JIMT: Jurnal Ilmu Manajemen Terapan
E-ISSN: 2686-4924
P-ISSN: 2686-5246
https://dinastirev.org/JIMT dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455
DOI: https://doi.org/10.38035/jimt.v8i2
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
Received: 27 Oktober 2026 | **Revised:** 9 November 2026 | **Accepted:** 11 November 2026

Pengaruh Mutu Layanan dan Citra Klinik terhadap Niat Kunjungan Ulang Pasien yang Dimediasi oleh Kepuasan Pasien di Klinik Estetik Estetika

Ogi Leksi Susanto[1], Wani Devita Gunardi[2]
[1]Universitas Kristen Krida Wacana, Jakarta, Indonesia, leksi.012024055@civitas.ukrida.ac.id
[2]Universitas Kristen Krida Wacana, Jakarta, Indonesia, wani.gunardi@ukrida.ac.id

Corresponding Author: leksi.012024055@civitas.ukrida.ac.id[1]

Abstract: *This study examines how service quality and clinic image influence patients' intention to return to an aesthetic clinic, considering patient satisfaction as a mediating factor. A quantitative survey was conducted using structured questionnaires with a five-point Likert scale. The sample comprised 160 patients, and the data were analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) in SmartPLS 4. The findings indicate that service quality has a positive and significant effect on both patient satisfaction ($\beta = 0.479$; $p < 0.001$) and revisit intention ($\beta = 0.552$; $p < 0.001$). Clinic image also positively and significantly influences patient satisfaction ($\beta = 0.415$; $p < 0.001$) and revisit intention ($\beta = 0.166$; $p = 0.008$). In addition, patient satisfaction significantly increases revisit intention ($\beta = 0.280$; $p < 0.001$). It also mediates the effects of service quality ($\beta = 0.134$; $p = 0.002$) and clinic image ($\beta = 0.116$; $p = 0.001$) on revisit intention. Overall, the results suggest that aesthetic clinics can encourage patients to return by improving service quality, building a strong clinic image, and enhancing patient satisfaction.*

Keyword: *Service Quality, Clinic Image, Patient Satisfaction, Revisit Intention, Aesthetic Clinic*

Abstrak: Penelitian ini mengkaji pengaruh mutu layanan dan citra klinik terhadap keinginan pasien untuk kembali berkunjung, dengan kepuasan pasien sebagai variabel perantara di klinik estetik. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei. Data diperoleh dari kuesioner terstruktur dengan skala Likert lima tingkat yang diisi oleh 160 pasien. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan metode PLS-SEM melalui SmartPLS 4. Hasil analisis menunjukkan bahwa mutu layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien ($\beta = 0{,}479$; $p < 0{,}001$) maupun niat kunjungan ulang ($\beta = 0{,}552$; $p < 0{,}001$). Citra klinik juga memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien ($\beta = 0{,}415$; $p < 0{,}001$) serta niat untuk berkunjung kembali ($\beta = 0{,}166$; $p = 0{,}008$). Selain itu, kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat kunjungan ulang ($\beta = 0{,}280$; $p < 0{,}001$). Kepuasan pasien turut berperan sebagai mediator yang signifikan dalam hubungan antara mutu layanan dan niat kunjungan ulang ($\beta = 0{,}134$; $p = 0{,}002$), serta antara citra klinik dan niat kunjungan ulang ($\beta = 0{,}116$; $p = 0{,}001$). Dengan demikian, peningkatan mutu layanan,

pembentukan citra klinik yang positif, dan upaya menjaga kepuasan pasien dapat menjadi langkah strategis untuk mendorong pasien kembali berkunjung ke klinik estetik.

Kata Kunci: Mutu Layanan, Citra Klinik, Kepuasan Pasien, Niat Kunjungan Ulang, Klinik Estetik

PENDAHULUAN

Seiring dengan berkembangnya gaya hidup modern dan maraknya promosi melalui sosial media, industry kecantikan dan estetika di Indonesia tumbuh secara signifikan dari tahun ke tahun. Penambahan jumlah klinik estetika meningkat hingga 12,5% dari tahun 2023 ke 2024 dengan jumlah klinik mencapai kurang lebih 5.072 klinik yang beroperasional. Pertumbuhan ini didukung oleh peningkatan nilai pasar klinik estetik di Indonesia yang mencapai 257 juta US dollar pada tahun 2023 dan diproyeksikan meningkat hingga dua kali lipat pada tahun 2029. Meski demikian, peningkatan jumlah klinik ini berdampak pada penurunan jumlah kunjungan pasien yang klinik yang sudah berdiri relatif lama. Hal ini disebabkan oleh kondisi pasar yang dinamis dan kompetitif. Secara teori, keberhasilan klinik tidak hanya ditentukan oleh kompetensi klinis Dokter, namun juga oleh kualitas pelayanan dan pengalaman pasien dalam berkunjung di klinik tersebut yang akan memengaruhi persepsi dan perilaku pelanggan. Dalam konteks klinik estetik, pengalaman pelayanan menjadi faktor krusial dalam membuat pasien berkunjung secara rutin.

Semakin banyak pilihan dan ketatnya persaingan, pasien memiliki kecenderungan untuk mencoba tempat baru, teknologi baru, atau promo yang lebih menarik. Fenomena *switching behaviour* dalam industry jasa menunjukkan bahwa konsumen cenderung berpindah penyedia layanan ketika mendapat alternatif yang dianggap lebih inovatif atau menawarkan nilai tambah yang berbeda. Hal ini terlihat dari Gambaran jumlah pasien baru dan total kunjungan pada klinik Dermaster Green Mansion. Dermaster Green Mansion sudah berdiri sejak tahun 2019 dan merupakan salah satu pioneer klinik estetik di Indonesia. Meski demikian, jumlah pasien baru di klinik ini berkurang dalam 5 tahun terakhir. Berdasarkan data, jumlah pasien baru pada tahun 2021 mencapai 415 pasien baru dan menurun hingga hampir 50% di tahun 2025 yaitu hanya sebesar 211 pasien baru. Terdapat penurunan jumlah pasien lama sebesar 19,5% pada tahun 2025. Serta terdapat penurunan jumlah pasien keseluruhan di tahun 2025 menjadi 1525 pasien dari yang sebelumnya 1852 pasien pada tahun. Hal ini dapat disebabkan oleh banyak faktor, seperti kemampuan daya beli pasien, meningkatnya persaingan antar klinik pada 5 tahun terakhir, serta faktor-faktor lain yang berperan dalam kedatangan ulang pasien.

Niat pasien untuk melakukan kunjungan ulang menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan klinik dalam memenuhi harapan pasien melalui pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan kecenderungan pasien untuk kembali memanfaatkan layanan kesehatan yang sama di kemudian hari. Pasien yang memiliki niat untuk kembali berkunjung umumnya telah merasakan manfaat dari pelayanan yang diterima dan memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap penyedia layanan. Sebaliknya, pasien yang merasa kurang puas cenderung mencari alternatif layanan lain yang dianggap mampu memenuhi kebutuhan dan harapannya.

Salah satu faktor yang memengaruhi niat kunjungan ulang pasien adalah mutu layanan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, mutu layanan mencakup kemampuan klinik dalam memberikan pelayanan yang andal, responsif, aman, serta didukung oleh fasilitas dan sumber daya manusia yang kompeten. Mutu layanan yang baik akan memberikan pengalaman positif bagi pasien selama proses pelayanan berlangsung. Ketika pasien memperoleh pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional, maka persepsi mereka terhadap kualitas layanan akan meningkat. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa mutu layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan pada akhirnya mendorong terbentuknya loyalitas serta niat untuk melakukan kunjungan ulang.

Selain mutu layanan, citra klinik juga menjadi faktor penting yang memengaruhi perilaku pasien. Citra klinik merupakan keseluruhan persepsi, keyakinan, dan kesan yang dimiliki masyarakat terhadap suatu klinik. Citra yang baik dapat terbentuk melalui reputasi dokter, kualitas pelayanan, fasilitas yang modern, keamanan tindakan medis, serta komunikasi pemasaran yang efektif. Dalam layanan estetik, citra klinik memiliki peran yang semakin penting karena pasien sering kali mempertimbangkan faktor kepercayaan dan kredibilitas sebelum memutuskan untuk menjalani perawatan. Klinik dengan citra yang positif akan lebih mudah memperoleh kepercayaan pasien sehingga meningkatkan kemungkinan pasien untuk kembali menggunakan layanan yang tersedia.

Dalam teori perilaku konsumen jasa, kepuasan pasien merupakan faktor yang berperan sebagai penghubung antara persepsi pasien terhadap kualitas layanan dan citra penyedia jasa dengan perilaku pasca pembelian, termasuk niat kunjungan ulang. Kepuasan pasien muncul ketika kinerja layanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan pasien. Pasien yang merasa puas cenderung memiliki sikap positif terhadap klinik, memberikan rekomendasi kepada orang lain, serta menunjukkan loyalitas melalui kunjungan ulang. Oleh karena itu, kepuasan pasien sering diposisikan sebagai variabel mediasi yang menjelaskan bagaimana mutu layanan dan citra klinik dapat memengaruhi niat kunjungan ulang pasien.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian dengan judul "Pengaruh Mutu Layanan dan Citra Klinik terhadap Niat Kunjungan Ulang Pasien yang Dimediasi oleh Kepuasan Pasien di Klinik Estetik" perlu dilakukan untuk menganalisis pengaruh langsung mutu layanan dan citra klinik terhadap niat kunjungan ulang pasien, serta menguji peran kepuasan pasien sebagai variabel mediasi dalam hubungan tersebut. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan ilmu manajemen pelayanan kesehatan dan pemasaran jasa kesehatan, serta menjadi masukan praktis bagi pengelola klinik estetik dalam meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat citra klinik, dan membangun loyalitas pasien secara berkelanjutan.

METODE

Penelitian ini melibatkan pasien yang berkunjung ke klinik estetika, dengan fokus pada pengaruh mutu layanan dan citra klinik terhadap kepuasan serta niat pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Populasi penelitian mencakup seluruh pasien yang telah menerima pelayanan di klinik estetik dalam kurun waktu 12 bulan terakhir. Sampel dipilih menggunakan teknik *consecutive sampling*, yaitu dengan merekrut secara berurutan setiap pasien yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi hingga jumlah sampel minimum tercapai. Jumlah sampel minimal dihitung berdasarkan rumus *rule of thumb* berdasarkan jumlah indikator kuesioner. Berdasarkan perhitungan tersebut, didapatkan jumlah sampel minimal adalah 115 responden dan maksimal 230 responden. Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah pasien yang melakukan kunjungan ke klinik estetika dan melakukan treatment minimal 1 kali, usia > 17 tahun, serta mampu mengisi kuesioner secara mandiri. Kriteria eksklusi dalam penelitian ini meliputi pasien yang bekerja di klinik estetika serta pasien yang tidak bersedia atau tidak dapat mengisi kuesioner secara lengkap.

Variabel yang diteliti mencakup usia, jenis kelamin, mutu layanan, citra klinik, kepuasan pasien, serta niat untuk melakukan kunjungan ulang. Pengukuran mutu layanan menggunakan instrumen SERVQUAL, sementara citra klinik, kepuasan pasien, dan niat kunjungan ulang dinilai melalui kuesioner berskala Likert 1–5. Pengumpulan data dilakukan dengan metode survei melalui kuesioner terstruktur yang dibagikan kepada responden. Instrumen tersebut disusun sesuai variabel penelitian, yakni mutu layanan, citra klinik, kepuasan pasien, dan niat kunjungan ulang. Skala Likert 1–5 digunakan untuk mengetahui tingkat persetujuan responden terhadap tiap pernyataan. Kuesioner disebarkan secara daring kepada pasien melalui *Google Forms*. Sebelum diterapkan dalam penelitian utama, instrumen tersebut diuji validitas dan reliabilitasnya melalui uji coba terhadap sejumlah responden. Data yang diperoleh selanjutnya diperiksa

kelengkapannya, lalu melalui tahap penyuntingan (*editing*), pengodean (*coding*), dan tabulasi sebelum dianalisis.

Analisis bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan antara masing-masing variabel independen dengan variabel dependen. Sementara itu, analisis multivariat melalui regresi linear berganda dilakukan untuk menganalisis pengaruh variabel independen secara simultan. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t untuk mengetahui pengaruh secara parsial, uji F untuk menguji pengaruh secara bersama-sama, serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini diawali dengan uraian mengenai karakteristik umum responden yang berpartisipasi dalam penelitian. Karakteristik tersebut mencakup jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan unit kerja. Rincian distribusi responden berdasarkan karakteristik tersebut disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1. Analisis Statistik Deskriptif

Variabel	Kode	Pernyataan	1	2	3	4	5	Rata-Rata	Keterangan
Mutu Layanan	Mutu1	Klinik ini memiliki fasilitas yang bersih dan nyaman	0	0	4	32	124	4.75	Sangat Tinggi
	Mutu2	Peralatan yang digunakan terlihat modern dan lengkap	0	0	15	47	98	4.52	Sangat Tinggi
	Mutu3	Pelayanan diberikan sesuai dengan yang dijanjikan	0	0	9	52	99	4.56	Sangat Tinggi
	Mutu4	Hasil treatment sesuai dengan harapan saya	0	1	8	55	96	4.54	Sangat Tinggi
	Mutu5	Staf tanggap dalam membantu kebutuhan pasien	0	2	3	53	102	4.59	Sangat Tinggi
	Mutu6	Staf tanggap dalam membantu kebutuhan pasien	0	0	4	40	116	4.70	Sangat Tinggi
	Mutu7	Saya merasa aman selama menjalani treatment	0	0	2	41	117	4.72	Sangat Tinggi
	Mutu8	Tenaga medis memiliki kompetensi yang baik	0	0	2	39	119	4.73	Sangat Tinggi
	Mutu9	Staf memberikan perhatian secara personal kepada pasien	0	0	5	47	108	4.64	Sangat Tinggi
	Mutu10	Staf bersikap ramah dan sopan	0	0	9	54	97	4.55	Sangat Tinggi
Citra Klinik	Citra1	Klinik ini memiliki reputasi yang baik	0	0	2	33	125	4.77	Sangat Tinggi
	Citra2	Klinik ini dikenal sebagai klinik estetik terpercaya	0	0	3	46	111	4.68	Sangat Tinggi
	Citra3	Saya memiliki Kesan positif terhadap klinik ini	0	2	2	35	121	4.72	Sangat Tinggi
	Citra4	Klinik ini memiliki tenaga medis yang professional	0	2	5	32	121	4.70	Sangat Tinggi
	Citra5	Klinik ini memiliki citra sebagai klinik berkualitas tinggi	0	0	6	25	129	4.77	Sangat Tinggi
	Citra6	Klinik ini menjadi pilihan banyak orang	0	2	4	35	119	4.69	Sangat Tinggi
Kepuasan Pasien	Puas1	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan	0	2	6	56	96	4.54	Sangat Tinggi
	Puas2	Saya puas dengan hasil perawatan	0	0	6	28	126	4.75	Sangat Tinggi
	Puas3	Pengalaman saya di klinik ini menyenangkan	0	2	6	42	110	4.63	Sangat Tinggi
	Puas4	Pelayanan yang saya terima sesuai dengan harapan saya	0	0	4	46	110	4.66	Sangat Tinggi
	Puas5	Saya merasa Keputusan memilih klinik ini sudah tepat	0	2	6	58	94	4.53	Sangat Tinggi
	Puas6	Saya puas terhadap pelayanan Dokter	0	0	6	31	123	4.73	Sangat Tinggi

Variabel	Kode	Pernyataan	1	2	3	4	5	Rata-Rata	Keterangan
	Puas7	Saya puas terhadap pelayanan staf klinik	0	2	6	44	108	4.61	Sangat Tinggi
Niat Kunjungan Ulang	Niat1	Saya berniat kembali menggunakan layanan di klinik ini	0	2	6	47	105	4.59	Sangat Tinggi
	Niat2	Klinik ini akan menjadi pilihan utama saya untuk treatment berikutnya	0	2	6	44	108	4.61	Sangat Tinggi
	Niat3	Saya akan merekomendasikan klinik ini kepada orang lain	0	2	6	46	106	4.60	Sangat Tinggi
	Niat4	Saya bersedia kembali meskipun terdapat banyak pilihan klinik lain	0	2	6	49	103	4.58	Sangat Tinggi
	Niat5	Saya akan menggunakan layanan klinik ini kembali di masa mendatang	0	1	11	50	98	4.53	Sangat Tinggi
	Niat6	Saya bersedia mencoba layanan lain yang tersedia di klinik ini	0	1	11	54	94	4.51	Sangat Tinggi

Sumber: Data Primer Diolah (2026)

Seluruh indikator pada variabel mutu layanan, citra klinik, kepuasan pasien, dan niat kunjungan ulang memperoleh kategori sangat tinggi, dengan nilai rata-rata berkisar antara 4,51–4,77. Pada variabel mutu layanan, nilai rata-rata tertinggi terdapat pada indikator Mutu1, yaitu fasilitas klinik yang bersih dan nyaman (4,75), sedangkan nilai terendah terdapat pada Mutu2, yaitu peralatan yang modern dan lengkap (4,52). Pada variabel citra klinik, nilai rata-rata tertinggi terdapat pada indikator Citra1, yaitu reputasi klinik yang baik, dan Citra5, yaitu citra klinik berkualitas tinggi, masing-masing sebesar 4,77. Pada variabel kepuasan pasien, indikator Puas2, yaitu kepuasan terhadap hasil perawatan, memperoleh nilai tertinggi sebesar 4,75, sedangkan Puas5, yaitu ketepatan keputusan memilih klinik, memperoleh nilai terendah sebesar 4,53. Sementara itu, pada variabel niat kunjungan ulang, nilai rata-rata tertinggi terdapat pada indikator Niat2, yaitu klinik sebagai pilihan utama untuk treatment berikutnya, sebesar 4,61. Adapun nilai terendah terdapat pada indikator Niat6, yaitu kesediaan mencoba layanan lain yang tersedia di klinik, sebesar 4,51. Secara keseluruhan, hasil tersebut menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian sangat tinggi terhadap mutu layanan, citra klinik, kepuasan pasien, dan niat kunjungan ulang.

Setelah dilakukan analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan persepsi responden terhadap masing-masing variabel penelitian, tahap selanjutnya adalah analisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square* (PLS). Analisis SEM-PLS dilakukan melalui dua tahapan untuk mengevaluasi model penelitian (Ghozali, 2021). Tahap pertama yaitu pengujian model pengukuran (*outer model*), yang bertujuan untuk menguji validitas dan reliabilitas indikator dalam merepresentasikan konstruk yang diteliti. Hair et al. (2019) menyatakan bahwa indikator reflektif dianggap memiliki tingkat validitas yang baik apabila nilai korelasinya dengan konstruk yang diukur melebihi 0,70. Adapun hasil pengujian *loading factor* pada setiap indikator penelitian disajikan sebagai berikut.

Tabel 2. *Outer Loading*

	Outer Loading
Citra1	0.804
Citra2	0.710
Citra3	0.900
Citra4	0.901
Citra5	0.850
Citra6	0.931
Mutu1	0.790
Mutu10	0.752

	Outer Loading
Mutu2	0.751
Mutu3	0.759
Mutu4	0.754
Mutu5	0.831
Mutu6	0.847
Mutu7	0.723
Mutu8	0.756
Mutu9	0.818
Niat1	0.900
Niat2	0.904
Niat3	0.892
Niat4	0.884
Niat5	0.867
Niat6	0.850
Puas1	0.845
Puas2	0.874
Puas3	0.909
Puas4	0.873
Puas5	0.835
Puas6	0.844
Puas7	0.897

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SmartPLS versi 4 (2026)

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel, seluruh indikator menunjukkan nilai *loading factor* di atas 0,70 sehingga memenuhi kriteria untuk digunakan pada tahap analisis berikutnya. Selanjutnya, dilakukan evaluasi *discriminant validity* guna memastikan bahwa setiap konstruk penelitian memiliki perbedaan yang jelas dengan konstruk lainnya. Hasil pengujian *discriminant validity* disajikan sebagai berikut.

Tabel 3. *Discriminant Validity*

	Citra Klinik	**Kepuasan Pasien**	**Mutu Layanan**	**Niat Kunjungan Ulang**
Citra1	**0.804**	0.671	0.651	0.700
Citra2	**0.710**	0.510	0.516	0.531
Citra3	**0.900**	0.725	0.712	0.744
Citra4	**0.901**	0.743	0.722	0.767
Citra5	**0.850**	0.639	0.677	0.665
Citra6	**0.931**	0.749	0.763	0.790
Mutu1	0.672	0.698	**0.790**	0.744
Mutu10	0.481	0.526	**0.752**	0.600
Mutu2	0.546	0.558	**0.751**	0.649
Mutu3	0.491	0.526	**0.759**	0.607
Mutu4	0.530	0.568	**0.754**	0.667
Mutu5	0.673	0.695	**0.831**	0.782
Mutu6	0.761	0.705	**0.847**	0.796
Mutu7	0.611	0.611	**0.723**	0.713
Mutu8	0.696	0.602	**0.756**	0.688
Mutu9	0.673	0.752	**0.818**	0.791
Niat1	0.754	0.787	0.811	**0.900**
Niat2	0.754	0.797	0.829	**0.904**

	Citra Klinik	Kepuasan Pasien	Mutu Layanan	Niat Kunjungan Ulang
Niat3	0.782	0.842	0.835	**0.892**
Niat4	0.815	0.761	0.810	**0.884**
Niat5	0.643	0.682	0.779	**0.867**
Niat6	0.619	0.662	0.754	**0.850**
Puas1	0.672	**0.845**	0.699	0.743
Puas2	0.721	**0.874**	0.678	0.706
Puas3	0.701	**0.909**	0.772	0.809
Puas4	0.709	**0.873**	0.664	0.745
Puas5	0.659	**0.835**	0.682	0.735
Puas6	0.695	**0.844**	0.655	0.670
Puas7	0.686	**0.897**	0.760	0.799

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SmartPLS versi 4 (2026)

Sebagian nilai *loading factor* pada indikator setiap variabel laten masih lebih tinggi dibandingkan nilai loading indikator tersebut ketika dikaitkan dengan variabel laten lainnya. Temuan ini menunjukkan bahwa *discriminant validity* belum terpenuhi dengan baik, karena beberapa indikator masih memiliki korelasi yang tinggi dengan konstruk lain. Validitas dan reliabilitas konstruk juga dapat dievaluasi melalui nilai *Composite Reliability* dan *Average Variance Extracted* (AVE). Hasil pengujian kedua ukuran tersebut untuk seluruh variabel disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4. *Composite Reliability*

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Citra Klinik	0.923	0.934	0.941	0.727
Kepuasan Pasien	0.946	0.947	0.955	0.754
Mutu Layanan	0.928	0.932	0.939	0.607
Niat Kunjungan Ulang	0.943	0.945	0.955	0.780

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SmartPLS versi 4 (2026)

Hasil pengujian pada tabel menunjukkan bahwa seluruh konstruk telah memenuhi persyaratan reliabilitas dan validitas konvergen. Kesimpulan tersebut didasarkan pada nilai *Cronbach's Alpha, rho_A*, dan *Composite Reliability* yang berada di atas 0,60, serta nilai *Average Variance Extracted* (AVE) yang melampaui 0,50. Setelah evaluasi model pengukuran selesai, analisis dilanjutkan pada inner model untuk menilai kekuatan hubungan antarvariabel laten dan kemampuan model dalam menerangkan variabel endogen. Penilaian model struktural dilakukan dengan mengacu pada nilai *R-square*, hasil uji t, serta tingkat signifikansi koefisien jalur. Adapun hasil pengujian *R-square* melalui aplikasi SmartPLS ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel 5. Nilai R-Square

	R-square	R-square adjusted
Kepuasan Pasien	0.718	0.714
Niat Kunjungan Ulang	0.880	0.877

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SmartPLS versi 4 (2026)

Penelitian ini menggunakan dua variabel dependen, yaitu Kepuasan Pasien (Z) dan Niat Kunjungan Ulang (Y). Kepuasan Pasien dipengaruhi oleh Mutu Layanan (X1) dan Citra Klinik (X2), sedangkan Niat Kunjungan Ulang dipengaruhi oleh Mutu Layanan (X1), Citra Klinik (X2), dan Kepuasan Pasien (Z). Berdasarkan Tabel 5, nilai *R-square* Kepuasan Pasien sebesar

0,718. Artinya, 71,8% variasi Kepuasan Pasien dapat dijelaskan secara simultan oleh Mutu Layanan dan Citra Klinik. Sementara itu, nilai R-square Niat Kunjungan Ulang sebesar 0,880 menunjukkan bahwa 88,0% variasi Niat Kunjungan Ulang dapat dijelaskan secara simultan oleh Mutu Layanan, Citra Klinik, dan Kepuasan Pasien.

Selanjutnya, pengujian signifikansi parameter dilakukan untuk mengetahui hubungan antarvariabel dalam penelitian berdasarkan output result for inner weights. Hasil pengujian disajikan pada gambar dan tabel berikut.

Tabel 6. Hasil Pengujian Model Struktural

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (|O/STDEV|)	P values
Citra Klinik → Kepuasan Pasien	0.415	0.425	0.097	4.260	0.000
Citra Klinik → Niat Kunjungan Ulang	0.166	0.163	0.063	2.650	0.008
Kepuasan Pasien → Niat Kunjungan Ulang	0.280	0.283	0.054	5.197	0.000
Mutu Layanan → Kepuasan Pasien	0.479	0.470	0.104	4.618	0.000
Mutu Layanan → Niat Kunjungan Ulang	0.552	0.550	0.070	7.827	0.000

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SmartPLS versi 4 (2026)

Pengujian statistik terhadap setiap hubungan yang dihipotesiskan dalam PLS dilakukan melalui prosedur *bootstrapping*. Prosedur ini menggunakan pengambilan sampel ulang untuk mengestimasi signifikansi hubungan antarvariabel tanpa mengandalkan asumsi normalitas data. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa:

1. Hasil pengujian menunjukkan bahwa hubungan antara Mutu Layanan dan Kepuasan Pasien menghasilkan koefisien jalur sebesar 0,479, dengan nilai *t-statistics* 4,618 serta *p-value* 0,000. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan Mutu Layanan berkaitan dengan meningkatnya Kepuasan Pasien secara signifikan. Oleh karena itu, hipotesis pertama (H1) dinyatakan diterima.
2. Pengujian pengaruh Citra Klinik terhadap Kepuasan Pasien memperoleh koefisien jalur sebesar 0,415, nilai *t-statistics* sebesar 4,260, dan *p-value* 0,000. Hasil ini memperlihatkan bahwa Citra Klinik memiliki hubungan positif yang signifikan dengan Kepuasan Pasien. Berdasarkan hasil tersebut, hipotesis kedua (H2) dapat diterima.
3. Hubungan antara Mutu Layanan dan Niat Kunjungan Ulang menunjukkan koefisien jalur sebesar 0,552, nilai *t-statistics* 7,827, serta *p-value* 0,000. Hasil pengujian ini menegaskan bahwa Mutu Layanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Kunjungan Ulang. Dengan demikian, hipotesis ketiga (H3) dinyatakan diterima.
4. Berdasarkan hasil analisis, pengaruh Citra Klinik terhadap Niat Kunjungan Ulang menghasilkan koefisien jalur sebesar 0,166, nilai *t-statistics* 2,650, dan *p-value* 0,008. Nilai tersebut menunjukkan bahwa Citra Klinik berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap Niat Kunjungan Ulang. Oleh sebab itu, hipotesis keempat (H4) dinyatakan diterima.
5. Hasil pengujian hubungan Kepuasan Pasien dengan Niat Kunjungan Ulang menunjukkan koefisien jalur sebesar 0,280, nilai *t-statistics* 5,197, serta *p-value* 0,000. Temuan ini membuktikan bahwa Kepuasan Pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Kunjungan Ulang. Dengan demikian, hipotesis kelima (H5) dinyatakan diterima.

Pengujian mediasi bertujuan untuk mengetahui apakah variabel mediator mampu menjembatani pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Evaluasi dilakukan dengan menelaah signifikansi efek tidak langsung yang terbentuk melalui variabel perantara. Adapun hasil analisis pengaruh tidak langsung antarvariabel dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut.

Tabel 7. Hasil Pengujian Pengaruh Tidak Langsung

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (|O/STDEV|)	P values
Citra Klinik → Kepuasan Pasien → Niat Kunjungan Ulang	0.116	0.120	0.035	3.291	0.001
Mutu Layanan → Kepuasan Pasien →Niat Kunjungan Ulang	0.134	0.134	0.043	3.131	0.002

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SmartPLS versi 4 (2026)

Hasil analisis efek mediasi menunjukkan bahwa pengaruh Mutu Layanan terhadap Niat Kunjungan Ulang melalui Kepuasan Pasien menghasilkan koefisien jalur sebesar 0,134, nilai *t-statistics* 3,131, dan *p-value* 0,002. Nilai signifikansi yang berada di bawah 0,05 menegaskan bahwa efek tidak langsung tersebut signifikan. Oleh karena itu, Kepuasan Pasien terbukti berperan sebagai mediator dalam hubungan antara Mutu Layanan dan Niat Kunjungan Ulang, sehingga hipotesis keenam (H6) diterima.

Selanjutnya, hubungan tidak langsung antara Citra Klinik dan Niat Kunjungan Ulang melalui Kepuasan Pasien memperoleh koefisien jalur sebesar 0,116, nilai *t-statistics* 3,291, serta *p-value* 0,001. Hasil tersebut menunjukkan bahwa efek mediasi signifikan karena nilai p-value lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, Kepuasan Pasien turut menjembatani pengaruh Citra Klinik terhadap Niat Kunjungan Ulang, sehingga hipotesis ketujuh (H7) dinyatakan diterima.

Berdasarkan Tabel pengujian hipotesis, dapat dijelaskan lebih lanjut seperti berikut ini:

Pengaruh Mutu Layanan terhadap Kepuasan Pasien (H1)

Mutu layanan terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan koefisien jalur 0,479, t-statistics 4,618, dan p-values 0,000. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan mutu layanan Klinik Estetik Estetika diikuti oleh meningkatnya kepuasan pasien. Hasil tersebut selaras dengan penelitian Woo & Choi (2021), Lienata & Berlianto (2023), serta Noviyani & Viwattanakulvanid (2025), yang menemukan adanya pengaruh positif mutu layanan terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh Citra Klinik terhadap Kepuasan Pasien (H2)

Citra klinik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, sebagaimana ditunjukkan oleh koefisien jalur 0,415, t-statistics 4,260, dan p-values 0,000. Artinya, persepsi yang semakin baik terhadap reputasi, profesionalisme, dan kualitas Klinik Estetik Estetika berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi. Temuan ini sejalan dengan Lienata & Berlianto (2023), yang menjelaskan bahwa citra klinik turut membentuk kepuasan pasien di industri klinik kecantikan.

Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Niat Kunjungan Ulang (H3)

Kepuasan Pasien terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Kunjungan Ulang, yang ditunjukkan oleh koefisien jalur sebesar 0,280, nilai *t-statistics* 5,197, dan *p-values* 0,000. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik tingkat kepuasan yang dirasakan pasien selama memperoleh pelayanan, semakin besar pula kecenderungan mereka untuk kembali berobat atau menggunakan layanan di Klinik Estetik Estetika. Hasil penelitian ini sejalan dengan Woo & Choi (2021), Lienata & Berlianto (2023), serta Noviyani & Viwattanakulvanid (2025) yang menyimpulkan bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap niat kunjungan ulang.

Pengaruh Mutu Layanan terhadap Niat Kunjungan Ulang (H4)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat kunjungan ulang, dengan koefisien jalur 0,552, t-statistics 7,827, dan p-values 0,000. Di antara pengaruh langsung dalam model penelitian, koefisien ini merupakan yang tertinggi. Hal tersebut menunjukkan bahwa mutu layanan menjadi faktor yang paling dominan dalam mendorong niat pasien untuk kembali berkunjung. Hasil ini sejalan dengan Lai et al.

(2020), Woo & Choi (2021), serta Lienata & Berlianto (2023) yang melaporkan pengaruh signifikan mutu layanan terhadap niat kunjungan ulang.

Pengaruh Citra Klinik terhadap Niat Kunjungan Ulang (H5)

Citra klinik memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap niat kunjungan ulang, dengan koefisien jalur 0,166, t-statistics 2,650, dan p-values 0,008. Dengan demikian, reputasi, profesionalisme, serta persepsi pasien terhadap kualitas klinik dapat mendorong keinginan mereka untuk berkunjung kembali. Temuan ini mendukung hasil penelitian Lienata & Berlianto (2023) serta Irdan et al. (2024), yang menunjukkan bahwa citra berperan dalam membentuk niat kunjungan ulang pasien.

Pengaruh Mutu Layanan terhadap Niat Kunjungan Ulang melalui Kepuasan Pasien (H6)

Pengaruh tidak langsung mutu layanan terhadap niat kunjungan ulang melalui kepuasan pasien menghasilkan koefisien jalur 0,134, t-statistics 3,131, dan p-values 0,002 (< 0,05). Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien memediasi hubungan antara mutu layanan dan niat kunjungan ulang, sehingga H6 terdukung. Temuan ini sejalan dengan Damayanti & Kusumawardani (2020), Abutar & Wuisan (2024), serta Noviyani & Viwattanakulvanid (2025), yang mengidentifikasi peran kepuasan pasien sebagai mediator dalam hubungan tersebut.

Pengaruh Citra Klinik terhadap Niat Kunjungan Ulang melalui Kepuasan Pasien (H7)

Pengaruh tidak langsung citra klinik terhadap niat kunjungan ulang melalui kepuasan pasien memiliki koefisien jalur 0,116, t-statistics 3,291, dan p-values 0,001 (< 0,05). Dengan demikian, kepuasan pasien berperan sebagai mediator dalam hubungan citra klinik dengan niat kunjungan ulang, sehingga H7 terdukung. Hasil ini sejalan denga Lienata & Berlianto (2023) serta Irdan et al. (2024), yang menunjukkan bahwa citra klinik dan pengalaman pasien turut berperan dalam membentuk niat untuk berkunjung kembali.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Mutu Layanan dan Citra Klinik memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien serta Niat Kunjungan Ulang. Di samping itu, Kepuasan Pasien terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Kunjungan Ulang, sekaligus berperan sebagai variabel mediasi yang menghubungkan pengaruh Mutu Layanan dan Citra Klinik dengan Niat Kunjungan Ulang.

Bagi pengelola Klinik Estetik Estetika, peningkatan Niat Kunjungan Ulang perlu diprioritaskan melalui peningkatan mutu layanan, kompetensi dan konsistensi pelayanan tenaga profesional, serta keamanan dan kualitas prosedur treatment. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model dengan memasukkan variabel tambahan, memperluas jumlah responden dan cakupan lokasi penelitian, serta menerapkan desain longitudinal. Bagi kalangan akademisi, temuan penelitian ini dapat menjadi rujukan empiris dalam mengkaji teori pemasaran jasa dan perilaku konsumen pada layanan kesehatan estetika, terutama terkait peran kepuasan pasien sebagai variabel mediasi.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan responden yang hanya melibatkan 160 pasien Klinik Estetik Estetika, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi secara luas. Pengumpulan data melalui kuesioner juga memungkinkan terjadinya self-report bias karena jawaban bergantung pada persepsi dan pengalaman pribadi responden. Selain itu, desain cross-sectional belum dapat menggambarkan perubahan kepuasan dan niat kunjungan ulang dari waktu ke waktu maupun memastikan bahwa niat tersebut diwujudkan dalam perilaku kunjungan ulang aktual.

REFERENSI

Abutar, A. U., & Wuisan, D. S. S. (2024). The influence of service quality, word of mouth, patient physician trust on revisit intentions mediated by patient satisfaction in primaya hospital patients. *Kontigensi: Jurnal Ilmiah Manajemen*, *12*(2), 746–756.

Damayanti, A., & Kusumawardani, K. A. (2020). Predicting the revisit intention at private hospitals mediated by perceived service quality and satisfaction. *The 1st International Congress on Regional Economic Development, Information Technology, and Sustainable Business*, 105–122.

Ghozali, I. (2021). *Partial least squares: konsep, teknik, dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.2. 9 untuk penelitian empiris*.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis 8th Edition* (8th Editio). Cengage Learning.

Irdan, I., Kusumapradja, R., & Ramadhan, Y. (2024). The effect of brand image and medical quality on intention of re-visit with word of mouth as a mediating variable among patients. *International Journal of Nursing and Health Services (IJNHS)*, *7*(4), 139–147.

Lai, K. P., Yuen, Y. Y., & Chong, S. C. (2020). The effects of service quality and perceived price on revisit intention of patients: The Malaysian context. *International Journal of Quality and Service Sciences*.

Lienata, A., & Berlianto, M. P. (2023). The Effect of Service Quality and Clinic Image on Satisfaction to Mediate Revisit Intention and Loyalty in Beauty Clinic Industry. *Daengku: Journal of Humanities and Social Sciences Innovation*, *3*(4), 551–563.

Noviyani, A., & Viwattanakulvanid, P. (2025). Service quality as a driver of perceived value satisfaction and revisit intention in Indonesia. *Scientific Reports*, *15*(1), 43363.

Woo, S., & Choi, M. (2021). Medical service quality, patient satisfaction and intent to revisit: Case study of public hub hospitals in the Republic of Korea. *PLoS One*, *16*(6), e0252241.