

## PENGARUH *MEDICAL SERVICE QUALITY* TERHADAP MINAT BEROBAT KEMBALI YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PASIEN DI RSIA BUNDA ARIF PURWOKERTO

<sup>1</sup>Ardhya Arifah Zahro, <sup>2</sup>Edi Nurtjahjadi

Universitas Jenderal Achmad Yani

[ardhyaarifah\\_20p389@mn.unjanu.ac.id](mailto:ardhyaarifah_20p389@mn.unjanu.ac.id)

### ABSTRACT

*This research aims to find out whether there is an influence of medical service quality on interest in seeking treatment again through patient satisfaction at RSIA Bunda Arif Purwokerto. The method used in this research is a survey with a quantitative approach to data collection through questionnaires. The analysis used in this research is descriptive analysis and simple regression analysis and multiple linear regression. This research took samples using purposive sampling of 95 patient. The research results show that medical service quality has a positive and significant effect on interest in returning for treatment through patient satisfaction. Shows that quality medical services will increase patient satisfaction which can increase patients' interest in seeking treatment again at RSIA Bunda Arif Purwokerto.*

*Keywords: medical service quality<sup>1</sup>, patient satisfaction<sup>2</sup>, patient loyalty<sup>3</sup>*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh *medical service quality* terhadap minat berobat kembali melalui kepuasan pasien di RSIA Bunda Arif Purwokerto. Metode yang digunakan dalam penelitian ini survey dengan pendekatan kuantitatif pengumpulan data melalui kuesioner. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis regresi sederhana dan regresi linier berganda. Penelitian ini mengambil sampel menggunakan *purposive sampling* sejumlah 95 pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *medical service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berobat Kembali melalui kepuasan pasien. Menunjukkan bahwa pelayanan medis yang berkualitas akan menumbuhkan kepuasan pasien yang dapat meningkatkan minat berobat Kembali pasien di RSIA Bunda Arif Purwokerto.

Kata Kunci: *medical service quality<sup>1</sup>, kepuasan pasien<sup>2</sup>, minat berobat kembali<sup>3</sup>*

### PENDAHULUAN

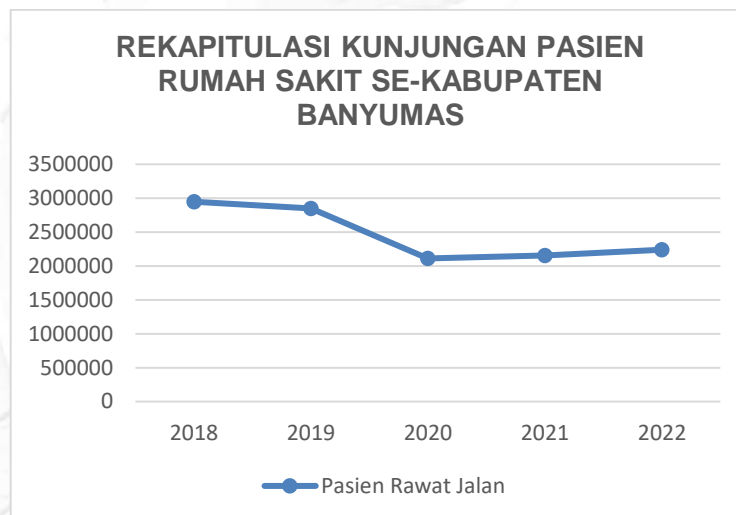
Kesehatan merupakan investasi jangka panjang setiap orang yang sangat penting untuk menunjang aktivitas sehari-hari. Perubahan gaya hidup masyarakat dari waktu ke waktu menyebabkan munculnya berbagai penyakit baru. Seiring berjalannya waktu, kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan terus meningkat seiring dengan kesadaran mereka akan pentingnya kesehatan. Berdasarkan laporan Statistik Indonesia, terdapat 11.874 unit penyedia jasa layanan kesehatan di Indonesia pada 2021 (BPS, 2021). Jumlah ini naik 1,27% dibandingkan tahun sebelumnya yang berjumlah 11.724 unit (Databoks, 2022). Perkembangan industri kesehatan di Indonesia menjadi sangat potensial. Dilihat dari jumlah infrastruktur kesehatan baik rumah sakit pemerintah maupun rumah sakit swasta meningkat (Honifa et al., 2022). Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat, ada 3.072 rumah sakit di Indonesia pada 2022. Berdasarkan penyelenggaranya, rumah sakit di Indonesia terbanyak berasal dari swasta. Jumlahnya mencapai 1.496 unit pada tahun lalu.

RSIA Bunda Arif merupakan rumah sakit swasta tipe c yang berlokasi di Purwokerto Kabupaten Banyumas Jawa Tengah. Berdasarkan profil RSIA Bunda Arif diperoleh data kunjungan pasien lama di poli rawat jalan mulai dari tahun 2019-2023 mengalami penurunan. Penurunan jumlah kunjungan pasien lama yang terjadi di RSIA Bunda Arif menunjukkan bahwa minat kunjungan pasien untuk melakukan berobat kembali juga

menurun. Sedangkan menurut data dari Dinas Kesehatan Kabupaten Banyumas kunjungan pasien di rumah sakit wilayah Purwokerto mengalami peningkatan. Seperti yang ditunjukkan oleh tabel berikut :



Sumber: Data Pasien RSIA Bunda Arif Purwokerto



Sumber: Dinkes Kabupaten Banyumas

Berdasarkan data di atas kunjungan pasien lama menurun sebesar 27% dari tahun 2021 sampai 2022 pada periode 2019-2023 sedangkan kunjungan pasien lama di rumah sakit sekitarnya dalam wilayah Kabupaten Banyumas mengalami peningkatan kunjungan pasien lama untuk berobat kembali. Hal ini yang membuat peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh mengenai penyebab dari penurunan minat berobat kembali pada pasien lama di RSIA Bunda Arif Purwokerto.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *medical service quality* terhadap minat berobat kembali melalui kepuasan pasien. Adapun manfaat dari penelitian ini untuk memberikan wawasan bagi industri kesehatan khususnya RSIA Bunda Arif Purwokerto untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan guna menciptakan kepuasan pasien untuk meningkatkan minat berobat Kembali pasien.

## LANDASAN TEORI

### 2.1 Medical Service Quality

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kualitas merupakan tingkat baik buruknya suatu produk maupun jasa sedangkan pelayanan adalah upaya melayani kebutuhan orang lain sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pelayanan medis merupakan pelayanan yang diterima seseorang dalam hubungannya dengan pencegahan, diagnosis, dan pengobatan suatu gangguan kesehatan tertentu (KBBI). Menurut Parasuraman et al., (1994) kualitas layanan didefinisikan sebagai tingkat ketidaksesuaian antara ekspektasi normative pelanggan terhadap layanan dan persepsi mereka terhadap kinerja layanan. Pelayanan kesehatan mencakup segala usaha yang dijalankan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi dengan tujuan merawat dan meningkatkan kesehatan, mencegah serta mengobati penyakit, dan memulihkan kesehatan individu, kelompok, atau Masyarakat (Marhawati, 2022). Menurut Parasuraman et al., (1994) terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan atau disebut juga SERQUAL, dimensi kualitas pelayanan terdiri dari tangible (bukti fisik), Emphaty (Empati), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan & Kepastian). Berdasarkan definisi tersebut medical service quality merupakan suatu aktivitas yang dilakukan petugas medis terhadap pasien dengan standar pelayanan yang berkualitas sesuai dengan prosedur pelayanan medis.

## 2.2 Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan, yang melibatkan perbandingan antara harapan pasien dan kenyataan pelayanan yang diterima (Wijaya & Lomi, 2019). Hal ini mencakup aspek-aspek seperti ketersediaan, kewajaran, kesinambungan, penerimaan, keterjangkauan, efisiensi, dan mutu pelayanan kesehatan. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya. Namun, jika pasien merasa tidak puas, mereka cenderung memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya (Rohmatul Ula et al., 2021). Pasien yang puas terhadap layanan jasa yang diberikan lebih siap untuk membayar lebih tinggi jika perusahaan menawarkan produk atau layanan yang berluxury atau memiliki brand prestasi maka perusahaan harus menjaga kepuasan pasien, karena mereka merupakan aset berharga yang membantu perusahaan bertahan di pasar (Hasibuan et al., 2023).

## 2.3 Minat Berobat Kembali

Menurut Watu et al., (2021) minat beli ulang suatu aktivitas konsumen untuk membeli ulang produk yang didasarkan atas pengalaman pembelian yang telah dilakukan di masa lampau. Jika konsumen memutuskan untuk membeli ulang suatu produk mencerminkan tingkat kepuasan yang tinggi atas produk yang dibeli. Minat kunjungan Kembali pasien merupakan suatu Tindakan yang diambil sebagai reaksi konsumen untuk mengunjunginya kembali yang didasarkan pada kepuasan atas pelayanan dan fasilitas medis yang diberikan oleh rumah sakit (Khasanah & Mahendri, 2023). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Minat merupakan keinginan dalam diri seseorang pada objek tertentu sedangkan berobat merupakan aktivitas untuk mendapatkan pelayanan Kesehatan, kembali adalah balik ke tempat atau ke keadaan semula. Maka minat berobat Kembali merupakan keinginan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit yang sama berdasarkan pengalaman mereka atas pelayanan yang diberikan oleh petugas medis.

## 2.4 Hipotesis dan Kerangka konseptual

Penelitian yang telah dilakukan oleh Citra et al., (2021) menemukan bahwasanya pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit dalam hal ini kehandalan tenaga medis, maka akan memberikan pengaruh yang positif dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diturunkan lima hipotesis pertama sebagai berikut:

H<sub>1</sub> : *Medical service quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien

Keberhasilan rumah sakit dalam memberikan layanan kesehatan yang sesuai dengan standar pelayanan kesehatan kepada para pasiennya bisa menumbuhkan loyalitas pasien untuk berobat kembali (Khasanah & Mahendri, 2023). Berdasarkan uraian di atas dapat diusulkan lima hipotesis kedua sebagai berikut:

H<sub>2</sub> : *Medical service quality* berpengaruh positif terhadap minat berobat Kembali

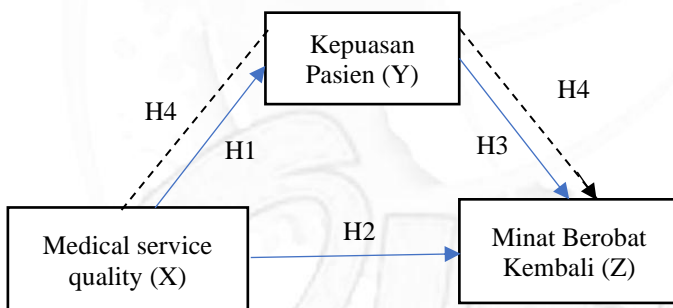
Perilaku pasien yang melakukan untuk memilih kembali pelayanan yang telah dirasakannya menunjukkan adanya suatu tanggapan yang dipengaruhi oleh sikap, keyakinan, pengetahuan tentang cara memanfaatkan suatu keadaan untuk mencapai tujuan (Jalias & Idris, 2020). Berdasarkan uraian tersebut dapat diusulkan satu hipotesis ketiga sebagai berikut:

H<sub>3</sub> : Kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap minat berobat kembali.

Menurut hasil penelitian Honifa et al., (2022) Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, dan kepuasan pasien memediasi pengaruh kualitas pelayanan pada loyalitas pasien. Kepuasan pasien berpengaruh terhadap kunjungan ulang, kepuasan pasien menjadi mediator parsial antara dimensi kualitas layanan terhadap minat kunjungan kunjungan ulang. Berdasarkan uraian tersebut dapat diusulkan lima hipotesis kelima sebagai berikut:

H<sub>4</sub> : Kepuasan pasien berperan dalam memediasi pengaruh *medical service quality* terhadap minat berobat Kembali.

Berdasarkan hipotesis yang telah disebutkan dapat dikerangka konseptual sebagai berikut:



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual

## METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode survey dengan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Informasi yang dikumpulkan melalui data sampel yang diambil dari populasi untuk mengetahui hubungan antar variable. Karakteristik populasi dalam penelitian ini merupakan pasien umum instalasi rawat jalan di Rumah Sakit swasta RSIA Bunda Arif Purwokerto dengan rentang usia 17- 40 tahun yang sudah merasakan pelayanan kesehatan. Sampel yang digunakan berjumlah 95 pasien. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan metode *personally administered questionnaire*.

Pengujian data kuesioner dilakukan dengan perangkat lunak IBM SPSS 26. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji instrumen penelitian berupa uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui instrument tersebut valid dan dapat diandalkan untuk mengumpulkan

data, setelah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas dilakukan uji asumsi klasik, uji hipotesis parsial, analisis deskriptif, dan analisis regresi berganda.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 4.1

NO.	Indikator	R hitung	Cronbach alpha	Interpretasi
1.	X1	0,470	0,05	Valid
2.	X2	0,586	0,05	Valid
3.	X3	0,495	0,05	Valid
4.	X4	0,589	0,05	Valid
5.	X5	0,616	0,05	Valid
6.	X6	0,608	0,05	Valid
7.	X7	0,646	0,05	Valid
8.	X8	0,711	0,05	Valid
9.	X9	0,525	0,05	Valid
10.	X10	0,760	0,05	Valid
11.	X11	0,625	0,05	Valid
12.	X12	0,703	0,05	Valid
13.	X13	0,604	0,05	Valid
14.	X14	0,618	0,05	Valid
15.	X15	0,739	0,05	Valid
16.	X16	0,729	0,05	Valid
17.	X17	0,767	0,05	Valid
18.	X18	0,710	0,05	Valid
19.	X19	0,697	0,05	Valid
20.	X20	0,708	0,05	Valid
21.	X21	0,706	0,05	Valid
22.	Y1	0,777	0,05	Valid
23.	Y2	0,799	0,05	Valid
24.	Y3	0,698	0,05	Valid
25.	Z1	0,878	0,05	Valid

26.	Z2	0,850	0,05	Valid
27.	Z3	0,677	0,05	Valid

Sumber: Data diolah 2023

Hasil perhitungan dengan menggunakan statistic program of social science (SPSS) version 26.0, diperoleh hasil dari seluruh pernyataan dalam kuesioner mengenai medical service quality, kepuasan pasien, dan minat berobat Kembali pasien umum pada RSIA Bunda Arif dinyatakan valid, karena nilai signifikansi lebih dari 0,005. Artinya instrument yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini dapat mengukur apa yang seharusnya diukur.

### Uji Reliabilitas

Tabel 4.2

No.	Variabel	Cronbach alpha	Standar Reliabilitas	Interpretasi
1.	Medical Service Quality	0,755	0,60	Reliabel
2.	Kepuasan Pasien	0,806	0,60	Reliabel
3.	Minat Berobat Kembali	0,811	0,60	Reliabel

Sumber: Data diolah 2023

Pada uji reliabilitas didapatkan hasil cronbach's alpha untuk variabel medical service quality sebesar 0,755, variabel kepuasan pasien sebesar 0,806, variabel minat berobat kembali sebesar 0,829. Dalam uji reliabilitas memiliki kriteria penilaian uji reliabilitas menurut Sekaran & Bougie, (2017), reliabilitas kurang dari 0,60 dianggap buruk, reliabilitas dalam kisaran 0,70 dapat diterima, dan reliabilitas yang melebihi 0,80 adalah baik. Dalam hal ini pernyataan-pernyataan dalam kuesioner dinyatakan reliabel.

### Uji Asumsi Klasik

- a. Uji normalitas  
Hasil uji normalitas

Tabel 4.3

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		AbsRES
N		61
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	-3,2625
	Std. Deviation	,91160
Most Extreme Differences	Absolute	,077
	Positive	,077
	Negative	-,063
Test Statistic		,077
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>
Point Probability		,000

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Data diolah 2023

Pada penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov Smirnov pada statistic program of social science (SPSS) version 26.0. Dari hasil uji yang telah dilakukan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,200 memiliki nilai sig > 0,05 maka dapat disimpulkan data tersebut berdistribusi normal.

b. Uji multikolinearitas

Hasil Uji Multikolinieritas

Tabel 4.4

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Medical service quality	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Kepuasan pasien

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Medical service quality	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Minat berobat kembali

Sumber: Data diolah 2023

Suatu variabel dapat dikatakan terbebas dari multikolinieritas apabila nilai toleransi lebih besar dari nilai 0,10 serta nilai VIF lebih kecil dari 10. Diketahui hasil uji multikolinieritas variabel medical service quality terhadap variable kepuasan pasien dengan menggunakan statistic program of social science (SPSS) version 26.0. didapat nilai toleransi variable X sebesar 1,000 > 0,1 serta nilai VIF sebesar 1,000 < 10 dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas. Pada pengujian multikolinieritas untuk variable medical service quality terhadap minat berobat Kembali diperoleh hasil sebesar 1,000 > 0,1 serta nilai VIF sebesar 1,000 < 10 dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji heteroskedastisitas

Tabel 4.5

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,865	,713		5,421	,000
	Medical Service Quality	-,023	,012	-,284	-1,843	,069
	Kepuasan Pasien	-,082	,086	-,148	-,964	,338

a. Dependent Variable: AbsRES

Sumber : Data diolah 2023

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan yang lain. Hasil penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas karena nilai signifikansi yang diperoleh > 0,05.

### Regresi Sederhana

#### Hasil Uji Regresi Tabek 4.6

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2,826	,813		3,477	,001
	Medical Service Quality	,113	,114	,787	12,303	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Data diolah 2023

Persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = 2,826 + 0,113X$$

Berdasarkan hasil uji regresi sederhana diperoleh nilai konstanta sebesar 2,826 menunjukkan apabila semua variable bernilai nol, maka kepuasan pasien akan bernilai 2,826 satuan. Dilihat dari nilai koefisien medical service quality bernilai positif yaitu sebesar 0,113 menunjukkan adanya hubungan searah antara medical service quality dengan kepuasan pasien. Jika medical service quality terjadi akan berdampak pada meningkatnya kepuasan pasien di RSIA Bunda Arif Purwokerto.

### Regresi Linier Berganda

#### Hasil uji regresi Tabel 4.7

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	,030	1,159		,026	,980
	TOTALX	,045	,020	,251	2,242	,027
	TOTALY	,668	,139	tabel,537	4,799	,000

a. Dependent Variable: TOTALZ

Sumber: Data diolah 2023

Persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Z = 0,030 + 0,045 X + 0,668 Y$$

Persamaan regresi berganda diatas menunjukkan nilai konstanta sebesar 0,030 menunjukkan apabila semua variable bernilai nol, maka minat berobat kembali akan bernilai 0,030 satuan. Dilihat dari nilai koefisien medical service quality bernilai positif yaitu sebesar 0,045 menunjukkan adanya hubungan searah antara medical service quality dengan minat berobat kmebali. Jika medical service quality terjadi akan berdampak pada meningkatnya kepuasan pasien di RSIA Bunda Arif. Nilai koefisien regresi dari kepuasan pasien sebesar 0,668 menunjukkan bahwa apabila kepuasan pasien ditingkatkan 1 satuan maka minat berobat kembali pada pasien umum akan mengalami kenaikan yaitu sebesar 0,668 satuan. Koefisien kepuasan pasien bernilai positif menunjukkan adanya hubungan searah antara kepuasan pasien dengan minat berobat kembali. Dari interpretasi tersebut menunjukkan apabila kepuasan pasien terjadi akan berdampak pada meningkatnya minat berobat kembali pada pasien.



### Uji Sobel

Uji sobel bertujuan untuk mengetahui apakah variable mediasi dapat memediasi pengaruh variable independent terhadap variable dependen. Pengujian sobel dilakukan melalui kalkulator uji sobel

Tabel 4.8

Variabel	a	b	Sa	Sb	t <sub>tabel</sub>	t <sub>hitung</sub>	Interpretasi
Medical Service Quality	0,113	0,668	0,139	0,114	1,663	2,793	memediasi

Sumber : Data diolah 2023

Berdasarkan hasil perhitungan uji sobel di dapat t hitung sebesar 2,793 lebih besar dari t tabel maka dapat disimpulkan pengaruh medical service quality terhadap minat berobat Kembali dimediasi oleh kepuasan pasien.

### Hasil analisis deskriptif

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variable medical service quality memiliki mean 87,91, variable kepuasan pasien memiliki mean 12,77, dan variable minat berobat Kembali memiliki mean 12,49. Menurut Sugiyono, (2017) dalam analisis deskriptif ditentukan terlebih dulu skor ideal kriterium. Skor ideal adalah skor yang ditetapkan dengan asumsi bahwa setiap responden pada setiap pertanyaan memberi jawaban dengan skor tertinggi. Pada medical service quality (skor tertinggi x jumlah butir instrumen x jumlah responden) : Skor total =  $5 \times 21 \times 95 = 9.975$ , kepuasan pasien  $5 \times 3 \times 95 = 1.425$ , minat berobat Kembali  $5 \times 3 \times 95 = 1.425$ . Untuk varibel medical service quality memiliki skor  $9.975 : 10.751 = 0,77 = 77\%$ , variable kepuasan pasien  $0,13 = 13\%$ , varibel minat berobat kembali  $0,13 = 13\%$ .

### Hasil uji hipotesis

Tabel 4.9

Hipotesis	Hubungan Antar Variabel	t <sub>hitung</sub>	t <sub>tabel</sub>	Interpretasi
H1	Medical Service Quality terhadap kepuasan pasien	12,303	1,663	Berpengaruh
H2	Medical Service Quality terhadap Minat berobat kembali	8,772	1,663	Berpengaruh
H3	Kepuasan pasien terhadap minat berobat kembali	10,416	1,663	Berpengaruh
H4	Kepuasan pasien memediasi pengaruh medical service quality terhadap minat berobat kembali	2,793	1,663	Memediasi

Uji hipotesis bertujuan untuk mengetahui apakah hipotesis nol ( $H_0$ ) dapat ditolak serta hipotesis alternatif ( $H_a$ ) berperan sebagai penggantinya (Sekaran & Bougie, 2017).

Hasil Uji Hipotesis:

1. Pengaruh *medical service quality* ( $X_1$ ), terhadap kepuasan pasien ( $Y$ )  
 $H_0: \beta_1 \leq 0$ , *medical service quality* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.  
 $H_A: \beta_1 > 0$ , *medical service quality* berpengaruh terhadap kepuasan pasien.  
 Pada hipotesis pertama nilai  $t_{hitung} 12,303 > 1,663$  maka *medical service quality* berpengaruh terhadap kepuasan pasien
2. Pengaruh *medical service quality* ( $X$ ) terhadap minat berobat kembali ( $Z$ )  
 $H_0: \beta_2 \leq 0$ , *medical service quality* tidak berpengaruh terhadap minat berobat kembali.  
 $H_A: \beta_2 > 0$ , *medical service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berobat kembali.

Pada hipotesis kedua nilai  $t_{hitung}$  8,772 > 1,663 maka *medical service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berobat kembali

3. Pengaruh kepuasan pasien (Y), terhadap minat berobat kembali (Z)

H<sub>0</sub>:  $\beta_3 \leq 0$ , kepuasan pasien tidak berpengaruh terhadap minat berobat kembali.

H<sub>A</sub>:  $\beta_3 > 0$ , kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berobat kembali.

Pada hipotesis ketiga nilai  $t_{hitung}$  10,416 > 1,663 maka kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berobat kembali

4. Pengaruh kepuasan pasien (Y), yang memediasi pengaruh variabel *medical service quality* (X) minat berobat kembali (Z)

H<sub>0</sub>:  $\beta_4 \leq 0$ , kepuasan pasien tidak memediasi pengaruh *medical service quality* terhadap minat berobat kembali.

Pada hipotesis keempat kepuasan pasien memediasi pengaruh *medical service quality* terhadap minat berobat kembali

## PEMBAHASAN

### Pengaruh *Medical Service Quality* Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *medical service quality* secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu sebesar 12,303 > 1,663 dengan p value 0,000 < 0,05 pada tingkat signifikansi 5%. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan petugas medis kepada pasien maka mampu menumbuhkan kepuasan pasien. Didukung oleh peneliti terdahulu menurut (Amalia et al., 2018) apabila pasien merasa bahwa kualitas pelayanan yang diberikan petugas medis sesuai dengan yang diharapkan maka pasien merasa puas.

### Pengaruh *Medical Service Quality* Terhadap Minat Berobat Kembali

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *medical service quality* secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berobat kembali dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu sebesar 8,772 > 1,663 dengan p value 0,000 < 0,05 pada tingkat signifikansi 5%. Maka dapat diartikan bahwa *medical service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berobat Kembali. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan petugas medis maka semakin meningkat pula minat berobat Kembali pasien. Sesuai dengan penelitian menurut Honifa et al., (2022) kualitas pelayanan yang dinilai kompeten berasal dari pelayanan jasa oleh dokter yang dimiliki dapat menumbuhkan minat berobat Kembali pasien.

### Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Berobat Kembali

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kepuasan pasien secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berobat kembali dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu sebesar 10,416 > 1,663 dengan p value 0,000 < 0,05 pada tingkat signifikansi 5%. Menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berobat Kembali. Penelitian yang dilakukan Jalias et al., (2020) kepuasan pasien terhadap pelayanan akan positif dan besar pengaruhnya terhadap minatnya untuk bertindak menggunakan jasa yang sama atau berobat kembali, apabila pasien merasakan pelayanan dengan kualitas yang tinggi yaitu pelayanan yang didapat sama atau lebih tinggi dari yang diharapkan.

### **Pengaruh Kepuasan Pasien yang Memediasi *Medical Service Quality* terhadap Minat Berobat Kembali**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kepuasan pasien memediasi medical service quality secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berobat kembali dibuktikan dengan nilai thitung > ttabel yaitu sebesar  $2,793 > 1,663$  dengan p value  $0,000 < 0,05$  pada tingkat signifikansi 5%. Menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas akan kualitas pelayanan yang diberikan petugas medis akan menumbuhkan minat berobat Kembali. Ketika seorang pasien memiliki kesan yang baik tentang suatu pelayanan rumah sakit, maka akan meningkatkan kepuasan pasien, sehingga pasien cenderung berminat kembali berkunjung untuk menggunakan jasa dari klinik tersebut serta merekomendasikannya kepada orang lain. Hal ini didukung oleh penelitian (Honifa et al., 2022) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, dan kepuasan pasien memediasi pengaruh kualitas pelayanan pada loyalitas pasien.

### **KESIMPULAN**

Secara parsial variable medical service quality berpengaruh terhadap minat berobat Kembali melalui kepuasan pasien di RSIA Bunda Arif Purwokerto. Kepuasan pasien di dapat dari cara pasien membandingkan pelayanan yang diberikan dengan harapan. Tercapainya kepuasan pasien disebabkan oleh pelayanan medis yang berkualitas, berkualitas dalam hal ini dapat memenuhi kebutuhan pasien. Dengan terciptanya kepuasan pasien akan meningkatkan minat menggunakan Kembali jasa layanan Kesehatan akibat dari pengalaman yang diperoleh pasien terhadap kualitas pelayanan medis.

### **SARAN**

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun penelitian terdapat kesalahan maka menyarankan bagi peneliti selanjutnya untuk menggunakan dimensi pelayanan jasa dalam mengukur kualitas pelayanan jasa.

**OIKOS**  
Journal Kajian Pendidikan Ekonomi  
dan Ilmu Ekonomi

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, D., Rachmawati, D. A., & Hairrudin, H. (2018). Hubungan Indeks Kepuasan Pasien tentang Mutu Pelayanan Dimensi Keandalan dengan Minat Berobat Kembali di RSD Kalisat Kabupaten Jember. *Pustaka Kesehatan*, 6(2), 278. <https://doi.org/10.19184/pk.v6i2.7668>
- Citra, E. widya, Razak, A., & Amelia, R. (2021). Pengaruh citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan kembali melalui kepuasan pasien di rawat inap rsud salewangan maros tahun 2021. *Sinergitas Multidisplin Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi*, 4, 379–396.
- Databoks, 2021. (2022). Databoks, 2021. *Jumlah Sarana Kesehatan Di Indonesia*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/03/07/berapa-jumlah-sarana-kesehatan-di-indonesia#:~:text=Berdasarkan laporan Statistik Indonesia%2C terdapat,kesehatan di Indonesia pada 2021.>
- Hasibuan, R. R., Hasanah, Y. N., Dewi, R., & Purwatiningsih. (2023). Analisis faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien di rumah sakit umum daerah. *JMBK (Jurnal Manajemen Bisnis Dan Keuangan)*, 4(1), 1–9.
- Honifa, H., Derriawan, D., & Sampurno, S. (2022). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Umum yang Berdampak Kepada Berkunjung Kembali di Klinik Andilia Kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 21(1), 25–32. <https://doi.org/10.33221/jikes.v21i1.1746>
- Jalias, S. J. F. D., & Idris, F. P. (2020). Pengaruh mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap minat kembali pasien melalui tingkat kepuasan di puskesmas tamalate makassar 2020. *Journal of Muslim Community Health*, 1(2), 37–49.
- Khasanah, U. U., & Mahendri, W. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Minat Kunjungan Kembali Pasien melalui Kepuasan di Puskesmas Umum Ngimbang*. 22(1), 85–96. <https://doi.org/10.32639/fokbis.v22i1.384>
- Marhawati, M. (2022). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit. *An Idea Nursing Journal*, 1(01), 6–13. <https://doi.org/10.53690/inj.v1i01.109>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Alternative scales for measuring service quality: A comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. *Journal of Retailing*, 70(3), 201–230. [https://doi.org/10.1016/0022-4359\(94\)90033-7](https://doi.org/10.1016/0022-4359(94)90033-7)
- Rohmatul Ula, V., Ahsanul Hayat, A., & Ahmad Dahlan Lamongan, I. (2021). Meningkatkan Kepuasan Pasien melalui Pelayanan Prima dan Trust Pasien. *Jurnal Media Komunikasi Ilmu Ekonomi*, 37(1), 46–56.
- Sekaran, Uma, & Bougie, R. (2017). *Research Methods For Bussiness*.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Research Methods For Bussiness*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.
- Watu, M. D. N., Suprpto, H., & Sugandini, D. (2021). Peran Mediasi Kepercayaan Pada Pengaruh Kualitas Website Dan E-Wom Terhadap Minat Beli Ulang Di Tokopedia Oleh Konsumen Online Generasi Milenial Di Daerah Istimewa Yogyakarta Maria. *Jurnal Seminar Nasional Informatika*, 1(1), 337–351. <http://103.23.20.161/index.php/semnasif/article/view/6082/0>
- Wijaya, P. S. M., & Lomi, R. (2019). *ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PASIEN, KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN FASILITAS TERHADAP LOYALITAS DI RUMAH SAKIT PANTI RAPIH YOGYAKARTA*. 61–77.

## ARTIKEL

[https://www.kompasiana.com/agapritas/5ca8a475a8bc150\\_7062\\_1c2b6/hari-kesehatan-dunia-dan-cakupan-kesehatan- semesta?p age=2&page\\_images=1](https://www.kompasiana.com/agapritas/5ca8a475a8bc150_7062_1c2b6/hari-kesehatan-dunia-dan-cakupan-kesehatan- semesta?p age=2&page_images=1) Diakses pada tanggal 27 Oktober 2023

[https://www.bps.go.id/indikator/indikator/view\\_data\\_pub/0000/api\\_pub/biszcFRCUnVKUXNnTDZvWnA3ZWtyU\\_T09/da\\_04/1](https://www.bps.go.id/indikator/indikator/view_data_pub/0000/api_pub/biszcFRCUnVKUXNnTDZvWnA3ZWtyU_T09/da_04/1) Diakses pada tanggal 1 November 2023

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/10/13/jumlah-rumah-sakit-di-indonesia-capai-2522-unit-pada-2021>

<https://dataindonesia.id/kesehatan/detail/ada-3072-rumah-sakit-di-indonesia-pada-2022>

<https://www.cnbcindonesia.com/research/20230214075125-128-413532/rumah-sakit-umum-di-ri-meningkat-paling-banyak-punya-swasta>

<https://kbbi.web.id/pelayanan>

<https://kbbi.kata.web.id/pelayanan-medis/>

