuasan pasien. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan metode Partial Least Square–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS untuk menguji model pengukuran dan model struktural.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas teknis berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengalaman pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa ketepatan tindakan medis, keterampilan teknis tenaga kesehatan, ketelitian dalam pelaksanaan prosedur, serta ketepatan waktu pelayanan mampu meningkatkan pengalaman pasien selama menjalani perawatan. Kualitas fungsional juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengalaman pasien, yang mencerminkan pentingnya komunikasi yang efektif, empati, sikap profesional, serta responsivitas tenaga kesehatan dalam membentuk pengalaman pasien yang positif. Selain itu, citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengalaman pasien, yang menunjukkan bahwa reputasi, profesionalisme tenaga medis, identitas rumah sakit, serta pengelolaan manajemen yang baik mampu menciptakan persepsi dan pengalaman yang lebih baik bagi pasien.

Hasil analisis selanjutnya menunjukkan bahwa pengalaman pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menegaskan bahwa kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir perawatan, tetapi juga oleh keseluruhan pengalaman yang dirasakan selama proses pelayanan. Selain itu, pengalaman pasien terbukti memediasi pengaruh kualitas teknis, kualitas fungsional, dan citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa pengalaman pasien berperan sebagai penghubung penting dalam mengubah kualitas layanan dan citra rumah sakit menjadi kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen RSGMP Unsoed perlu meningkatkan kualitas teknis pelayanan melalui penguatan kompetensi klinis tenaga medis, penerapan standar prosedur yang konsisten, serta peningkatan ketepatan waktu pelayanan. Peningkatan kualitas fungsional juga perlu menjadi prioritas dengan menekankan aspek komunikasi, empati, dan sikap profesional tenaga kesehatan. Selain itu, citra rumah sakit perlu terus dijaga dan ditingkatkan melalui pelayanan yang profesional, lingkungan yang nyaman, serta manajemen rumah sakit yang terorganisir dan transparan. Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan kajian manajemen jasa kesehatan dengan menegaskan peran pengalaman pasien sebagai variabel mediasi antara kualitas layanan dan kepuasan pasien, serta dapat menjadi referensi bagi penelitian dan praktik pengelolaan layanan kesehatan yang berorientasi pada pasien.

Kata Kunci: Kualitas Teknis, Kualitas Fungsional, Citra Rumah Sakit, Pengalaman Pasien, Kepuasan Pasien

