



Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Minat Berkunjung Kembali di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Dan Anak Fadhila

Shafni Fitri^{1*}, Verinita², Rima Semiarty³

Universitas Andalas, Indonesia

Email: Fitri_1188@yahoo.com

**Correspondence*

ABSTRAK

Kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien serta minat berkunjung kembali. Kualitas layanan yang baik akan menciptakan kepuasan pasien. Pasien yang merasa puas akan berpotensi untuk berkunjung kembali menggunakan layanan di rumah sakit. Tujuan penelitian ini untuk melihat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien dan minat berkunjung kembali di unit rawat inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Fadhila. Metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian cross sectional. Jumlah sampel pada penelitian ini 125 orang. Data yang digunakan dalam penelitian ini data primer. Metode pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien p value $0,000 < 0,05$ dan t statistik $13,982 > 1,96$ koefisien jalur positif sebesar 0,707. Pengaruh kepuasan pasien terhadap minat berkunjung kembali p value $0,000 < 0,05$ dan T statistik $4,260 > 1,96$ dan koefisien jalur positif sebesar 0,595. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas layanan berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali yang di mediasi oleh kepuasan pasien.

Kata kunci: Kualitas Layanan; Kepuasan Pasien; Minat Berkunjung kembali.

ABSTRACT

The quality of service can affect patient satisfaction and interest in returning. Good service quality will create patient satisfaction. Patients who are satisfied will have the potential to revisit using the services at the hospital. The purpose of this study is to see the effect of service quality on patient satisfaction and interest in returning to the inpatient unit of Fadhila Mother and Child Hospital. Quantitative research method with cross sectional research type. The number of samples in this study was 125 people. The data used in this study is primary data. The data collection method was carried out by questionnaire. The results showed that the effect of service quality on patient satisfaction p value $0.000 < 0.05$ and t statistics $13.982 > 1.96$ positive path coefficient of 0.707. The effect of patient satisfaction on the interest in returning was p value $0.000 < 0.05$ and the statistical T was $4.260 > 1.96$ and the positive path coefficient was 0.595. The conclusion of this study is that the quality of service affects the interest in returning which is mediated by patient satisfaction.

Keywords: Quality of Service; Patient Satisfaction; Interest in Returning

PENDAHULUAN

Semakin terjaminnya pelayanan kesehatan di seluruh dunia terbukti melalui peningkatan pembangunan rumah sakit, yang diikuti dengan persaingan antar rumah sakit yang berpacu dalam kualitas dan keterjangkauan harga (Mouli et al., 2013). Persaingan tersebut membawa perubahan besar dalam struktur industri pelayanan kesehatan. Rumah sakit perlu menyiasati perencanaan dan program hubungan masyarakatnya seoptimal mungkin agar tidak kehilangan eksistensinya (Olvin et al., 2023).

Tidak terkecuali di Indonesia, rumah sakit sebagai salah satu jenis fasilitas pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun swasta. Rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna, yang meliputi tindakan promotif, preventif, kuratif,

dan rehabilitatif, melalui pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (UU No 17, 2023). Sebagai penyedia layanan kesehatan, setiap rumah sakit mempunyai tugas untuk mengupayakan pelayanan kesehatan yang berdaya guna dan berhasil dalam mengutamakan kesembuhan. Setiap rumah sakit berusaha untuk meningkatkan mutu dan kualitasnya agar masyarakat dapat memanfaatkannya dengan baik (Abaalkhayl et al., 2023).

Pemerintah Indonesia bertanggung jawab dalam memberikan jaminan perlindungan kesehatan dan fasilitas bagi masyarakat Indonesia sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 28 Tahun 2016 mengenai Jaminan Kesehatan (Hariyanto & Dewi, 2023). Pada tahun 2014, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan didirikan dengan tujuan yang selaras dengan Organisasi Kesehatan Dunia dalam mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduk. Organisasi tersebut merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program kesehatan. BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara melakukan koordinasi dengan fasilitas kesehatan untuk mendukung program JKN agar dapat memberikan pelayanan kesehatan secara merata kepada masyarakat (Basalamah et al., 2021).

Semakin banyaknya pilihan masyarakat akan layanan kesehatan, setiap penyedia layanan kesehatan pun perlu memastikan kualitas pelayanannya agar tetap eksis. Baik buruknya kualitas pelayanan suatu layanan kesehatan dapat tergambar dari kepuasan pengguna layanan. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pada pengguna jasa layanan (pasien) serta mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien (Triwardani, 2017). Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Saad Ali Musallam Abdulla et al., (2019) menyatakan bahwa service quality memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap customer satisfaction. Dampak dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan akan mempengaruhi jumlah kunjungan. Menurut pasien kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan kesembuhan dari penyakitnya secara fisik dan meningkatkan derajat kesehatannya. Kepuasan dipengaruhi dari perilaku tenaga kesehatan yang ramah, pemberian informasi yang efektif, waktu tunggu minimal, fasilitas pelayanan dan sarana prasarana memadai, serta outcome terapi yang efektif dalam hal ini kesembuhan pasien tercapai. Apabila pasien tidak puas seperti menunggu terlalu lama, provider kurang ramah, keterampilannya kurang, dapat membuat pasien kecewa. Faktor kepuasan pasien menciptakan persepsi masyarakat tentang citra rumah sakit (Boadi et al., 2019). Kepuasan dapat dijadikan acuan keberhasilan pelayanan yang telah diberikan oleh sebuah rumah sakit. Pasien yang merasa puas terhadap pelayanan tidak menutup kemungkinan untuk berkunjung kembali, guna memanfaatkan jasa serta pelayanan yang telah diberikan oleh rumah sakit, sehingga jumlah kunjungan ke rumah sakit tersebut dapat meningkat.

Kunjungan kembali merupakan suatu bentuk perilaku selanjutnya yang ditunjukan pasien yang merasa puas. Minat kunjungan kembali ini muncul, karena adanya pengaruh dari kepuasan yang dirasakan pasien (Bakri et al., 2022) Pentingnya kunjungan kembali bagi rumah sakit sesuai yang dinyatakan Kotler (2018) pertama pelanggan yang ada merupakan prospektif yang bagus karena pelanggan akan memberikan keuntungan besar pada perusahaan. Kedua, biaya dalam mendapatkan konsumen jauh lebih mahal dari pada menjaga pelanggan yang sudah ada. Ketiga, pelanggan yang sudah percaya pada rumah sakit rujukannya akan percaya pada seluruh produk jasa yang diberikan rumah sakit. Menurut penelitian (Asih et al., 2022) terciptanya minat kunjungan kembali memungkinkan dapat mengembangkan hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Selain itu biaya yang dibutuhkan untuk menarik pelanggan baru juga jauh lebih besar dibandingkan biaya untuk mempertahankan pelanggan yang loyal pada perusahaan. M.Y. Chang, et al., (2013) menyatakan

bahwa service quality mempengaruhi revisit intention secara langsung. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Sarapung, et al., (2020) yang menyatakan bahwa service quality tidak mempengaruhi revisit intention secara langsung namun harus melalui customer satisfaction.

Kepuasan pelanggan memberikan banyak manfaat bagi perusahaan, dan tingkat kepuasan pelanggan yang lebih besar. Dalam jangka panjang, akan lebih menguntungkan mempertahankan pelanggan yang baik daripada terus menerus menarik dan membina pelanggan baru untuk menggantikan pelanggan yang pergi Lovelock (2016). Sejalan dengan penelitian Haryeni, et al., (2019) semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pasien makan akan meningkatkan niat pembelian ulang. Pelanggan yang sangat puas akan menyebarkan cerita positif dari mulut ke mulut dan malah akan menjadi iklan berjalan dan berbicara bagi suatu perusahaan, yang akan menurunkan biaya untuk menarik pelanggan baru.

Berdasarkan survei awal yang telah peneliti lakukan dengan menyebar kuesioner kepada 30 pasien BPJS yang telah mencoba pelayanan rawat inap di RSIA Fadhila, diperoleh hasil bahwa sebagian besar pasien tersebut mengeluhkan dari jenis layanan yang masih kurang, sistem antrean yang berbelit-belit, ruang tunggu yang sempit dan tidak nyaman, penjelasan dokter yang mengecewakan dan pelayanan di rawat inap yang tidak prima dan dari hasil wawancara 3 orang pasien rawat inap yaitu pasien yang baru pertama kali mencoba pelayanan rawat inap di RSIA Fadhila diperoleh bahwa pasien pertama mengeluhkan tidak adanya penjelasan dari dokter dan perawat terkait pengobatan yang diberikan ke pasien, pasien kedua mengeluhkan perawat yang tidak ramah dan kurang senyum, pasien ketiga mengeluhkan ruang rawat yang tidak nyaman.

Penelitian yang dilakukan oleh (Athanasia et al., 2020) terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap yang diberikan di rumah sakit yang terafiliasi dengan Teheran University of Medical Science, menyatakan penyebab tidak akan kembali ke rumah sakit yang sama karena ketidakpuasan terhadap dokter, kurangnya interaksi perawat terhadap pasien, kondisi sanitasi yang buruk dan biaya rumah sakit. Berdasarkan laporan College of Physicians and Surgeons of Alberta (CPSA) tahun 2022 menunjukkan dari 725 komplain yang masuk, 36% mengeluhkan tentang kualitas perawatan, 34% mengenai Practice Management, 16% mengenai etika, 8% mengenai laporan medis (CPSA, 2022)

Menurut laporan unit Hubungan Masyarakat RSIA Fadhila, jumlah komplain pasien mengenai pelayanan rawat inap paling banyak di bandingkan unit lainnya. Komplain yang tercatat tersebut diantaranya kurangnya komunikasi dan informasi dari petugas (dokter,perawat,administrasi) kepada pasien (28,6%), perawat yang tidak ramah (9,8%), fasilitas yang kurang bersih dan rapi (17,7%), dan administrasi yang berbelit-belit (16,9%).

Fakta-fakta dalam uraian di atas, diketahui bahwa kunjungan ulang berasal dari pasien lama yang memiliki minat untuk melakukan pembelian ulang di RSIA Fadhila tergolong rendah. Oleh karena itu, perpaduan berbagai faktor perlu dianalisis dalam menyusun strategi pengembangan pemasaran di RSIA Fadhila untuk meningkatkan kunjungan dan penggunaan layanan unit rawat inap.

Berdasarkan dari uraian latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka membuat ketertarikan peneliti untuk mengetahui lebih dalam bagaimana kualitas layanan terhadap kepuasan pasien dan minat berkunjung kembali di Rumah Sakit Ibu dan Anak Fadhila.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Jenis penelitian ini adalah penelitian analitik observasional, Desain penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah cross sectional, jumlah sampel pada penelitian ini adalah 125 responden. Analisa data secara deskriptif dan analisa inferensial menggunakan teknik analisis Partial Least Square (PLS) dengan bantuan program SmartPLS versi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Variabel Kualitas Layanan

Tabel 1
Nilai Indeks Variabel Kualitas Layanan

Analisis Indeks Variabel Kuantitas Layanan									
Simbol	Indikator	Jumlah					Nilai Indeks	Kategori	Persepsi
		1	2	3	4	5			
Reliability									
X1.1	Ketepatan waktu pengobatan dokter	5	21	32	$\frac{3}{6}$	$\frac{3}{1}$	70,72	Cukup	Sedang
X1.2	Pemberian informasi yang akurat oleh petugas	6	$\frac{3}{2}$	40	$\frac{3}{4}$	13	62,56	Cukup	Sedang
X1.3	prosedur pelayanan mudah	4	8	18	$\frac{5}{0}$	45	79,82	Tinggi	Baik
X1.4	Pelayanan dokter yang sesuai dengan kebutuhan	2	2	22	$\frac{6}{5}$	34	80,32	Tinggi	Baik
Rata-rata							73,36	Cukup	Sedang
Responsiveness									
X2.1	Pelayanan dokter cepat	6	$\frac{1}{8}$	34	$\frac{3}{6}$	31	70,88	Cukup	Sedang
X2.2	Dokter mendengarkan keluhan pasien dan memberi motivasi	6	$\frac{2}{8}$	31	$\frac{3}{9}$	21	66,56	Cukup	Sedang
X2.3	Perawat cepat tanggap menyelesaikan masalah pasien	1	6	30	$\frac{5}{9}$	29	77,44	Tinggi	Baik
Rata-Rata							71,63	Cukup	Sedang
Tangible									
X3.1	Penampilan petugas yang rapi	6	$\frac{2}{1}$	29	$\frac{4}{3}$	26	69,92	Cukup	Sedang

Simbol	Indikator	Jumlah					Nilai Indeks	Kategori	Persepsi
		1	2	3	4	5			
X3.2	Ruang rawat inap yang bersih/nyaman	7	21	33	39	25	68,64	Cukup	Sedang
X3.3	Peralatan medis lengkap	3	4	18	55	45	81,6	Tinggi	Baik
X3.4	Ketersediaan sarana	20	30	31	34	10	57,44	Cukup	Sedang
Rata-Rata							69,4	Cukup	Sedang
Emphaty									
X4.1	Perhatian personal perawat	3	8	24	49	41	78,72	Tinggi	Baik
X4.2	Komunikasi dokter	6	18	41	39	21	68,16	Cukup	Sedang
X4.3	Pemahaman kebutuhan pasien oleh perawat	3	10	48	41	23	71,36	Cukup	Sedang
Rata-Rata							72,75	Cukup	Sedang
Assurance									
X5.1	Keramahan dokter	4	8	40	42	31	74,08	Tinggi	Baik
X5.2	Kemampuan perawat	0	2	22	56	45	83,04	Tinggi	Baik
X5.3	Perawat sopan terhadap pasien	2	6	44	41	32	75,2	Tinggi	Baik
Rata-Rata							77,44	Tinggi	Baik
TOTAL RATA-RATA							72,91	Cukup	Sedang

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, variabel kualitas layanan memiliki nilai indeks 72,91 yang termasuk dalam kategori cukup. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di unit rawat inap RSIA Fadhila dipersepsikan sedang oleh responden. Jika dilihat dari masing masing dimensi variabel kualitas pelayanan tersebut maka jaminan (*assurance*) merupakan dimensi dengan nilai indeks tertinggi (77,44) sedangkan dimensi yang memiliki nilai indeks paling rendah adalah bukti fisik (*tangible*) dengan nilai indeks 69,4.

Jika dilihat dari 17 indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan, indikator kemampuan perawat, peralatan medis lengkap, prosedur pelayanan mudah, perhatian personal

perawat, perawat sopan terhadap pasien, keramahan dokter, penampilan petugas, cepat tanggap perawat dan pelayanan dokter sesuai kebutuhan kategori tinggi dari responden, sedangkan indikator lainnya mendapatkan nilai cukup.

Variabel Kepuasan Pasien

Adapun hasil perhitungan nilai indeks untuk variabel kepuasan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2
Nilai Indeks Variabel Kepuasan

Analisis Indeks Variabel Kepuasan									
Simbol	Indikator	Nilai Indeks					Kategori	Persepsi	
		1	2	3	4	5			
Y1.1	Kepuasan terhadap pelayanan administrasi	7	35	36	39	8	60,9	Cukup	Sedang
Y1.2	Kepuasan terhadap fasilitas	0	1	29	52	43	61,9	Cukup	Sedang
Y1.3	Kepuasan terhadap pelayanan dokter	2	8	30	42	43	78,5	Tinggi	Baik
Y1.4	Kepuasan terhadap pelayanan perawat	0	2	27	53	43	81,9	Tinggi	Baik
Y1.5	Kepuasan terhadap ruang rawat inap	6	16	45	40	18	67,6	Cukup	Sedang
Rata-Rata		70,16					Cukup	Sedang	

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas variabel kepuasan memiliki nilai indeks sebesar 70,16 termasuk dalam kategori cukup. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan responden yang berkunjung ke unit rawat inap RSIA Fadhilah dipersepsikan sedang oleh responden. Jika dilihat dari indikator yang digunakan responden lebih merasa puas dengan pelayanan perawat dengan nilai indeks 81,9 (tinggi) sedangkan nilai paling rendah terhadap pelayanan administrasi dengan nilai indeks 60,9 (cukup). Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas administrasi.

Variabel Minat Berkunjung Kembali

Tabel 3
Nilai Indeks Variabel Minat Berkunjung Kembali

Simbol	Indikator	Nilai Indeks					Kategori	Persepsi
		1	2	3	4	5		

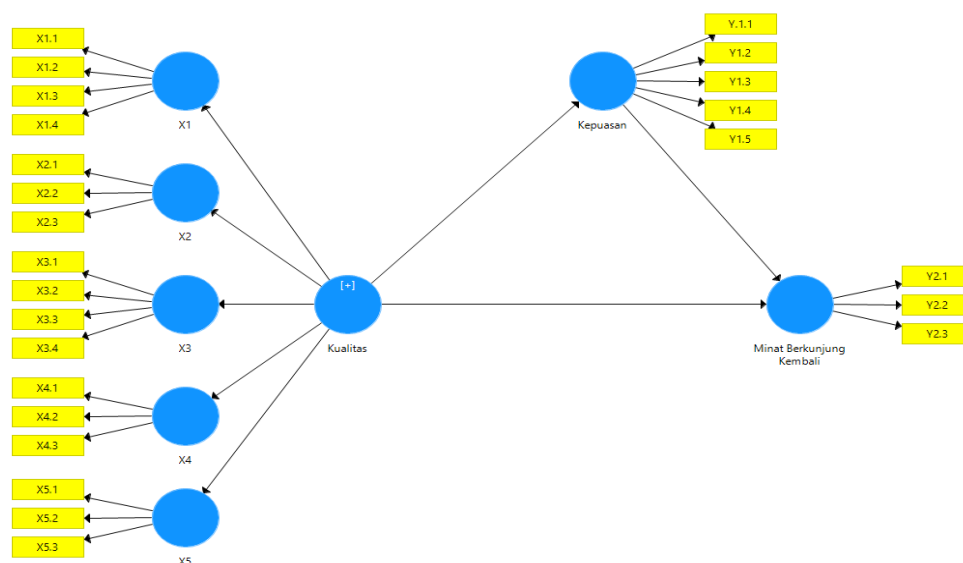
Simbol	Indikator	Nilai Indeks						Kategori	Persepsi
Y2.1	Niat berkunjung kembali	4	11	45	38	27	71,7	Cukup	Sedang
Y2.2	Rencana berkunjung kembali	5	10	39	43	28	72,6	Cukup	Sedang
Y2.3	Harapan untuk berkunjung kembali	5	10	34	48	28	73,4	Tinggi	Baik
Rata-rata		72,57						Cukup	Sedang

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel variabel minat berkunjung kembali memiliki nilai indeks 72,57 yang termasuk dalam kategori cukup dengan persepsi sedang untuk berkunjung kembali ke unit rawat inap RSIA Fadhila.

Analisis Inferensial

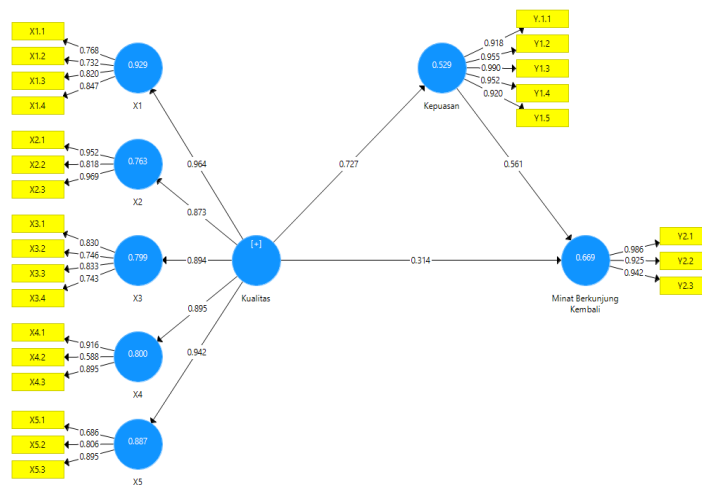
Berdasarkan definisi operasional ketiga variabel tersebut maka spesifikasi model SEM PLS yang akan diestimasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1
Spesifikasi Model SEM PLS
Sumber: Output Software SmartPLS 4.0

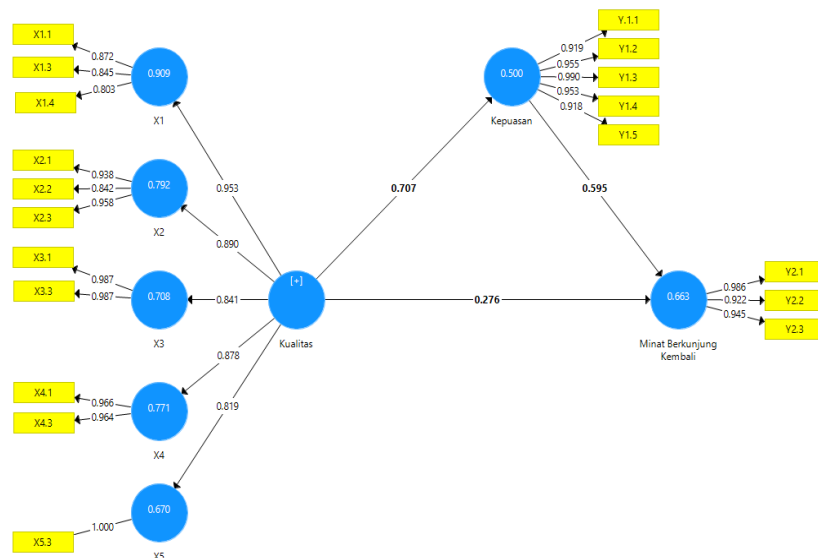
Pengujian Outer Model

1. Convergent Validity



Gambar 2
Spesifikasi Model SEM PLS *Algorithm* tahap 1
Sumber: Output Software SmartPLS 4.0

Hasil estimasi model PLS *algorithm* menunjukkan ada beberapa indikator yang dianggap tidak valid dalam mengukur konstraknya karena memiliki nilai *loading factor* < 0,7, yaitu indikator X1.2, X3.2, X3.4, X4.2, X5.1 dan X5.2. Oleh karenanya seluruh indikator tersebut harus dikeluarkan dari model dan dilakukan estimasi model kembali. Hasil estimasi model setelah seluruh indikator tidak valid dikeluarkan dari model dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 3
Spesifikasi Model SEM PLS Algorithm 2
Sumber: Output Software SmartPLS 4.0

Berdasarkan hasil estimasi model SEM pada Gambar 5.5 seluruh variabel yang tersisa dalam model valid dalam mengukurnya sehingga pengujian dapat dilanjutkan pada tahap uji AVE. Nilai *loading factor* dan AVE model lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4
Hasil Uji Validitas Konvergen

Variabel	Indikator	Loading Factor	Cut Value	AVE	Validitas Konvergen
Kualitas	X1.1	0,872	0,7	0,671	Valid
	X1.3	0,845	0,7		Valid
	X1.4	0,803	0,7		Valid
	X2.1	0,938	0,7		Valid
	X2.2	0,842	0,7		Valid
	X2.3	0,958	0,7		Valid
	X3.1	0,987	0,7		Valid
	X3.3	0,987	0,7		Valid
	X4.1	0,966	0,7		Valid
	X4.3	0,964	0,7		Valid
	X5.3	1,000	0,7		Valid
Kepuasan	Y1.1	0,919	0,7	0,897	Valid
	Y1.2	0,955	0,7		Valid
	Y1.3	0,990	0,7		Valid

	Y1.4	0,953	0,7		Valid
	Y1.5	0,918	0,7		Valid
Minat	Y2.1	0,986	0,7		Valid
Berkunjung Kembali	Y2.2	0,922	0,7	0,905	Valid
	Y2.3	0,945	0,7		Valid

Sumber: Output Software SmartPLS 4.0

Hasil penilaian terhadap nilai loading factor maupun AVE masing-masing konstruk pada Tabel 5.8 menunjukkan bahwa seluruh konstruk telah valid dan memiliki AVE > 0,5 yang berarti bahwa dari sisi nilai *loading factor* dan AVE, seluruh konstruk telah memenuhi validitas konvergen yang dipersyaratkan.

2. Discriminant Validity

Tabel 5
Validitas Diskriminan Menurut Uji Fornell Larcker

	X	X1	X2	X3	X4	X5	Y1	Y2
X	0,819							
X1	0,953	0,841						
X2	0,890	0,779	0,914					
X3	0,841	0,812	0,631	0,987				
X4	0,878	0,839	0,679	0,680	0,965			
X5	0,819	0,737	0,758	0,568	0,654	1,000		
Y1	0,707	0,638	0,649	0,508	0,590	0,798	0,947	
Y2	0,697	0,617	0,654	0,503	0,552	0,824	0,790	0,951

Sumber : Output Software SmartPLS 4.0

Berdasarkan hasil uji validitas diskriminan pada tabel 5.9 diperoleh hasil bahwa nilai $\sqrt{AVE}$ seluruh konstruk selalu melebihi koefisien korelasi konstruk tersebut dengan konstruk lainnya sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk dalam model PLS ini telah memenuhi validitas diskriminan yang dipersyaratkan.

Selain dengan menggunakan metode *fornell larcker*, validitas diskriminan juga dapat dilihat dari nilai *cross loading* masing-masing indikator terhadap konstruknya, indikator dinyatakan memenuhi kriteria validitas diskriminan jika *cross loading* indikator terhadap konstruknya lebih tinggi dibandingkan dengan nilai *cross loading* indikator terhadap konstruk lainnya.

Tabel 6
Validitas Diskriminan Menurut Nilai Cross Loading

Indikator	X	Y1	Y2
X1.1	0,804	0,411	0,387
X1.1	0,804	0,411	0,387
X1.3	0,871	0,706	0,689

Indikator	X	Y1	Y2
X1.3	0,871	0,706	0,689
X1.4	0,717	0,473	0,461
X1.4	0,717	0,473	0,461
X2.1	0,762	0,601	0,610
X2.1	0,762	0,601	0,610
X2.2	0,842	0,483	0,475
X2.2	0,842	0,483	0,475
X2.3	0,826	0,694	0,707
X2.3	0,826	0,694	0,707
X3.1	0,832	0,503	0,498
X3.1	0,832	0,503	0,498
X3.3	0,829	0,499	0,494
X3.3	0,829	0,499	0,494
X4.1	0,857	0,554	0,514
X4.1	0,857	0,554	0,514
X4.3	0,837	0,585	0,552
X4.3	0,837	0,585	0,552
X5.3	0,819	0,798	0,824
X5.3	0,819	0,798	0,824
Y.1.1	0,772	0,919	0,731
Y1.2	0,644	0,955	0,765
Y1.3	0,680	0,990	0,762
Y1.4	0,686	0,953	0,772
Y1.5	0,550	0,918	0,710
Y2.1	0,744	0,792	0,986
Y2.2	0,497	0,685	0,922
Y2.3	0,721	0,770	0,945

Sumber : Output PLS 4.0 (2024)

Berdasarkan hasil uji validitas diskriminan pada Tabel 5.10 di atas, dapat dilihat bahwa seluruh indikator memiliki *loading factor* tertinggi pada konstraknya bukan pada konstruk lain sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh indikator telah memenuhi persyaratan validitas diskriminan.

Selain dengan menggunakan uji *fornell larcker* dan *cross loading*, validitas diskriminan juga dapat dilakukan dengan melihat nilai HTMT (*Heterotrait-Monotrait Ratio*) antar konstruk. HTMT merupakan metode alternatif yang direkomendasikan untuk menilai validitas diskriminan. Metode ini menggunakan *multitrait-multimethod* matrix sebagai dasar pengukuran. Nilai HTMT harus kurang dari 0,9 untuk memastikan validitas diskriminan antara dua konstruk reflektif (Henseler *et al.*, 2015).

Tabel 7
HTMT Antar Konstruk Latent

Variabel	X	Y1	Y2
X			

Y1	0,726	
Y2	0,717	0,821

Sumber : Output Software SmartPLS 4.0

Berdasarkan hasil uji validitas diskriminan pada Tabel 5.11 di atas, nilai HTMT antar konstruk tidak ada yang melebihi 0,9 yang berarti bahwa seluruh konstruk dalam model PLS telah memenuhi kriteria validitas diskriminan yang disyaratkan.

Berdasarkan hasil ketiga metode pengujian validitas diskriminan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa *outer model* PLS telah memenuhi kriteria validitas diskriminan yang dipersyaratkan.

3. Composite Reliability

Tabel 8
Reliabilitas Komposit

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Reliability
X	0,951	0,957	reliabel
X1	0,793	0,878	reliabel
X2	0,900	0,939	reliabel
X3	0,973	0,987	reliabel
X4	0,926	0,964	reliabel
X5	1,000	1,000	reliabel
Y1	0,971	0,978	reliabel
Y2	0,947	0,966	reliabel

Sumber: Output Software SmartPLS 4.0

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 5.12 di atas, nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* seluruh konstruk juga telah melebihi 0,7 hal ini menunjukkan bahwa seluruh konstruk telah memenuhi reliabilitas yang dipersyaratkan (Citra et al., 2021).

Berdasarkan keseluruhan hasil uji validitas dan reliabilitas pada tahap pengujian *outer model*, diperoleh simpulan bahwa seluruh indikator valid dalam mengukur konstaraknya dan seluruh konstruk reliabel, sehingga pengujian dapat dilanjutkan pada tahap berikutnya yaitu pengujian *inner model*.

Pengujian Inner Model

Tahap pengujian *inner model* diawali dari tahap pengujian *goodness of fit model*, pengujian ini merupakan pengujian yang dilakukan untuk memastikan bahwa model PLS yang akan diestimasi untuk menguji hubungan antar variabel penelitian *fit* dengan data yang dianalisis sehingga sampel yang digunakan dapat menjelaskan kondisi populasi yang sebenarnya.

Pengujian Goodness of fit model

Goodness of fit model PLS dapat dilihat dari nilai *R Square*, *Q Square* dan nilai SRMR model. *R Square* model akan menunjukkan kekuatan model dalam memprediksi variabel *dependent*, sementara *Q Square* akan menunjukkan tingkat *predictive relevance model* dan SRMR model menunjukkan tingkatan *goodness of fit model*, apakah pada kategori *perfect fit*, *fit* atau *bad fit*.

Penilaian R Square Model

Dalam Chin (1998) dinyatakan bahwa nilai *R Square* > 0,67 menunjukkan model PLS kuat (substansial) dalam memprediksi endogen, *R Square* 0,33 menunjukkan model PLS pada kategori sedang (*moderat*) dan *R Square* 0,19 menunjukkan bahwa model PLS lemah dalam memprediksi endogen. Hasil analisis pada tabel 5.13 berikut menunjukkan *R square* kepuasan sebesar 5,00 dan *R square* minat berkunjung kembali sebesar 0,663 *moderate*.

Tabel 9
Nilai *R Square*

Variabel Laten	<i>R Square</i>	Kriteria
Kepuasan	0,500	<i>moderate</i>
Minat Berkunjung Kembali	0,663	<i>moderate</i>

Sumber: Output Software SmartPLS 4.0

Penilaian *Q Square* Model

Q Square menunjukkan *predictive relevance* model, dimana nilai *Q Square* sebesar 0,02 – 0,15 menunjukkan bahwa model memiliki *predictive relevance* kecil, *Q Square* sebesar 0,15 – 0,35 menunjukkan bahwa model memiliki *predictive relevance* sedang dan *Q square* > 0,35 menunjukkan *big predictive relevance*. Hasil analisis pada Tabel 5.14 menunjukkan *Q Square* kepuasan dan minat berkunjung kembali memiliki *big predictive relevance*.

Tabel 10
***Q Square* Model**

Variabel Laten	<i>Q Square</i>	Kriteria
Kepuasan	0,441	<i>Big Predictive relevance</i>
Minat Berkunjung Kembali	0,590	<i>Big Predictive relevance</i>

Sumber: Output Software SmartPLS 4.0

Penilaian SRMR (*Standardized Root Mean Square Residual*) Model

Selain dinilai dari nilai *R square* dan *Q Square*, *goodness of fit model* juga dilihat dari nilai SRMR *estimated model*, model dinyatakan *perfect fit* jika SRMR *estimated model* <0,08 dan model dinyatakan *fit* jika nilai SRMR *estimated model* antara 0,08 – 0,10. Hasil analisis pada tabel berikut menunjukkan nilai SRMR *estimated model* sebesar 0,088 berada pada kategori *fit*.

Tabel 11 SRMR		
	SRMR	<i>Estimated Model</i>
<i>Saturated Model</i>	0,091	<i>fit</i>
<i>Esimated Model</i>	0,088	

Sumber: Output Software SmartPLS 4.0

Multikolinearitas

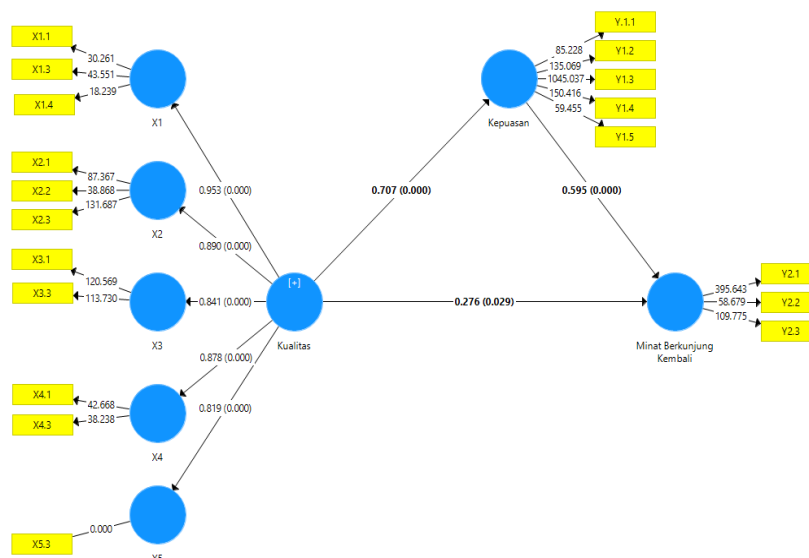
Multikolinearitas dalam model SEM PLS diuji menurut nilai VIF *inner model*. Model SEM PLS harus terbebas dari multikolinearitas yang ditunjukkan dengan nilai VIF *inner model* < 5,00. Hasil analisis pada tabel berikut menunjukkan nilai VIF *inner model* seluruh konstruk <5,00 yang berarti bahwa tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi.

Tabel 12 VIF <i>Inner Model</i>								
	X	X1	X2	X3	X4	X5	Y1	Y2
X		1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	2,001
X1								
X2								
X3								
X4								
X5								
Y1								2,001
Y2								

Sumber: Output Software SmartPLS 4.0

Pengujian Pengaruh Langsung

Berikut ini adalah hasil estimasi model SEM PLS dengan metode *bootstrapping* :



Gambar 4
Hasil Estimasi Model Bootstrapping
Sumber: Output Software SmartPLS 4.0

Pengaruh langsung atau seringkali disebut sebagai *direct effect* merupakan pengaruh variabel eksogen secara langsung terhadap variabel endogen tanpa melalui variabel lain (*intervening*). Dalam analisis SEM PLS, signifikansi dan arah pengaruh langsung dilihat dari nilai *p value*, t statistik dan koefisien jalur pada masing-masing jalur yang menghubungkan endogen dan eksogen. Apabila nilai *p value* yang diperoleh pada hubungan antar variabel $< 0,05$ dan T statistik $> 1,96$ (*t value two tail, α 5%*) maka disimpulkan bahwa variabel eksogen tersebut berpengaruh signifikan terhadap endogen dengan arah pengaruh sesuai dengan tanda yang melekat pada koefisien jalurnya. Selanjutnya, jika nilai *p value* diperoleh $> 0,05$ dan T statistik $< 1,96$ (*t value two tail, α 5%*) pada uji *two tail*, maka disimpulkan bahwa variabel eksogen tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap endogen. Berdasarkan hasil estimasi model PLS dengan teknik *bootstrapping* sebanyak 125 sampel, diperoleh hasil pengujian pengaruh antar variabel sebagai berikut:

Tabel 13
Hasil Pengujian Pengaruh Langsung

Variabel	Koefisien Jalur	T Statistik	P Values
X -> Y1	0,707	13,982	0,000
X -> Y2	0,276	2,192	0,029
Y1 -> Y2	0,595	4,260	0,000

Sumber : Output Software SmartPLS 4.0

Berdasarkan hasil pengujian tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

- a. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, ditunjukkan dengan p value $0,000 < 0,05$ T statistik $13,982 > 1,96$ dan koefisien pada jalur positif sebesar 0,707, hal ini berarti bahwa semakin tinggi kualitas layanan rawat inap Rumah Sakit Ibu dan anak Fadhila maka semakin tinggi kepuasan demikian sebaliknya semakin rendah kualitas maka semakin rendah kepuasan. Berdasarkan nilai koefisien jalur dapat diperoleh gambaran bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien ini sangat kuat yaitu sebesar 70,7%.
- b. Kualitas layanan rawat inap RSIA Fadhila berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali pasien, ditunjukkan dengan p value $0,029 < 0,05$, t statistik $2,192 > 1,96$ dan koefisien jalur positif sebesar 0,276 hal ini berarti bahwa semakin tinggi kualitas layanan rawat inap RSIA Fadhila maka semakin tinggi minat pasien berkunjung kembali demikian sebaliknya semakin rendah kualitas layanan rawat inap RSIA Fadhila maka semakin rendah minat berkunjung kembali. Nilai koefisien jalur menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap minat kunjungan ulang tidak terlalu kuat, hanya sebesar 27,6%.
- c. Kepuasan pasien rawat inap RSIA Fadhila berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali pasien rawat inap RSIA Fadhila, ditunjukkan dengan p value $0,000 < 0,05$, t statistik $4,260 > 1,96$ dan koefisien jalur positif sebesar 0,595, hal ini berarti bahwa semakin tinggi kepuasan pasien terhadap layanan rawat inap RSIA Fadhila maka semakin tinggi minat pasien berkunjung kembali, demikian sebaliknya semakin rendah kepuasan maka semakin rendah minat berkunjung kembali. Besar koefisien jalur menunjukkan bahwa pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang sangat kuat yaitu sebesar 59,5%.

Pengujian Pengaruh Tidak Langsung

Pengaruh tidak langsung atau seringkali disebut sebagai *indirect effect* merupakan pengaruh variabel eksogen secara tidak langsung terhadap variabel endogen melalui variabel lain (*intervening*). Berdasarkan hasil pengujian tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 14
Pengujian Pengaruh Tidak Langsung

	Koefisien Jalur	t Statistik	P Values
X -> Y1 -> Y2	0,421	3,389	0,001

Sumber : Output Software SmartPLS 4.0

Hasil analisis pada jalur tidak langsung pengaruh kualitas terhadap minat berkunjung kembali melalui kepuasan pasien, diperoleh nilai p value sebesar 0,001 dengan t statistik sebesar 3,389 dan koefisien jalur positif sebesar 0,421, oleh karena nilai p value yang diperoleh $< 0,05$, t statistik $> 1,96$ dan koefisien jalur positif, maka disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap minat pasien berkunjung kembali melalui kepuasan pasien. Kepuasan pasien terbukti sebagai mediasi pengaruh tidak langsung kualitas terhadap minat berkunjung kembali

Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung dan Pengaruh Total

Tabel 15
Direct Effect, Indirect Effect, Total Effect

<i>Variabel</i>	<i>Direct effect</i>	<i>Indirect Effect</i>	<i>Total Effect</i>
X -> Y1 -> Y2	0,306	0,414	0,730

Sumber : Output Software SmartPLS 4.0

Hasil pengujian pada Tabel 5.19 menunjukkan bahwa besar pengaruh langsung kualitas layanan terhadap minat kunjung ulang adalah 0,306, sedangkan besar pengaruh tidak langsungnya 0,414 sehingga besar pengaruh totalnya 0,730. Berdasarkan nilai tersebut, dengan menggunakan rumus VAF (*Variance Accounted For*) diperoleh nilai VAF sebesar (Hair *et al*, 2017)

$$VAF = \frac{\text{direct effect}}{\text{total effect}} = \frac{0,306}{0,730} = 0,4192 = 41,92\%$$

Hasil perhitungan VAF menunjukkan nilai 41,92%, oleh karena nilai VAF berada pada rentang 20%-80% maka disimpulkan bahwa sifat mediasi dari kepuasan pasien adalah parsial mediasi. Pada mediasi parsial ini, secara tidak langsung kualitas layanan tetap dapat berpengaruh terhadap minat kunjung ulang pasien, namun dengan adanya kepuasan pasien sebagai pemediasi, apabila kualitas layanan difokuskan untuk menciptakan kepuasan pasien maka pengaruh total kualitas layanan terhadap minat kunjung ulang pasien semakin kuat. Oleh karenanya, dalam upaya meningkatkan minat kunjung ulang pasien, sebaiknya kualitas layanan yang ada dapat difokuskan untuk menciptakan kepuasan pasien sehingga minat kunjung ulang yang terbentuk pada pasien semakin tinggi.

Koefisien Determinasi

Dalam suatu model struktural, variabel-variabel eksogen dalam model penelitian secara simultan berpengaruh terhadap endogen. Besar kontribusi seluruh eksogen terhadap endogen, maka dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi. Koefisien determinasi dapat dilihat dari nilai *Adjusted R Square*. Nilai ini berkisar antara 0-1 atau dapat juga diinterpretasikan dalam bentuk persen (0-100%). Semakin besar koefisien determinasi maka semakin besar variasi endogen yang dijelaskan eksogennya, sementara koefisien determinasi yang kecil menunjukkan masih rendahnya pengaruh eksogen terhadap endogennya, hal ini karena masih ada cukup banyak faktor di luar eksogen tersebut yang dapat berpengaruh terhadap endogen.

Tabel 16
Koefisien Determinasi

<i>Variabel</i>	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
Kepuasan Pasien	0,500	0,496
Minat Berkunjung Kembali	0,663	0,657

Sumber : Output Software SmartPLS 4.0

Hasil analisis pada Tabel 5.20 menunjukkan nilai *adjusted R square* variabel kepuasan sebesar 0,496 atau sebesar 49,6% yang mana variabel kepuasan di pengaruhi oleh variabel kualitas dan minat berkunjung kembali, sedangkan sisanya 50,4% variabel kepuasan dipengaruhi di luar kualitas layanan.

Selanjutnya nilai *adjusted R square* variabel minat berkunjung kembali sebesar 0,657 atau sebesar 65,7% yang mana variabel minat berkunjung kembali pasien dipengaruhi oleh variabel kualitas layanan dan kepuasan pasien, sedangkan sisanya 34,3% variabel minat berkunjung kembali pasien dipengaruhi diluar kualitas layanan dan kepuasan pasien.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini didasarkan pada hasil analisis SEM PLS. Berikut ini adalah ringkasan hasil pengujian hipotesis dalam penelitian :

Tabel 17
Hasil Pengujian Hipotesis

No.	Hipotesis	Koefisien Jalur	T statistik	P value	Kesimpulan
H1	Terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien	0,707	13,982	0,000	Diterima
H2	Terdapat pengaruh kepuasan terhadap minat berkunjung kembali	0,595	4,260	0,000	Diterima
H3	Terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap minat berkunjung kembali	0,276	2,192	0,000	Diterima
H4	Terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap minat berkunjung kembali di mediasi oleh kepuasan	0,421	3,389	0,001	Diterima

Sumber : Data diolah (2024)

Penjelasan dari hasil pengujian hipotesis diatas adalah sebagai berikut :

1. Hipotesis 1 dalam penelitian ini menunjukkan bahwa nilai *p value* $0,000 < 0,05$, dan *t statistik* $13,982 > 1,96$ dengan koefisien jalur positif sebesar 0,707 maka hipotesis diterima dan dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan rawat inap rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
2. Hipotesis 2 dalam penelitian ini menunjukkan bahwa nilai *p value* $0,000 < 0,05$ dan *T statistik* $4,260 > 1,96$ dan koefisien pada jalur positif 0,595 maka hipotesis diterima dan dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh terhadap berpengaruh positif dan signifikan minat berkunjung kembali.
3. Hipotesis 3 dalam penelitian ini menunjukkan *p value* $0,000 < 0,05$ dan *T statistik* $2,192 > 1,96$ dengan koefisien pada jalur positif 0,276 maka hipotesis diterima dan dapat disimpulkan bahwa

kualitas layanan rawat inap rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali.

Hipotesis 4 dalam penelitian ini menunjukkan nilai *p value* $0,001 < 0,05$ dan T statistik $3,389 > 1,96$ dengan koefisien pada jalur positif $0,421$ maka hipotesis diterima dan dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien memediasi pengaruh kualitas layanan rawat inap rumah sakit terhadap minat berkunjung

SIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian dan analisis, kualitas layanan di unit rawat inap RSIA Fadhila dipersepsikan sedang oleh responden karena beberapa indikator mendapat nilai tinggi, seperti prosedur pelayanan, kesesuaian pelayanan dokter dengan kebutuhan, responsivitas perawat, kelengkapan peralatan medis, perhatian personal perawat, keramahan dokter, serta kemampuan dan kesopanan perawat, sementara beberapa indikator lain, seperti pemberian informasi yang akurat, komunikasi dokter, ketersediaan sarana, dan dokter yang mendengarkan keluhan pasien, mendapat nilai lebih rendah. Kepuasan pasien juga dipersepsikan sedang, dengan aspek pelayanan administrasi dan fasilitas mendapatkan nilai kepuasan terendah dibandingkan indikator lainnya. Hal ini sejalan dengan minat pasien untuk berkunjung kembali yang juga dinilai cukup oleh responden. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali, serta kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali, baik secara langsung maupun melalui kepuasan sebagai mediator parsial.

DAFTAR PUSTAKA

- Abaalkhayl, M., Abukraym, N., & Al-Najjar, Hanih. (2023). *Patient satisfaction study in outpatient setting in tertiary academic hospital patient satisfaction in outpatient clinics*.
- Asih, D. S. M., Lestari, S., Sunarko, B., & Raharjo, S. (2022). Peran Kepuasan Nasabah Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Penggunaan Ulang. *Proceeding of Midyear International Conference*, 1.
- Athanasia, Z., Vasiliki, K., & Maria, T. (2020). An Importance-Performance Analysis of personal training studios and gyms service quality. *Int. J. Progress. Sci. Technol*, 22(1), 403–411.
- Bakri, A. A. M., Ahri, R. A., & Batara, A. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pasien Melalui Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Journal of Muslim Community Health*, 3(4), 1–15.
- Basalamah, K. F., Ahri, R. A., & Multazam, M. (2021). Pengaruh Citra dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Minat Kembali Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. *An Idea Health Journal*, 1(03), 81–91.
- Boadi, E. B., Wenxin, W., Bentum-Micah, G., Asare, I. K. J., & Bosompem, L. S. (2019). Impact of service quality on customer satisfaction in Ghana hospitals: A PLS-SEM approach. *Canadian Journal of Applied Science and Technology*, 7(3).
- Citra, E. W., Razak, A., & AP, A. R. A. (2021). Pengaruh Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Mina Kunjungan Kembali Melalui Kepuasan Pasien Di Rawat Inap Rsud Salewangan Maros Tahun 2021. *Prosiding Seminar Nasional Sinergitas Multidisiplin Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi*, 4, 379–396.
- Hariyanto, O. I. B., & Dewi, S. (2023). Nilai dan kualitas serta kepuasan terhadap minat berkunjung kembali ke mall di Kota Batam. *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology*, 6(1), 137–150.
- Mouli, V. P., Sreenivas, V., & Garg, P. K. (2013). Efficacy of conservative treatment, without necrosectomy, for infected pancreatic necrosis: a systematic review and meta-analysis. *Gastroenterology*, 144(2), 333–340.
- Olvin, O., Abbas, J., Kurnaesih, E., Ahri, R. A., Idris, F. P., & Multazam, A. M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone. *Journal of Muslim Community Health*, 4(3), 52–69.
- Triwardani, Y. (2017). *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS pada Pelayanan di Puskesmas Pamulang*. Jakarta: Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan syarif Hidayatullah.

Shafni Fitri, Verinita, Rima Semiarty

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Minat Berkunjung Kembali di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Dan Anak Fadhila



© 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).