

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Perempuan di UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Bandung

Wiwit Nurjanah^{1*}, Dadang Munandar²

^{1,2} Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Bisnis, Universitas Wanita Internasional, Bandung, Indonesia

*Corresponding email: wiwitnurjanah790@gmail.com¹, dadangm@iwu.ac.id²

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi lokasi terhadap kepuasan pasien perempuan di UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Bandung, baik secara parsial maupun simultan. Metode yang digunakan adalah eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian berjumlah 100 pasien perempuan yang ditentukan melalui teknik purposive sampling, dengan data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda berbantuan SPSS 29. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan persepsi lokasi berada pada kategori tinggi, sedangkan kepuasan pasien berada pada kategori sangat tinggi. Kualitas pelayanan dan persepsi lokasi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, baik secara parsial maupun simultan, dengan kontribusi sebesar 66,2%. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan mutu layanan dan kemudahan akses lokasi dalam mendukung kepuasan pasien perempuan pada fasilitas laboratorium kesehatan daerah.

Kata kunci: kualitas pelayanan; persepsi lokasi; kepuasan pasien; pasien perempuan; laboratorium kesehatan daerah

Abstract: This study aims to examine and analyze the effect of service quality and location perception on the satisfaction of female patients at the Regional Health Laboratory UPTD in Bandung Regency, both partially and simultaneously. An explanatory method with a quantitative approach was employed. The sample consisted of 100 female patients selected through purposive sampling; data were collected using a Likert-scale questionnaire and analyzed with multiple linear regression using SPSS 29. The results show that service quality and location perception fall into the high category, while patient satisfaction falls into the very high category. Service quality and location perception were found to have a positive and significant effect on patient satisfaction, both partially and simultaneously, contributing 66.2% to the variation in satisfaction. These findings emphasize the importance of improving service quality and location accessibility to support the satisfaction of female patients at regional health laboratory facilities.

Keywords: service quality; location perception; patient satisfaction; female patients; regional health laboratory

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan mengharapkan pelayanan yang cepat, nyaman, mudah dijangkau, serta memberikan hasil pemeriksaan yang akurat, sehingga kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi kesehatan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya kualitas pelayanan yang mencerminkan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien; sebaliknya, waktu tunggu yang lama, proses administrasi yang lambat, dan kurangnya tenaga pelayanan dapat menimbulkan ketidakpuasan pasien (Zulaika et al., 2022). Selain kualitas pelayanan, persepsi lokasi juga menjadi faktor penting, karena lokasi pelayanan kesehatan yang mudah ditemukan, strategis, dan memiliki akses yang baik akan mempermudah masyarakat memperoleh pelayanan, sedangkan kemudahan akses lokasi, ketersediaan transportasi, dan fasilitas pendukung terbukti berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien (Gusparini, 2021).

Observasi dan wawancara awal pada UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Bandung menunjukkan bahwa laboratorium tersebut berada di area bekas rumah sakit yang sudah tidak beroperasi, sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaannya. Kondisi ini berdampak pada rata-rata kunjungan pasien harian yang relatif

rendah, yaitu sekitar 5 orang per hari, dan hanya meningkat tajam pada momen tertentu seperti pengurusan Surat Keterangan Bebas Narkoba (SKBN) atau pemeriksaan kesehatan jamaah haji. Hasil pra-survei terhadap beberapa pasien turut memperkuat gambaran tersebut, di mana indikator kecepatan proses pendaftaran memperoleh skor rata-rata 2,47, indikator kedekatan dengan transportasi umum pada variabel persepsi lokasi memperoleh skor rata-rata terendah sebesar 2,33 dari total skor persepsi lokasi 2,99, dan tingkat kepuasan pasien secara umum berada pada skor rata-rata 2,82. Temuan pra-survei ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan, persepsi lokasi, dan kepuasan pasien pada UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Bandung masih perlu mendapat perhatian lebih lanjut.

Pasien perempuan dipilih sebagai fokus penelitian ini karena secara proporsional merupakan kelompok pengguna layanan yang dominan pada objek penelitian, sehingga pemahaman mengenai faktor-faktor yang membentuk kepuasan mereka menjadi relevan bagi peningkatan mutu layanan laboratorium kesehatan daerah. Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan, lokasi, dan kepuasan pasien pada fasilitas kesehatan, seperti pada rumah sakit dan puskesmas (Pambudy, 2016; Sinaga & Safitri, 2024), namun kajian yang secara khusus memusatkan perhatian pada persepsi lokasi dan kepuasan pasien perempuan di laboratorium kesehatan daerah masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan, persepsi lokasi, dan kepuasan pasien, serta menganalisis besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi lokasi terhadap kepuasan pasien perempuan di UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Bandung, baik secara parsial maupun simultan.

LANDASAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan melalui pelayanan yang cepat, ramah, tepat, dan profesional. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan diukur melalui empat dimensi, yaitu kualitas interaksi pelayanan, kualitas lingkungan fisik, sistem administrasi, dan kualitas hasil pelayanan (outcome quality), yang secara bersama-sama mencerminkan pengalaman pasien selama memperoleh layanan pemeriksaan laboratorium.

Persepsi Lokasi

Persepsi lokasi merupakan penilaian subjektif pasien terhadap kemudahan dan kenyamanan lokasi fasilitas kesehatan, yang tidak hanya berkaitan dengan keberadaan fisik lokasi, tetapi juga bagaimana pasien menilai kemudahan akses menuju lokasi tersebut. Persepsi lokasi dalam penelitian ini dijabarkan melalui lima dimensi, yaitu aksesibilitas, visibilitas lokasi, lingkungan sekitar lokasi, kemudahan transportasi dan fasilitas pendukung, serta keamanan dan kenyamanan lokasi.

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan evaluasi pasien terhadap kesesuaian antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima. Variabel kepuasan pasien pada penelitian ini diukur melalui empat dimensi, yaitu kesesuaian harapan, kepuasan terhadap pelayanan secara keseluruhan (overall satisfaction), minat kunjungan ulang (repurchase intention), dan kesediaan merekomendasikan layanan kepada pihak lain (word of mouth).

Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian teoretis dan hasil penelitian terdahulu, kualitas pelayanan dan persepsi lokasi diduga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien, baik secara parsial maupun secara bersama-sama (simultan). Kerangka hubungan antarvariabel tersebut

selanjutnya dirumuskan ke dalam hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien perempuan di UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Bandung.

H2: Persepsi lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien perempuan di UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Bandung.

H3: Kualitas pelayanan dan persepsi lokasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien perempuan di UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Bandung.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode eksplanatori (explanatory research) dengan pendekatan kuantitatif, yaitu metode yang bertujuan menjelaskan hubungan kausal antar variabel penelitian serta menguji hipotesis berdasarkan data empiris (Sugeng, 2022). Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi lokasi terhadap kepuasan pasien secara objektif melalui pengolahan data statistik.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien perempuan yang menggunakan layanan UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Soreang, Kabupaten Bandung. Sampel ditentukan menggunakan teknik non-probability sampling dengan metode purposive sampling, yaitu penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu, meliputi: (1) pasien yang pernah menggunakan layanan pada objek penelitian, (2) bersedia menjadi responden, dan (3) mampu mengisi kuesioner dengan baik. Berdasarkan kriteria tersebut diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup berskala Likert lima poin (1 = sangat tidak setuju sampai dengan 5 = sangat setuju), yang dilengkapi dengan observasi lapangan dan studi dokumentasi.

Variabel penelitian dioperasionalisasikan ke dalam skala ordinal, dengan kualitas pelayanan (X1) diukur melalui dimensi kualitas interaksi pelayanan, kualitas lingkungan fisik, sistem administrasi, dan kualitas hasil pelayanan; persepsi lokasi (X2) diukur melalui dimensi aksesibilitas, visibilitas lokasi, lingkungan sekitar lokasi, kemudahan transportasi dan fasilitas pendukung, serta keamanan dan kenyamanan; dan kepuasan pasien (Y) diukur melalui dimensi kesesuaian harapan, kepuasan keseluruhan, minat kunjungan ulang, dan kesediaan merekomendasikan layanan.

Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas dengan teknik korelasi Product Moment (dibandingkan dengan $r_{tabel} = 0,1966$) dan uji reliabilitas dengan Cronbach's Alpha (dinyatakan reliabel apabila nilai koefisien $> 0,70$). Sebelum pengujian hipotesis, dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri atas uji normalitas (Kolmogorov-Smirnov), uji multikolinearitas (nilai tolerance dan Variance Inflation Factor/VIF), serta uji heteroskedastisitas (grafik scatterplot). Pengaruh antarvariabel dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan persamaan $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$, dilanjutkan dengan analisis koefisien determinasi (R^2) dan koefisien korelasi (R). Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F) pada taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$), dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS versi 29.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik 100 responden pasien perempuan UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Bandung disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden (n = 100)

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase
Usia	17–25 tahun	28	28%
	26–35 tahun	35	35%
	36–45 tahun	24	24%
	>45 tahun	13	13%
Pendidikan terakhir	SD/ sederajat	4	4%
	SMP/ sederajat	6	6%
	SMA/ SMK/ sederajat	48	48%
	Diploma (D1–D3)	16	16%
	Sarjana (S1)	21	21%
	Pascasarjana (S2/S3)	3	3%
Jenis layanan	Pemeriksaan laboratorium	40	40%
	Medical check up (MCU)	35	35%
	Surat keterangan bebas narkoba	17	17%
	Lainnya	8	8%
Frekuensi kunjungan	1 kali	40	40%
	2–3 kali	35	35%
	4–5 kali	17	17%
	>5 kali	8	8%

Sumber: Data primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden berada pada rentang usia 26–35 tahun (35%) dengan pendidikan terakhir SMA/SMK/ sederajat (48%), yang mengindikasikan bahwa layanan laboratorium banyak diakses oleh kelompok usia produktif dari berbagai jenjang pendidikan. Jenis layanan yang paling banyak digunakan adalah pemeriksaan laboratorium reguler (40%), sedangkan mayoritas responden baru mengunjungi layanan sebanyak satu kali (40%), yang menunjukkan bahwa sebagian besar pasien belum menjadi pengguna layanan yang berulang.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas dengan teknik korelasi Product Moment menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada ketiga variabel memiliki nilai r hitung di atas r tabel (0,1966), sehingga seluruh item dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas dengan koefisien Cronbach's Alpha juga menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai di atas 0,70, sehingga instrumen dinyatakan reliabel, sebagaimana disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Ringkasan Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Jumlah item	Rentang r hitung	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	8	0,658 – 0,840	0,931	Valid & reliabel
Persepsi Lokasi (X2)	10	0,767 – 0,853	0,926	Valid & reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	8	0,702 – 0,879	0,848	Valid & reliabel

Sumber: Data diolah SPSS
29, 2026

Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui kecenderungan umum jawaban 100 responden pada setiap variabel penelitian, sebagaimana disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

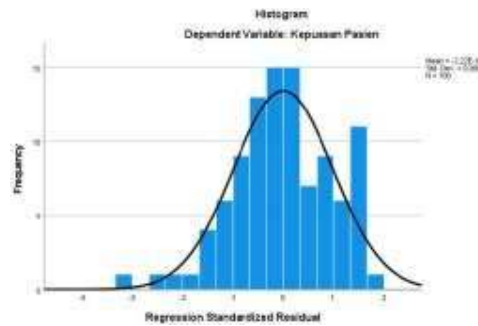
Variabel	Mean	Std. Deviation	Persentase
Kualitas Pelayanan (X1)	31,51 Tinggi	6,531	78,70%
Persepsi Lokasi (X2)	39,20 Tinggi	8,544	78,52%
Kepuasan Pasien (Y)	32,36 Sangat tinggi	4,859	80,90%

Sumber: Data diolah SPSS 29, 2026

Tabel 3 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan persepsi lokasi berada pada kategori tinggi, sedangkan kepuasan pasien berada pada kategori sangat tinggi. Nilai mean yang lebih besar dari nilai standar deviasi pada ketiga variabel mengindikasikan bahwa jawaban responden relatif homogen dan tersebar secara merata, sehingga hasil pengukuran dapat mencerminkan persepsi pasien perempuan secara umum terhadap kualitas pelayanan, persepsi lokasi, dan kepuasan pasien pada UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Bandung.

Uji Asumsi Klasik

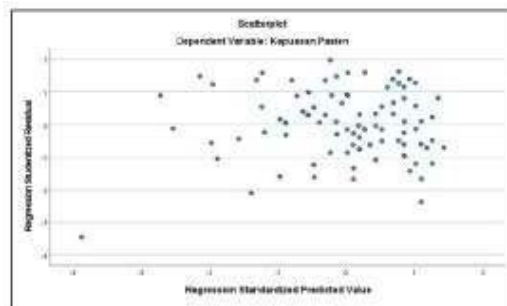
Uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai signifikansi (Monte Carlo Sig. 2-tailed) sebesar 0,200, lebih besar dari taraf signifikansi 0,05, sehingga data penelitian dinyatakan berdistribusi normal. Hasil ini didukung oleh grafik histogram pada Gambar 1, yang menunjukkan pola distribusi mengikuti bentuk lonceng dan tidak menceng ke kanan maupun ke kiri.



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas (Grafik Histogram)

Uji multikolinearitas menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Persepsi Lokasi (X2) masing-masing memiliki nilai tolerance sebesar 0,928 ($> 0,10$) dan nilai VIF sebesar 1,078 (< 10), sehingga tidak terdapat gejala multikolinearitas antarvariabel independen dan model regresi layak digunakan untuk memprediksi kepuasan pasien.

Uji heteroskedastisitas melalui grafik scatterplot pada Gambar 2 menunjukkan bahwa titik-titik data tersebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu, sehingga model regresi dinyatakan bebas dari gejala heteroskedastisitas dan layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi lokasi terhadap kepuasan pasien.



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot)

Analisis Regresi Linear Berganda, Koefisien Determinasi, dan Koefisien Korelasi

Hasil analisis regresi linear berganda menghasilkan persamaan $Y = 9,213 + 0,325X_1 + 0,329X_2$. Nilai konstanta sebesar 9,213 menunjukkan besarnya kepuasan pasien apabila kualitas pelayanan dan persepsi lokasi bernilai konstan. Koefisien regresi X1 sebesar 0,325 dan koefisien regresi X2 sebesar 0,329, keduanya bernilai positif, menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan maupun perbaikan persepsi lokasi akan diikuti oleh peningkatan kepuasan pasien.

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi, Koefisien Determinasi, dan Koefisien Korelasi

Parameter	Nilai	Keterangan
Konstanta (a)	9,213	—
Koefisien regresi X1 (b1)	0,325	Positif
Koefisien regresi X2 (b2)	0,329	Positif
Koefisien determinasi (R^2)	0,662 (66,2%)	Kontribusi X1 & X2 terhadap Y
Koefisien korelasi (R)	0,813	Hubungan sangat kuat

Sumber: Data diolah SPSS 29, 2026

Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,662 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan persepsi lokasi secara bersama-sama mampu menjelaskan 66,2% variasi kepuasan pasien, sedangkan sisanya sebesar 33,8% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian. Nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,813 menunjukkan hubungan yang sangat kuat dan searah antara kualitas pelayanan serta persepsi lokasi dengan kepuasan pasien.

Uji Hipotesis

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis (Uji t dan Uji F)

Hipotesis	t hitung / F hitung	t tabel / F tabel	Sig.	Keputusan
H1: $X_1 \rightarrow Y$ (parsial)	7,115	1,985	H0 ditolak, Ha diterima	
H2: $X_2 \rightarrow Y$ (parsial)	9,447	1,985	H0 ditolak, Ha diterima	
H3: $X_1, X_2 \rightarrow Y$ (simultan)	94,865	3,09	H0 ditolak, Ha diterima	

Sumber: Data diolah SPSS 29, 2026

Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung kualitas pelayanan (7,115) dan persepsi lokasi (9,447) lebih besar dari t tabel (1,985) dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H1 dan H2 diterima; kualitas pelayanan dan persepsi lokasi masing-masing berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien. Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 94,865, lebih besar dari F tabel (3,09) dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H3 juga diterima; kualitas pelayanan dan persepsi lokasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien perempuan di UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Bandung.

Pembahasan

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien perempuan, dengan kontribusi yang sejalan dengan kondisi deskriptif variabel kualitas pelayanan yang berada pada kategori tinggi (78,70%). Temuan ini konsisten dengan penelitian Aroni & Sari (2026) pada pasien BPJS di RSUD Kabupaten Aceh Besar dan Khatimah et al. (2024) di RS YPK Mandiri Jakarta Pusat, yang juga menemukan pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, meskipun kedua penelitian tersebut dilakukan pada objek rumah sakit dengan karakteristik responden yang berbeda. Kesesuaian arah temuan juga ditemukan pada penelitian Purba et al. (2021) serta Pambudy (2016) dan Sinaga & Safitri (2024), yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan pasien pada fasilitas kesehatan pemerintah, baik di rumah sakit maupun puskesmas. Berbeda dengan penelitian Sutinah & Simamora (2022) dan Natarini (2018) yang berfokus pada analisis kesenjangan (gap) antara harapan dan pelayanan yang diterima, penelitian ini secara khusus menguji hubungan sebab-akibat antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien melalui regresi linear berganda, sehingga memberikan tambahan bukti empiris mengenai hubungan kausal tersebut.

Pengaruh persepsi lokasi terhadap kepuasan pasien. Persepsi lokasi juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien perempuan, dengan nilai pengaruh yang lebih besar dibandingkan kualitas pelayanan (t hitung 9,447 berbanding 7,115). Semakin baik penilaian pasien terhadap aksesibilitas, visibilitas, lingkungan sekitar, ketersediaan transportasi, serta keamanan lokasi laboratorium, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sihombing (2025) dan Gusparini (2021) yang

menemukan bahwa kemudahan akses lokasi, ketersediaan transportasi umum, dan lahan parkir berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien, serta dengan penelitian Sinaga & Safitri (2024) dan Pambudy (2016) yang menunjukkan bahwa lokasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di puskesmas. Namun demikian, temuan ini berbeda dengan penelitian Thahara et al. (2024) yang menemukan bahwa lokasi secara objektif tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit XY. Perbedaan ini diduga disebabkan oleh perbedaan pendekatan pengukuran, yaitu penelitian ini menggunakan persepsi lokasi sebagai penilaian subjektif pasien, sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan lokasi sebagai variabel objektif, sehingga pengaruh lokasi terhadap kepuasan pasien dapat bergantung pada bagaimana pasien memaknai dan mengalami kondisi lokasi fasilitas kesehatan tersebut.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan dan persepsi lokasi secara simultan menjelaskan 66,2% variasi kepuasan pasien perempuan, yang menegaskan bahwa kedua faktor tersebut merupakan determinan utama kepuasan pasien pada UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Bandung. Mengingat lokasi laboratorium berada pada area bekas rumah sakit yang kurang dikenal masyarakat, penguatan petunjuk arah, papan informasi, serta publikasi lokasi melalui media digital menjadi upaya strategis yang relevan untuk memperbaiki persepsi lokasi, sejalan dengan upaya peningkatan kualitas interaksi pelayanan, kecepatan proses administrasi, dan kenyamanan lingkungan fisik laboratorium.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan persepsi lokasi pada UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Bandung berada pada kategori tinggi, sedangkan kepuasan pasien berada pada kategori sangat tinggi. Kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien perempuan secara parsial (t hitung 7,115 > t tabel 1,985; sig. 0,000 < 0,05), demikian pula persepsi lokasi (t hitung 9,447 > t tabel 1,985; sig. 0,000 < 0,05). Secara simultan, kualitas pelayanan dan persepsi lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien perempuan (F hitung 94,865 > F tabel 3,09; sig. 0,000 < 0,05), dengan kontribusi sebesar 66,2%. Hasil ini menegaskan bahwa peningkatan mutu pelayanan sekaligus perbaikan persepsi lokasi perlu menjadi prioritas UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Bandung dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien perempuan, antara lain melalui peningkatan kecepatan dan ketepatan pelayanan, penguatan petunjuk arah dan papan informasi, serta peningkatan kenyamanan dan keamanan lingkungan sekitar lokasi. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pasien, seperti fasilitas, biaya pelayanan, atau kepercayaan, serta memperluas karakteristik responden pada fasilitas pelayanan kesehatan lainnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pimpinan dan seluruh staf UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Bandung atas izin dan bantuan yang diberikan selama proses pengumpulan data, serta kepada Universitas Wanita Internasional atas dukungan akademik dalam penyelesaian penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra, I. M. S., Trisnadewi, N. W., Oktaviani, N. P. W., et al. (2021). Metodologi penelitian kesehatan. Yayasan Kita Menulis.
- Aroni, D., & Sari, A. (2026). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di rumah sakit umum daerah Kabupaten Aceh Besar. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 15(1), 144–150.
- Gusparini, F. (2021). Perspektif kemudahan akses lokasi dengan kepuasan pasien UPTD

- Puskesmas Sekar Jaya. *Jurnal Kebidanan*, 11(1), 111–118.
<https://doi.org/10.35325/kebidanan.v11i1.257>
- Khatimah, G. K., Cokki, & Helmi, M. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RS YPK Mandiri Jakarta Pusat. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 8(2), 668–680.
- Natarini, L. W. E. (2018). Analisis kesenjangan kualitas pelayanan berdasarkan kepuasan pasien poliklinik saraf RS Bhayangkara Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 75–82. <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.75-82>
- Pambudy, A. P. (2016). Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Dukun Gresik. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, 1(1), 11–21.
- Purba, L., Halim, E. H., & Widayatsari, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan di Poliklinik Bedah Saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya. *Jurnal Ekonomi KIAT*, 32(2), 1–16.
- Sihombing, R. E. (2025). Peningkatan kepuasan pasien dengan lokasi melalui mediasi keputusan pasien berobat dalam menggunakan jasa Puskesmas di Bekasi. *ECo-Fin: Economics and Financial*, 7(2). <https://doi.org/10.32877/ef.v7i2.2436>
- Sinaga, O. S., & Safitri, R. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan pasien UPTD Puskesmas Margomulyo Balikpapan. *Journal Geoekonomi*, 15, 148–158.
- Sugeng, B. (2022). *Fundamental metodologi penelitian kuantitatif (eksplanatif)*. Deepublish.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sutinah, E., & Simamora, O. R. (2022). Metode fuzzy servqual dalam mengukur kepuasan pasien. *Jurnal Informatika*.
- Thahara, W., Putri, K., & Surianto, M. A. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit XY. *Jurnal EMT KITA*, 8(2), 811–821.
- Zulaika, Suhermi, & Soejoto, N. N. (2022). Hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Poli Umum Klinik Relof tahun 2022. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 14, 298–307.