

**ANALISIS MINAT KUNJUNGAN ULANG MELALUI KEPUASAN PASIEN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING PADA PASIEN RAWAT JALAN  
DI RSUD JEND. AHMAD YANI METRO****Dianing Ayu Yustika Ratu<sup>1\*</sup>, Fitra Editama<sup>2</sup>, Samino<sup>3</sup>, Fitri Ekasari<sup>4</sup>**<sup>1-4</sup>Universitas Malahayati

Email Korespondensi: dianinga6@gmail.com

Disubmit: 23 Januari 2024

Diterima: 12 Maret 2024

Diterbitkan: 01 April 2024

Doi: <https://doi.org/10.33024/mahesa.v4i4.13995>**ABSTRACT**

*Repeat visit interest is the willingness of customers to visit again because the service provided is satisfactory. One of the factors that influence repeat visit interest is customer satisfaction. Dimensions of health service quality related to patient satisfaction can affect public health, namely consisting of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The number of outpatient re-visits in January-June 2023 was 15,743 patients. January-June 2022 amounted to 25,439 patients. The total number of decreases in outpatient re-visits at RSUD Jend. A. Yani Metro was 9,696 patients. The purpose of this study is to analyze the interest in repeat visits through patient satisfaction as an intervening variable in outpatients at Jend. Ahmad Yani Metro Hospital. This research was quantitative with a cross sectional approach. The sample size of this study was 110 respondents who came to the outpatient polyclinic at Jend. Ahmad Yani Metro Hospital during September 2023 with purposive sampling method. The measuring instrument used was a questionnaire. Data were analyzed using smartPLS SEM software (Partial Least Square - Structural Equation Modeling). The results showed that there was a direct effect of reliability (Path Coefficient 0.721 t statistics 5.673) and patient satisfaction (Path Coefficient 0.790 t statistics 1.344) on interest in repeat visits. There was no direct effect of responsiveness (Path Coefficient 0.102 t statistic 0.715) on interest in repeat visits. There was an indirect effect of responsiveness (1.0691) with interest in repeat visits. There was no indirect effect of reliability (-0.0931) with interest in repeat visits. There was a direct effect of assurance (Path Coefficient 0.237 t statistic 2.847), empathy (Path Coefficient 0.461 t statistic 5.367), tangible (path Coefficient 0.106 t statistic 1.409) on patient satisfaction. There was no direct effect of assurance (Path Coefficient -0.038 t statistic 0.229), empathy (Path Coefficient 0.113 t statistic 0.714), tangible (Path Coefficient 0.119 t statistic 0.875) on interest in repeat visits. There was a direct effect of patient satisfaction (Path Coefficient 0.198 t statistic 1.344) on interest in repeat visits. There was an indirect effect of assurance (1.2182), empathy (1.3063), tangible (0.9750) with patient satisfaction. There was a direct effect of reliability and patient satisfaction on repeat visit interest. There was no direct effect of responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence on repeat visit interest. There was a direct effect of patient satisfaction evidence on repeat visit interest. There is an indirect effect of responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence on repeat visit interest through patient*

*satisfaction. There was no indirect effect of reliability on repeat visit interest through patient satisfaction.*

**Keywords:** *Repeat Visit Interest, Patient Satisfaction, Quality Dimensions.*

### ABSTRAK

Minat kunjungan ulang merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan memuaskan. Salah satu faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang yaitu kepuasan pelanggan. Dimensi mutu layanan kesehatan yang berhubungan dengan kepuasan pasien dapat mempengaruhi kesehatan masyarakat yaitu terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Jumlah kunjungan ulang pasien rawat jalan pada bulan Januari-Juni 2023 sebanyak 15.743 pasien. Bulan Januari-Juni 2022 berjumlah 25.439 pasien. Total jumlah penurunan kunjungan ulang pasien rawat jalan di RSUD Jend. A. Yani Metro sebanyak 9.696 pasien. Menganalisis minat kunjungan ulang melalui kepuasan pasien sebagai variabel *intervening* pada pasien rawat jalan di RSUD Jend. Ahmad Yani Metro. Jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel penelitian ini yaitu 110 responden yang datang ke poliklinik rawat jalan di RSUD Jend. Ahmad Yani Metro selama bulan September 2023 dengan metode *purposive sampling*. Alat ukur yang digunakan yaitu kuesioner. Analisa data menggunakan *Software smartPLS SEM (Partial Least Square - Structural Equation Modeling)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh langsung dari kehandalan (*Path Coefficient* 0.721 t statistik 5.673) dan kepuasan pasien (*Path Coefficient* 0.790 t statistik 1.344) terhadap minat kunjungan ulang. Tidak ada pengaruh langsung dari daya tanggap (*Path Coefficient* 0.102 t statistik 0.715) terhadap minat kunjungan ulang. Terdapat pengaruh tidak langsung daya tanggap (1.0691) dengan minat kunjungan ulang. Tidak ada pengaruh tidak langsung dari keandalan (-0.0931) dengan minat kunjungan ulang. Terdapat pengaruh langsung jaminan (*Path Coefficient* 0.237 t statistik 2.847), empati (*Path Coefficient* 0.461 t statistik 5.367), bukti fisik (*Path Coefficient* 0.106 t statistik 1.409) terhadap kepuasan pasien. Tidak terdapat pengaruh langsung jaminan (*Path Coefficient* -0.038 t statistik 0.229), empati (*Path Coefficient* 0.113 t statistik 0.714), bukti fisik (*Path Coefficient* 0.119 t statistik 0.875) terhadap minat kunjungan ulang. Terdapat pengaruh langsung kepuasan pasien (*Path Coefficient* 0.198 t statistik 1.344) terhadap minat kunjungan ulang. Terdapat pengaruh tidak langsung jaminan (1.2182), empati (1.3063), bukti fisik (0.9750) dengan kepuasan pasien. Ada pengaruh langsung kehandalan dan kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang. Tidak ada pengaruh langsung daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik terhadap minat kunjungan ulang. Ada pengaruh langsung kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang. Ada pengaruh tidak langsung daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik terhadap minat kunjungan ulang melalui kepuasan pasien. Tidak ada pengaruh tidak langsung kehandalan terhadap minat kunjungan ulang melalui kepuasan pasien.

**Kata Kunci:** Minat Kunjungan Ulang, Kepuasan Pasien, Dimensi Mutu

## PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Instalansi rawat jalan sebagian besar merupakan penghasil pemasukan sistem pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Oleh karena itu, kecenderungan masyarakat mencari upaya pelayanan pengobatan yang praktis yang disebut *one day care*. Jika suatu pelayanan yang didapat sangat kurang maka dampaknya terhadap pasien yang tidak berkunjung ulang mengakibatkan menurunnya jumlah kunjungan pasien khususnya pada pasien umum menjadi sumber pemasukan devisa bagi rumah sakit tersebut.

Mutu pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang ditetapkan, sehingga menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien. Aspek penentu kualitas pelayanan dalam penelitian ini yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibility*) tersebut dijadikan sebagai indikator pengukuran kualitas pelayanan Kesehatan.

Pelanggan yang pernah menggunakan pelayanan di RSUD Jend. A. Yani Metro, mungkin dalam pikirannya memiliki persepsi untuk berkunjung ulang atau tidak. Jadi persepsi dipengaruhi dari pengalaman atau masa lalu, apabila persepsi tersebut positif atau sangat kuat bahwa RSUD Jend. A. Yani Metro itu baik, maka pelanggan cenderung memutuskan untuk kembali ke pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut.

Studi pendahuluan yang peneliti lakukan di RSUD Jend. A. Yani Metro didapatkan bahwa jumlah kunjungan pasien secara keseluruhan bulan Januari-Juni 2023 di RSUD Jend. A. Yani Metro memiliki penurunan jika dibandingkan dengan jumlah kunjungan pasien pada bulan Januari-Juni 2022. Sehingga kajian tentang kualitas layanan, kepuasan pasien dan seberapa besar minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang menjadi penting dilakukan untuk perbaikan dimasa depan. Sehingga kedepannya masalah administratif dan klinis yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dapat diminimalkan serta rumah sakit tersebut dapat menjadi kebanggaan masyarakat Kota Metro.

## KAJIAN PUSTAKA

Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan sesuai dengan standar dan kode etik profesi (Manurung et al., 2021).

Dimensi mutu layanan kesehatan yang berhubungan dengan kepuasan pasien dapat mempengaruhi kesehatan masyarakat dan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat sering menganggap bahwa dimensi efektifitas, akses, hubungan antar manusia, kesinambungan, dan kenyamanan sebagai suatu dimensi mutu layanan kesehatan yang sangat penting (Sari et al., 2021).

Menurut Parasuraman et al (1988) dalam Muninjaya (2011), ada 5 dimensi yang digunakan dalam menilai mutu pelayanan yang dikenal dengan nama SERVQUAL. Dimensi tersebut antara lain, bukti kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan

(*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibility*). Kesepuluh dimensi ini menjadi struktur dasar dalam domain kualitas pelayanan yang masing-masing dimensinya diturunkan dalam skala SERVQUAL.

Menurut Parasuraman et al (1985), ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* (jasa yang di harapkan) dan *preceived service* (jasa yang diterima). Apabila jasa pelayanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan diterima dengan baik dan memuaskan. Begitu sebaliknya, dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Menurut Indrasari (2019), Kepuasan merupakan perasaan seseorang terhadap kinerja dari suatu produk yang dirasakan dan diharapkannya. Kepuasan pasien merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan yang dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis dan pengaruh lingkungan (Sabarguna, 2008).

Kepuasan pasien meliputi empat aspek yaitu kenyamanan, hubungan pasien dengan petugas rumah sakit, kompetisi teknis petugas dan biaya. Pentingnya penilaian kepuasan pasien diketahui karena bagian dari mutu pelayanan, berhubungan dengan pemasaran rumah sakit yaitu pasien yang puas akan memberi tahu pada teman, keluarga, dan tetangga. Pasien yang puas akan datang kembali untuk kontrol atau membutuhkan pelayanan yang lain (Sabarguna, 2008).

Minat kunjungan ulang seseorang pasien yang datang kembali ke rumah sakit yang sama, sekalipun dengan permasalahan

kesehatan yang lain adalah semacam tindakan tanda kesetiaan (*loyalitas*) pasien terhadap suatu organisasi pemberi jasa, lebih banyak disebabkan oleh kualitas pelayanan yang dialami sebelumnya dinalar (*dipersepsi*) memuaskan.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti “Bagaimana analisis minat kunjungan ulang melalui kepuasan pasien sebagai variabel *intervening* pada pasien rawat jalan di RSUD Jend. Ahmad Yani Metro Tahun 2023?”

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bersifat survei analitik, dimana peneliti ingin menggali bagaimana analisis minat kunjungan ulang melalui kepuasan pasien sebagai variabel *intervening* pada pasien rawat jalan di RSUD Jend. Ahmad Yani Metro.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien lama yang berobat di poliklinik rawat jalan di RSUD Jend. Ahmad Yani Metro bulan September 2023. Sampel yang diambil sebanyak 110 yang datang ke poliklinik rawat jalan di RSUD Jend. Ahmad Yani Metro selama bulan September 2023 dengan teknik *purposive sampling*.

Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner dengan skala *Likert*.

Keterangan Kelaikan Etik (*Ethical Clearance*) 3962/EC/KEP-UNMAL/VIII/2023

Analisis statistik dilakukan untuk mengolah data yang diperoleh menggunakan sebuah program komputer. Penelitian ini akan dilakukan analisis data dengan menggunakan *software SmartPLS* versi 3. Dengan model SEM-PLS (*Structural Equation Modeling - Partial Least Square*).

**HASIL PENELITIAN****Analisis Data**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dari seluruh variabel yang terlibat dalam penelitian ini, yaitu dimensi kualitas pelayanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik, dan empati) sebagai variabel independen, kepuasan pasien sebagai variabel *intervening* dan minat kunjungan ulang pasien sebagai variabel dependen. Evaluasi model PLS akan dilaksanakan menggunakan evaluasi outer linear model dan inner model.

**1. Outer Model (Model Pengukuran)**

Model pengukuran merupakan pengukuran untuk

menilai validitas dan reliabilitas model pengukuran (*Loading factor*, *validitas convergent*, *validitas discriminant*, *composite reliability* dan *cronbach's alpha*) diperoleh, termasuk nilai R<sup>2</sup> sebagai parameter ketepatan model prediksi.

**a. Loading factor**

*Loading Factor* merupakan korelasi antara indikator dengan konstraknya. Semakin tinggi korelasinya, menunjukkan tingkat validitas lebih baik. *Output SmartPLS* untuk *Loading Factor* memberikan hasil sebagai berikut:

**Tabel 1. Nilai Outer Loadings**

Indikator	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
K1 <- Kehandalan	0,748	0,742	0,048	14,427	0,000
K2 <- Kehandalan	0,872	0,875	0,019	41,920	0,000
K3 <- Kehandalan	0,724	0,727	0,047	14,118	0,000
K4 <- Kehandalan	0,669	0,672	0,066	10,661	0,000
K5 <- Kehandalan	0,661	0,658	0,075	9,136	0,000
K6 <- Kehandalan	0,557	0,558	0,076	7,334	0,000
D1 <- Daya Tanggap	0,851	0,853	0,026	33,444	0,000
D2 <- Daya Tanggap	0,837	0,832	0,034	24,829	0,000
D3 <- Daya Tanggap	0,777	0,779	0,044	17,341	0,000
D4 <- Daya Tanggap	0,627	0,622	0,076	7,851	0,000
D5 <- Daya Tanggap	0,706	0,709	0,079	8,936	0,000
D6 <- Daya Tanggap	0,666	0,657	0,071	9,533	0,000
A1 <- Assurance	0,738	0,733	0,067	10,307	0,000
A2 <- Assurance	0,698	0,695	0,075	9,681	0,000
A4 <- Assurance	0,846	0,842	0,030	27,840	0,000
A5 <- Assurance	0,781	0,777	0,049	16,685	0,000
E1 <- Empathy	0,705	0,703	0,060	11,423	0,000
E2 <- Empathy	0,873	0,872	0,026	33,936	0,000
E3 <- Empathy	0,848	0,850	0,020	41,406	0,000
E4 <- Empathy	0,785	0,786	0,036	22,225	0,000
E5 <- Empathy	0,683	0,677	0,064	10,736	0,000
E6 <- Empathy	0,866	0,866	0,024	35,472	0,000
T1 <- Tangible	0,710	0,705	0,078	9,910	0,000
T2 <- Tangible	0,830	0,823	0,053	16,012	0,000

T3 <- Tangible	0,896	0,891	0,040	21,499	0,000
T6 <- Tangible	0,675	0,680	0,083	7,479	0,000
M1 <- Minat Kunjungan Ulang	0,646	0,636	0,077	8,326	0,000
M2 <- Minat Kunjungan Ulang	0,865	0,863	0,021	40,082	0,000
M3 <- Minat Kunjungan Ulang	0,833	0,831	0,032	26,227	0,000
M4 <- Minat Kunjungan Ulang	0,765	0,768	0,046	16,033	0,000
M5 <- Minat Kunjungan Ulang	0,754	0,752	0,051	14,894	0,000
KP1 <- Kepuasan	0,744	0,732	0,089	10,962	0,000
KP2 <- Kepuasan	0,737	0,708	0,133	7,967	0,000
KP3 <- Kepuasan	0,684	0,659	0,117	7,718	0,000
KP4 <- Kepuasan	0,553	0,540	0,123	4,352	0,000
KP5 <- Kepuasan	0,822	0,812	0,067	14,419	0,000
KP6 <- Kepuasan	0,787	0,786	0,068	11,455	0,000

Sumber: Data diolah (2023)

Pada tabel 1. Nilai *Loading Factor* memiliki nilai t statistik lebih dari 2,0. Sehingga sangat jelas hasil dari semua *Loading Factor* yang telah dijelaskan menunjukkan bahwa penggunaan variabel tersebut dinyatakan memiliki validitas yang signifikan.

#### b. Validitas Convergent

Hasil dalam *validitas convergent* dihitung dengan melihat *output construct reliability and validity* yang didalamnya terdapat nilai AVE. Kriteria nilai validitas *convergent* dikatakan baik jika memiliki nilai AVE lebih dari 0,5 (Ghozali & Latan, 2015). Berdasarkan nilai AVE menunjukkan hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Nilai AVE

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Kehandalan ( <i>reliability</i> )	0,507
Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> )	0,561
Jaminan ( <i>assurance</i> )	0,590
Empati ( <i>empathy</i> )	0,635
Bukti Fisik ( <i>tangible</i> )	0,613
Minat Kunjungan Ulang	0,602
Kepuasan Pasien	0,527

Sumber: Data diolah (2023)

Pada tabel 2. menunjukkan bahwa semua nilai AVE pada variabel penelitian ini sudah menunjukkan sebagai pengukur yang fit, memiliki nilai AVE diatas 0,5 hal ini berarti bahwa semua item pertanyaan yang digunakan

untuk mengukur masing-masing variabel adalah valid.

#### c. Validitas Discriminant

Nilai *Cross Loading* bahwa setiap indikator yang mengukur konstruksya harus berkorelasi lebih

tinggi dengan konstruksya lainnya. Hasil *output cross loading* dibandingkan dengan konstruk adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Nilai *Cross Loading*

	Kehandalan	Daya Tanggap	Jaminan	Empati	Bukti Fisik	Minat Kunjungan Ulang	Kepuasan Pasien
K1	0,748						
K2	0,872						
K3	0,724						
K4	0,669						
K5	0,661						
K6	0,557						
D1		0,851					
D2		0,837					
D3		0,777					
D4		0,627					
D5		0,706					
D6		0,666					
A1			0,739				
A2			0,699				
A4			0,846				
A5			0,780				
E1				0,706			
E2				0,873			
E3				0,848			
E4				0,784			
E5				0,684			
E6				0,866			
T1					0,712		
T2					0,831		
T3					0,897		
T6					0,672		
M1						0,646	
M2						0,865	
M3						0,833	
M4						0,765	
M5						0,754	
KP1							0,744
KP2							0,737
KP3							0,684
KP4							0,553
KP5							0,822
KP6							0,787

Sumber: Data diolah (2023)

Pada tabel 3. Nilai korelasi konstruk lebih tinggi dengan konstruk bukti fisik (X5) dari pada

konstruk lainnya, indikator lebih tinggi dengan konstruksya masing-masing dibandingkan dengan

lainnya, hal ini menunjukkan *discriminant validity* yang baik.

**d. Uji Reliabilitas**

Pemeriksaan reliabilitas konstruk dengan melihat *Output*

*Construct Reliability and Validity* yang didalamnya terdapat hasil *Output Composite Reliability and Cronbach's Alpha*, dikatakan reliabel jika nilai lebih dari 0,7.

**Tabel 4. Quality Criteria (Composite Reliability, Cronbach's Alpha)**

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	0,800	0,828
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	0,840	0,852
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	0,779	0,851
Empati ( <i>Empathy</i> )	0,884	0,912
Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	0,786	0,862
Minat Kunjungan Ulang	0,831	0,842
Kepuasan Pasien	0,821	0,840

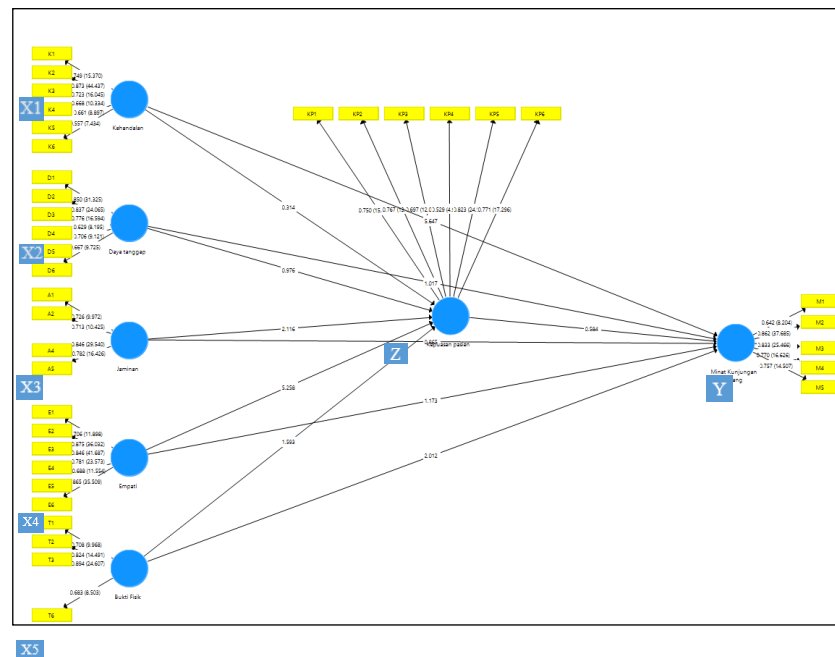
Sumber: Data diolah (2023)

Pada tabel 4. Terlihat nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* yang dihasilkan konstruk Kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik, minat kunjungan ulang, dan kepuasan pasien sangat baik yaitu diatas 0,7.

**2. Inner Model (Model Struktural)**

Pengujian model struktural (*Inner Model*) dapat dilihat dari nilai

*R-Square* untuk setiap variabel endogen sebagai kekuatan prediksi dari model struktural. Perubahan nilai *R-Square* dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap model *Structural*, teknik yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *Path Coefficient*. Hasil inner model dapat diketahui pada Gambar 1.



Gambar 1. Inner Model Penelitian



**a. R Square (R<sup>2</sup>)**

Koefisien determinasi (*R Square*) merupakan angka yang menunjukkan besar kontribusi pengaruh yang diberikan variabel

laten eksogen terhadap variabel laten endogen, berdasarkan hasil pengujian menggunakan *software SmartPLS 3.0*, diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 5. R-Square**

Variabel	R <sup>2</sup>	R Square Adjusted
Minat Kunjungan Ulang	0,659	0,649
Kepuasan Pasien	0,183	0,168

Sumber: Data diolah (2023)

Pada tabel 5. Konstruk *endogen* diuji untuk menguatkan antara konstruk eksogen dengan mengevaluasi  $R^2$ , berdasarkan tabel diatas terlihat  $R^2$  yang diperoleh adalah dapat disimpulkan bahwa variabel minat kunjungan ulang dapat dijelaskan oleh variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik, dan kepuasan pasien sebesar 0,659 atau 65,9%. Dan variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik sebesar 0,183 atau 18,3%. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Hasil pengujian data dengan menggunakan *SmartPLS* didapatkan hasil pengujian hipotesis berupa nilai *Original Sample* (O) yang merupakan nilai koefisien jalur dan nilai t Statistik, untuk melihat signifikansinya dengan melihat nilai koefisien parameter dan nilai signifikansi t Statistik, besarnya koefisien dari *Original Sample* dapat berarti variabel tersebut berpengaruh positif atau negatif dan berdasarkan signifikansi nilai t Statistik lebih besar dari t tabel 0,01 = (2.36850), dikatakan signifikan jika 0,05 = (1.66196) dan 0,10 = (1.291103) dikatakan signifikan (signifikan lemah).

**b. Pengujian hipotesis****Tabel 6. PLS Structural Model (Path Coefficient, T Statistik)**

	Original Sample (o)	Sample Mean (o)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
Daya Tanggap -> Kepuasan	0,450	0,473	0,256	1,724	0,080
Daya Tanggap -> Minat Kunjungan Ulang	0,102	0,089	0,143	0,732	0,475
Kehandalan -> Kepuasan	-0,024	-0,024	0,257	0,088	0,926
Kehandalan -> Minat Kunjungan Ulang	0,721	0,740	0,127	5,823	0,000
Jaminan-> Kepuasan Pasien	0,237	0,239	0,083	2,901	0,005

Jaminan -> Minat Kunjungan Ulang	-0,038	-0,061	0,164	0,241	0,819
Empati -> Kepuasan Pasien	0,461	0,457	0,086	5,286	0,000
Empati -> Minat Kunjungan Ulang	0,113	0,120	0,158	0,746	0,476
Bukti Fisik-> Kepuasan Pasien	0,106	0,112	0,075	1,516	0,159
Bukti Fisik -> Minat Kunjungan Ulang	0,119	0,122	0,135	0,859	0,382
Kepuasan -> Minat Kunjungan Ulang	0,198	0,202	0,147	1,344	0,180

Sumber: Data diolah (2023)

Pada tabel 6. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh langsung dari kehandalan (*Path Coefficient* 0.721 t statistik 5.673) dan kepuasan pasien (*Path Coefficient* 0.790 t statistik 1.344) terhadap minat kunjungan ulang. Tidak ada pengaruh langsung dari daya tanggap (*Path Coefficient* 0.102 t statistik 0.715) terhadap minat kunjungan ulang. Terdapat pengaruh tidak langsung daya tanggap (1.0691) dengan minat kunjungan ulang. Tidak ada pengaruh tidak langsung dari kehandalan (-0.0931) dengan minat kunjungan ulang. Terdapat pengaruh langsung jaminan (*Path Coefficient* 0.237 t statistik 2.847),

empati (*Path Coefficient* 0.461 t statistik 5.367), bukti fisik (*Path Coefficient* 0.106 t statistik 1.409) terhadap kepuasan pasien. Tidak terdapat pengaruh langsung jaminan (*Path Coefficient* -0.038 t statistik 0.229), empati (*Path Coefficient* 0.113 t statistik 0.714), bukti fisik (*Path Coefficient* 0.119 t statistik 0.875) terhadap minat kunjungan ulang. Terdapat pengaruh langsung kepuasan pasien (*Path Coefficient* 0.198 t statistik 1.344) terhadap minat kunjungan ulang. Terdapat pengaruh tidak langsung jaminan (1.2182), empati (1.3063), bukti fisik (0.9750) dengan kepuasan pasien.

## PEMBAHASAN

**Pengaruh langsung kehandalan (X1) terhadap minat kunjungan ulang (Y) pada pasien rawat jalan di RSUD Jend. Ahmad Yani Metro**

Berdasarkan hasil uji terhadap koefisien parameter antara kehandalan (X1) terhadap minat kunjungan ulang (Y) menunjukkan kehandalan (X1) berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang (Y) karena *Path Coefficient* 0,721 lebih besar dari 0,100 dan signifikan karena t statistik 5,823 lebih besar dari nilai t tabel 0,05 = (1.66196)

sehingga ada pengaruh langsung kehandalan (X1) terhadap minat kunjungan ulang (Y) pada pasien rawat jalan di RSUD Jend. Ahmad Yani Metro. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Andriane & Susmaneli (2019), yang menunjukkan bahwa pada penelitian terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel keandalan dengan minat kunjungan ulang pelayanan Instalasi Rawat Jalan RSUD Kec. Mandau. Menurut Parasuraman (2010) dalam Olvin et

al. (2023), kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Menurut pendapat peneliti, adanya pengaruh kehandalan terhadap minat kunjungan ulang disebabkan karena ada kebutuhan dan alasan situasional. Perkembangan penyakit pasien yang makin bervariasi tentunya menuntut penanganan yang lebih spesifik sehingga kebutuhan akan dokter spesialis pun menjadi prioritas utama pengembangan poliklinik, oleh karena itu ketersediaan dokter spesialis di Rumah Sakit dapat menjadi salah satu penyebab layanan klinik menjadi handal bagi pasien. Kehandalan pelayanan harus diberikan seperti sikap petugas kesehatan yang ramah dan penuh perhatian, datang ke poliklinik tepat waktu, prosedur administrasi yang tidak sulit, pelayanan yang diberikan rumah sakit sesuai yang di informasikan, mendapatkan pelayanan yang di inginkan sesuai pasien, dan petugas apotek dapat menjelaskan prosedur penggunaan obat dengan baik sehingga pasien berminat melakukan kunjungan ulang.

#### **Pengaruh langsung daya tanggap (X2) terhadap minat kunjungan ulang (Y) pada pasien rawat jalan di RSUD Jend. Ahmad Yani Metro**

Berdasarkan Hasil uji terhadap koefisien parameter antara daya tanggap (X2) terhadap minat kunjungan ulang (Y) menunjukkan daya tanggap (X2) berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang (Y) karena *Path Coefficient* 0,102 lebih

besar dari 0,100 dan tidak signifikan karena *t* statistik 0,732 lebih kecil dari nilai *t* tabel 0,05 = (1.66196) sehingga tidak ada pengaruh langsung daya tanggap (X2) terhadap minat kunjungan ulang (Y) pada pasien rawat jalan di RSUD Jend. Ahmad Yani Metro.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Olvin *et al.* (2023), yang menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *responsiveness* (daya tanggap) dengan minat kunjungan ulang. Menurut Parasuraman *et al* dalam Tjiptono (2016) mengemukakan apabila jasa dalam hal ini pelayanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan baik dan memuaskan.

Menurut pendapat peneliti, tidak adanya pengaruh daya tanggap terhadap minat kunjungan ulang disebabkan oleh segi kecepatan pelayanan dari tenaga kesehatan masih dianggap kurang sehingga pasien belum merasakan puas, karena salah satu faktor pendukung keberhasilan rumah sakit dalam berkompetisi dengan instansi kesehatan lain melalui aspek sumber daya manusia juga harus memiliki kemampuan dan kompetensi yang dapat memberikan pelayanan kesehatan yang baik dan sesuai dengan yang dibutuhkan pasien. Semakin baik sikap daya tanggap petugas kesehatan maka semakin adanya minat untuk berkunjung kembali. *Responsiveness* (daya tanggap) pelayanan harus diberikan seperti petugas kesehatan memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti, memberikan pelayanan secara tepat dan tanggap, memberikan informasi waktu pelayanan secara pasti, sigap dan komunikatif dalam menjawab pertanyaan pasien, dan prosedur pelayanan yang tidak rumit.

### **Pengaruh langsung *assurance* (X3) terhadap minat kunjungan ulang (Y) pada pasien rawat jalan di RSUD Jend. Ahmad Yani Metro**

Berdasarkan hasil uji terhadap koefisien parameter antara *assurance* (X3) terhadap minat kunjungan ulang (Y) menunjukkan *Assurance* (X3) berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang (Y) ditolak karena *Path Coefficient* -0,038 lebih kecil dari 0,100 dan tidak signifikan karena *t* statistik 0,241 lebih kecil dari nilai *t* tabel 0,05 = (1,65) sehingga tidak ada pengaruh langsung *assurance* (X3) terhadap minat kunjungan ulang (Y) pasien rawat jalan di RSUD Jend. Ahmad Yani Metro.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rahmiati & Anggita Temesvari (2020), yang menunjukkan bahwa pada penelitian tidak terdapat hubungan antara jaminan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RSUD Kabupaten Tangerang. Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan akan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan (Nursalam, 2014).

Menurut peneliti, tidak ada pengaruh langsung *Assurance* terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RSUD Jend. Ahmad Yani Metro karena layanan kesehatan merupakan bidang khusus yang tidak dikuasai semua orang, pasien menggeneralisasi dalam memberikan penilaian terhadap layanan jasa kesehatan berupa

jaminan seperti kemampuan penyedia jasa layanan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap pemberi layanan. Hal ini dapat berupa komunikasi, kesopanan, kompetensi dan pengetahuan sehingga menimbulkan rasa percaya pasien terhadap pemberi layanan. Sehingga hasil penilaian bisa berbeda-beda antara individu yang dapat menyebabkan hasil penelitian pada dimensi ini menjadi tidak signifikan terhadap minat kunjungan ulang.

### **Pengaruh langsung *empathy* (X4) terhadap minat kunjungan ulang (Y) pada pasien rawat jalan di RSUD Jend. Ahmad Yani Metro**

Berdasarkan Hasil uji terhadap koefisien parameter antara *empathy* (X4) terhadap minat kunjungan ulang (Y) menunjukkan *empathy* (X4) berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang (Y) ditolak karena *Path Coefficient* 0,113 lebih besar dari 0,100 dan tidak signifikan karena *t* statistik 0,746 lebih kecil dari nilai *t* tabel 0,05 = (1,96) sehingga tidak ada pengaruh langsung *empathy* (X4) terhadap minat kunjungan ulang (Y) pasien rawat jalan di RSUD Jend. Ahmad Yani Metro.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rahmiati & Anggita Temesvari (2020), yang menunjukkan bahwa pada penelitian tidak terdapat hubungan antara perhatian (*empathy*) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RSUD Kabupaten Tangerang. Empati dalam suatu pelayanan yaitu adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang kepentingan dengan pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut (Nursalam, 2014).

Menurut peneliti, tidak ada pengaruh langsung *empathy* terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RSUD Jend. Ahmad Yani Metro karena pasien belum merasakan kepuasan dalam bentuk empati yang dirasakan pasien seperti melalui perhatian yang diberikan pemberi layanan karena empati merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan sisi emosional pasien sehingga hasil penilaian terhadap empati menyebabkan hasil penelitian pada dimensi ini menjadi tidak signifikan terhadap minat kunjungan ulang.

#### **Pengaruh langsung *Tangible* (X5) terhadap minat kunjungan ulang (Y) pada pasien rawat jalan di RSUD Jend. Ahmad Yani Metro**

Berdasarkan Hasil uji terhadap koefisien parameter antara *tangible* (X3) terhadap minat kunjungan ulang (Y) menunjukkan *tangible* (X3) berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang (Y) ditolak karena *Path Coefficient* 0,119 lebih besar dari 0,100 dan tidak signifikan karena *t* statistik 0,859 lebih kecil dari nilai *t* tabel 0,05 = (1,65) sehingga tidak ada pengaruh langsung *tangible* (X3) terhadap minat kunjungan ulang (Y) pasien rawat jalan di RSUD Jend. Ahmad Yani Metro.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rahmiati & Anggita Temesvari (2020), yang menunjukkan bahwa pada penelitian tidak terdapat hubungan antara bukti fisik (*tangible*) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RSUD Kabupaten Tangerang. Menurut A. Parasuraman et al., (1985) dalam Nursalam (2014), Bentuk bukti fisik nyata dalam mutu pelayanan yaitu suatu bentuk aktualisasi nyata dan pemanfaatannya dapat dirasakan

oleh orang yang mendapatkan mutu pelayanan tersebut.

Menurut peneliti, tidak ada pengaruh langsung *tangible* terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RSUD Jend. Ahmad Yani Metro karena pasien belum merasakan kepuasan dalam bentuk bukti fisik (*tangible*) yang berfokus pada pengaturan desain dan tata letak lingkungan yang bersih dan nyaman serta mengutamakan penampilan karyawan yang rapi akan mendukung proses layanan menjadi lebih baik dan menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pasien. Lingkungan tersebut dapat mempengaruhi respon emosional dan psikis pasien yang kemudian akan mempengaruhi tingkat kesembuhan pasien sehingga hasil penilaian terhadap bukti fisik menyebabkan hasil penelitian pada dimensi ini menjadi tidak signifikan terhadap minat kunjungan ulang.

#### **Pengaruh langsung kepuasan pasien (Z) terhadap minat kunjungan ulang (Y) pada pasien rawat jalan di RSUD Jend. Ahmad Yani Metro**

Hasil uji terhadap koefisien parameter antara kepuasan pasien (Z) terhadap minat kunjungan ulang (Y) menunjukkan kepuasan pasien (Z) berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang (Y) karena *Path Coefficient* 0,198 lebih besar dari 0,100 dan signifikan karena *t* statistik 1,344 lebih besar dari nilai *t* tabel 0,1 = (1,28) sehingga ada pengaruh langsung kepuasan pasien (Z) terhadap minat kunjungan ulang (Y) pada pasien rawat jalan di RSUD Jend. Ahmad Yani Metro.

Hal Penelitian ini sejalan dengan penelitian Yuniarti (2021), yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh signifikan dan positif terhadap kunjungan ulang di Rumah Sakit Umum Permata Medika

Kebumen. Kepuasan pasien merupakan kunci dalam menciptakan minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Tingginya kepuasan pasien akan memberikan banyak manfaat bagi rumah sakit, seperti meningkatkan kunjungan ulang, mencegah terjadinya perpindahan pasien, mengurangi reaksi pasien terhadap perubahan harga, mengurangi biaya pemasaran, mengurangi biaya operasional, meningkatkan efektivitas iklan, meningkatkan reputasi bisnis (Griffin, 2010). Pengalaman baik akan diinformasikan pada orang lain dilingkungannya seperti yang dinyatakan oleh Tjiptono (2005), bahwa keberhasilan pelayanan kesehatan akan membentuk sarana promosi dari mulut ke mulut yang efektif dan orang yang puas dengan pelayanan kesehatan akan memberikan dasar yang baik bagi kunjungan atau minat pemanfaatan ulang.

Menurut peneliti, adanya pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang disebabkan oleh pengalaman baik yang diterima dalam memanfaatkan pelayanan poliklinik di RSUD Jend. Ahmad Yani Metro seperti pelayanan petugas kesehatan yang ramah dan memiliki komunikasi yang baik, prosedur perawatan serta fasilitas pelayanan kesehatan yang baik. Hal ini dapat dirasakan pasien melalui pengalamannya berinteraksi dengan tenaga medis maupun karyawan selama berobat khususnya diharapkan akan menjadikan dasar pertimbangan untuk mengambil keputusan tindakan memanfaatkan ulang pelayanan Rumah Sakit.

**Pengaruh tidak langsung kehandalan (X1) terhadap minat kunjungan ulang (Y) melalui kepuasan pasien (Z) rawat jalan di RSUD Jend. Ahmad Yani Metro**

Kehandalan (X1) berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang (Y) melalui kepuasan pasien (Z) ditolak dengan nilai pengaruh  $-0,0931$  yang berada dibawah  $0,100$ . Hasil dari penelitian ini didapatkan bahwa tidak ada pengaruh tidak langsung Kehandalan (X1) terhadap minat kunjungan ulang (Y) melalui kepuasan pasien (Z) rawat jalan di RSUD Jend. Ahmad Yani Metro. Sehingga dengan adanya variabel kepuasan pasien sebagai variabel *intervening* dinyatakan tidak dapat mempengaruhi hubungan *Reliability* (kehandalan) terhadap minat kunjungan ulang pada RSUD Jend. Ahmad Yani Metro

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahayu *et al.* (2022), yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan kehandalan (*reliability*) terhadap minat berkunjung kembali melalui kepuasan pasien sebagai variabel *intervening* pada penyedia jasa layanan kesehatan. Menurut Ahmadi *et al.* (2022) dalam Olvin *et al.* (2023), Kehandalan (*reliability*) merupakan bentuk pelayanan yang diharapkan penerima pelayanan seperti memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar, sehingga memberikan dampak positif terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Menurut peneliti, tidak adanya pengaruh kehandalan terhadap minat kunjungan ulang melalui kepuasan pasien disebabkan oleh persepsi terhadap suatu pelayanan rawat jalan tiap individu berbeda, karena setiap pasien memiliki penilaian yang subjektif. Setiap pasien dapat menilai kepuasan dari aspek kehandalan berdasarkan pengalaman, kesan, dan informasi yang didapatkan tentang kualitas pelayanan kualitas pelayanan tersebut. Selain itu dari segi

teknologi informasi, pasien juga masih belum banyak yang menggunakan aplikasi SILAT (Sistem Layanan Antrian Terintegrasi) yang disediakan Rumah Sakit. Aplikasi SILAT merupakan serangkaian pelayanan pasien dimulai dari proses pendaftaran online, notifikasi pasien terkait ketepatan jam pelayanan, notifikasi dokter terkait jumlah kunjungan di poliklinik, alur dan verifikasi pendaftaran, sampai pasien diperiksa oleh Dokter Spesialis di Poliklinik

#### **Pengaruh tidak langsung daya tanggap (X2) terhadap minat kunjungan ulang (Y) melalui kepuasan (Z) pasien rawat jalan di RSUD Jend. Ahmad Yani Metro**

Daya tanggap (X2) berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang (Y) melalui kepuasan pasien (Z) diterima dengan nilai pengaruh 1,0691 yang berada diatas 0,100. Hasil dari penelitian ini didapatkan bahwa ada pengaruh tidak langsung daya tanggap (X2) terhadap minat kunjungan ulang (Y) melalui kepuasan pasien (Z) rawat jalan di RSUD Jend. Ahmad Yani Metro yang dipengaruhi oleh kepuasan pasien, sehingga dengan adanya variabel kepuasan pasien sebagai variabel *intervening* dinyatakan dapat mempengaruhi hubungan tidak langsung daya tanggap terhadap minat kunjungan ulang pada RSUD Jend. Ahmad Yani Metro.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh Rahayu et al. (2022), yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan daya tanggap (*responsiveness*) terhadap minat berkunjung kembali melalui kepuasan pasien sebagai variabel *intervening* pada penyedia jasa layanan kesehatan. Menurut Ahmadi et al (2022) dalam Olvin et al.

(2023), daya tanggap (*responsiveness*) merupakan bentuk pelayanan yang mengutamakan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail dan membujuk agar penerima pelayanan kesehatan memberikan respon yang positif terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Daya tanggap yang diberikan petugas meliputi petugas yang bersedia menawarkan bantuan ketika pasien mengalami masalah tanpa diminta, petugas segera dengan cepat menangani pasien, kesigapan dan ketepatan petugas dalam menangani kebutuhan dan keluhan yang dirasakan oleh pasien.

Menurut peneliti, adanya pengaruh daya tanggap terhadap minat kunjungan ulang melalui kepuasan pasien karena adanya kebutuhan pasien akan pengobatan dengan menerima pelayanan yang diberikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang. Sehingga pasien memberikan penilaian yang cukup baik atas kinerja rumah sakit dalam penanganan keluhan pasien, tanggap jika dimintai tolong atau bantuan, tidak membuat pasien menunggu lama dalam menerima pelayanan, prosedur pelayanan yang tidak rumit sehingga dapat menciptakan komunikasi yang baik antara pasien dan tenaga kesehatan yang dapat menimbulkan rasa kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien.

#### **Pengaruh tidak langsung Assurance (X3) terhadap minat kunjungan ulang (Y) melalui kepuasan pasien (Z) rawat jalan di RSUD Jend. Ahmad Yani Metro**

*Assurance* (X3) berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang (Y) melalui kepuasan pasien (Z) diterima dengan nilai pengaruh 1,2182 yang berada diatas 0,100. Hasil dari penelitian ini didapatkan bahwa ada pengaruh tidak langsung

*assurance* (X3) terhadap minat kunjungan ulang (Y) melalui kepuasan pasien (Z) rawat jalan di RSUD Jend. Ahmad Yani Metro. Sehingga dengan adanya variabel kepuasan pasien sebagai variabel *intervening* dinyatakan dapat mempengaruhi hubungan tidak langsung *assurance* (jaminan) terhadap minat kunjungan ulang pada RSUD Jend. Ahmad Yani Metro.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rahayu et al. (2022), yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan *assurance* (jaminan) terhadap minat berkunjung kembali melalui kepuasan pasien sebagai variabel *intervening* pada penyedia jasa layanan Kesehatan.

Kualitas pelayanan menurut Kotler & Armstrong (2012), menjelaskan kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari karakteristik barang maupun jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan konsumen dalam penelitian ini adalah pasien, baik berupa kebutuhan yang diekspresikan dalam bentuk tindakan maupun kemampuan sebuah produk dapat memberikan kepuasan untuk memenuhi kebutuhan konsumen sehingga dapat menumbuhkan minat kunjungan ulang.

Menurut peneliti, adanya pengaruh tidak langsung jaminan (*assurance*) terhadap minat kunjungan ulang melalui kepuasan pasien karena adanya bentuk pelayanan yang memberikan kepastian akan jaminan mutu atas pelayanan yang diberikan. Sehingga orang yang menerima pelayanan tersebut merasa puas dan yakin terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Hal tersebut dapat ditunjukkan dari pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para petugas dalam memberikan

pelayanan kepada pasien. Dalam pelayanan kesehatan adalah kejelasan dalam memberikan informasi tentang penyakit dan obatnya kepada pasien. Oleh karena itu, unsur-unsur kepuasan pasien tercipta. Sehingga dapat menciptakan kepercayaan yang baik antara pasien dan tenaga kesehatan yang dapat menimbulkan rasa kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien.

#### **Pengaruh tidak langsung *Empathy* (X4) terhadap minat kunjungan ulang (Y) melalui kepuasan pasien (Z) rawat jalan di RSUD Jend. Ahmad Yani Metro**

*Empathy* (X4) berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang (Y) melalui kepuasan pasien (Z) diterima dengan nilai pengaruh 1,3063 yang berada diatas 0,100. Hasil dari penelitian ini didapatkan bahwa ada pengaruh tidak langsung *empathy* (X4) terhadap minat kunjungan ulang (Y) melalui kepuasan pasien (Z) rawat jalan di RSUD Jend. Ahmad Yani Metro. Sehingga dengan adanya variabel kepuasan pasien sebagai variabel *intervening* dinyatakan dapat mempengaruhi hubungan tidak langsung *empathy* (perhatian) terhadap minat kunjungan ulang pada RSUD Jend. Ahmad Yani Metro.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rahayu et al. (2022), yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan *empathy* (perhatian) terhadap minat berkunjung kembali melalui kepuasan pasien sebagai variabel *intervening* pada penyedia jasa layanan kesehatan. Menurut Ahmada et al (2022) dalam Olvin et al. (2023), Empati (*emphaty*) adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik dan keterlibatan pihakpihak yang berkepentingan dalam pelayanan kesehatan, sehingga penerima pelayanan akan



merasakan puas dengan mutu pelayanan yang memiliki rasa empati. Empati juga dapat diartikan sebagai kemampuan petugas membina hubungan, perhatian, dan memahami kebutuhan pasien.

Menurut peneliti, adanya pengaruh tidak langsung *empathy* (perhatian) terhadap minat kunjungan ulang melalui kepuasan pasien karena adanya bentuk kepedulian petugas kesehatan terhadap para pasiennya dengan cara memahami kebutuhan pasien, melakukan komunikasi yang baik dan memberikan perhatian yang tertuju pada pasien, sehingga dapat dipahami bahwa dengan pegawai peduli dengan pasien, memahami apa yang dibutuhkan serta berusaha mencukupinya, mengedepankan komunikasi yang baik, baik secara pribadi maupun non pribadi, memberikan perhatian yang mendalam kepada pasien akan dapat meningkatkan kepuasan pasien.

#### **Pengaruh tidak langsung *Tangible* (X5) terhadap minat kunjungan ulang (Y) melalui kepuasan pasien (Z) rawat jalan di RSUD Jend. Ahmad Yani Metro**

*Tangible* (X5) berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang (Y) melalui kepuasan pasien (Z) diterima dengan nilai pengaruh 0,9750 yang berada di atas 0,100. Hasil dari penelitian ini didapatkan bahwa ada pengaruh tidak langsung *Tangible* (X5) terhadap minat kunjungan ulang (Y) melalui kepuasan pasien (Z) rawat jalan di RSUD Jend. Ahmad Yani Metro. Sehingga dengan adanya variabel kepuasan pasien sebagai variabel *intervening* dinyatakan dapat mempengaruhi hubungan tidak langsung *Tangible* (bukti fisik) terhadap minat kunjungan ulang pada RSUD Jend. Ahmad Yani Metro.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rahayu et al. (2022), yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan *Tangible* (bukti fisik) terhadap minat berkunjung kembali melalui kepuasan pasien sebagai variabel *intervening* pada penyedia jasa layanan kesehatan. Menurut Ahmada et al (2022) dalam Olvin et al. (2023), bukti fisik (*tangible*) merupakan bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat dilihat oleh pemberi dan penerima pelayanan kesehatan, sehingga dapat dilihat manfaat dan pengguna dari mutu pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan berupa bukti nyata petugas merupakan bentuk kualitas pelayanan nyata yang dapat memberikan penilaian terhadap persepsi pasien dan membentuk *image* positif terhadap mutu pelayanan.

Menurut peneliti, adanya pengaruh tidak langsung *Tangible* (bukti fisik) terhadap minat kunjungan ulang melalui kepuasan pasien karena semakin lengkap fasilitas, kebersihan dan kerapian ruangan, penampilan tenaga medis, fasilitas pemeriksaan yang memadai yang dimiliki oleh rumah sakit maka dapat menimbulkan rasa kepuasan pada pasien dan berdampak pada meningkatnya minat kunjungan ulang pasien. Keadaan rumah sakit yang nyaman, tertata rapi, indah, sarana prasarana lengkap, alat komunikasi lengkap, sejuk mempengaruhi kepuasan dalam proses tahap penyembuhan pasien.

#### **KESIMPULAN**

Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa, ada pengaruh langsung kehandalan dan kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang, Tidak ada pengaruh langsung daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik terhadap minat

kunjungan ulang. Ada pengaruh tidak langsung daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik terhadap minat kunjungan ulang melalui kepuasan pasien. Tidak ada pengaruh tidak langsung kehandalan terhadap minat kunjungan ulang melalui kepuasan pasien.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Andriane, M., & Susmaneli, H. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan kepada Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 4(3), pp. 95-101. Available at: <https://doi.org/10.25311/kes.kom.vol4.iss3.267>
- Ariyani, E. (2009). Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan di Instalasi Rawat Inap dengan Metode Servqual-Fuzzy. *Jurnal Penelitian Ilmu Teknik*, 9(1), pp. 58-69.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0* (2nd ed., Vol. 1). Badan Penerbit.
- Ginting, T, et al. (2021). Mutu Pelayanan dan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit X. *Jurnal Prima Medika Sains*, 3(2), pp 60-67. Available at: <https://doi.org/10.34012/jpm.s.v3i2.2031>
- Guswaman, F., Haryadi, & Sutrisna, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimoderasi Oleh Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi (JEBA)*, 21(4), pp. 1-15.
- Habibi, A., Hakim, F., & Azizi, F. S. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh. *Universitas Muhammadiyah Tangerang*, 4(2).
- Hamidiyah, A. (2013). Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan Tahun 2013. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Hamid, R. S., & Anwar, S. M. (2019). *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan Program SmartPLS 3.2.8 dalam Riset Bisnis* (Abiratno, S. Nurdianti, & A. D. Raksanagara, Eds.; 1st ed.). PT Inkubator Penulis Indonesia. Available at: [www.institutpenulis.id](http://www.institutpenulis.id)
- Hatiningtiya, B., & Iskandar, D. (2017). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan di RS MH Thamrin Purwakarta.
- Herlambang, S. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit* (S. Herlambang, Ed.; 1st ed.). Gosyen Publishing.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (1st ed., Vol. 1). Unitomo Press.
- Kartikasari, D. (2019). *Administrasi Rumah Sakit* (I. Tri & T. Ratna, Eds.; 1st ed.). Wineka Media. Available at: <http://fik.um.ac.id/wpcontent/uploads/220/10/3.Administrasi-Rumah-Sakit>

- Lestari, Y., & Nurcahyanto, H. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. M. Ashari Kabupaten Pematang.
- Manurung, J, et al. (2021). *Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan* (J. Simarmata, Ed.; 1st ed., Vol. 1). Yayasan Kita Menulis.
- Mu'ah. (2021). *Kualitas Layanan Rumah Sakit* (1st ed., Vol. 1). Zifatama Jawa.
- Mushlih, M., & Rosyidah, R. (2020). *Statistika Aplikasi di Dunia Kesehatan* (G. R. Hanum, Ed.; 1st ed.). Umsida Press.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (1st ed., Vol. 1). PT Rineka Cipta.
- Olvin, et al. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 4(3), pp.52-69. Available at: <https://doi.org/10.52103/jmch.v4i3.1124>
- Pangerapan, D., Palandeng, L., & Rattu, J. (2018). Hubungan Antara Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Kedokteran Klinik (JKK)*, 2(1).
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality Cost-Effective Service Excellence View project Customer Experience View project*. pp.12-23. Available at: <https://www.researchgate.net/publication/225083802>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. Available at: <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Purwaningrum, R. (2020). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan*, 7(1).
- Rahayu, U., Martini, N., & Susbiyani, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Citra Rumah Sakit Terhadap Minat Berkunjung Kembali Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening pada Rumah Sakit Paru Jember. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*.
- Rahmiati, & Anggita Temesvari, N. (2020). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), pp.13-21.
- Rosa, V. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Bulukunyi Kabupaten Takalar. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Sabarguna, B. S. (2008a). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit* (1st ed., Vol. 1). CV. Sagung Seto.
- Sabarguna, B. S. (2008b). Quality Assurance pelayanan rumah sakit. In B. S. Sabarguna (Ed.), *Journal Edisi Kedua. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY* (1st ed., Vol. 1). Sagung Seto.

- Sangkot, *et al.* (2020). Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di RS X Kota Madiun. *Manajemen Kesehatan Indonesia*, 10(2).
- Saputra, K. F, *et al.* (2023). *Manajemen Kesehatan* (F. Fadhila, Ed.; 1st ed.). PT Sada Kurnia Pustaka. Available at: <https://www.researchgate.net/publication/372553748>
- Sari, A. R, *et al.* (2021). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* (A. Rahayu, Ed.; 1st ed.). CV Mine. Available at: <https://doi.org/10.24893/jkma.v2i2.31>
- Setiaman, S. (2022). *Analisa Parsial Model Persamaan Struktural Dengan Software Smart-PLS* (S. Setiaman, Ed.; 3rd ed.). Universitas Muhammadiyah Semarang.
- Setianingrum, R. (2018). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Poli Bedah di RSUD Kota Madiun Tahun 2017. STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/Jmmr.2016, 6(1), pp. 9-15. Available at: <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
- Urbach, N., & Ahlemann, F. (2010). *Structural Equation Modeling in Information Systems Research Using Partial Least Squares*. 11(2), pp.5-40. Available at: <https://www.researchgate.net/publication>
- Yuniarti. (2021). *Analisis Minat Kunjungan Ulang pada Pasien Rawat Inap di RSUD Permata Medika Kebumen*.
- Zainurossalamia, S. (2020). *Manajemen Pemasaran* (Hamdan, Ed.; 1st ed., Vol. 1). Forum Pemuda Aswaja.