



## **Dampak Kualitas Pelayanan dan *People* Pada Minat Kunjungan Ulang yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pasien Di Klinik Utama Medissina**

**Luthfy Dwi Aafiy<sup>1</sup>, Sri Astuti Pratminingsih<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Universitas Widyatama, Bandung, Indonesia, [luthfy.aafiy@widyatama.ac.id](mailto:luthfy.aafiy@widyatama.ac.id)

<sup>2</sup>Universitas Widyatama, Bandung, Indonesia, [sri.astuti@widyatama.ac.id](mailto:sri.astuti@widyatama.ac.id)

Corresponding Author: [luthfy.aafiy@widyatama.ac.id](mailto:luthfy.aafiy@widyatama.ac.id)<sup>1</sup>

**Abstract:** This study aims to examine the effect of service quality and human factors on revisit intention, mediated by patient satisfaction at Klinik Utama Medissina. The research employs a quantitative method with a descriptive and verification approach. The sample was determined using the Slovin formula, resulting in 100 respondents selected through a non-probability sampling technique with purposive sampling. Data analysis was performed using the SmartPLS 3 application with a Partial Least Square (PLS) approach. The findings indicate that service quality and human factors do not have a significant direct impact on revisit intention. However, both variables significantly influence patient satisfaction, and patient satisfaction has a significant effect on revisit intention. Furthermore, service quality and human factors also significantly affect revisit intention when mediated by patient satisfaction.

**Keyword:** Service Quality, People, Patient Satisfaction, Revisit Intention

**Abstrak:** Penelitian ini punya tujuan dalam mengetahui dampak kualitas layanan dan indikator manusia pada niat kunjungan ulang yang dimediasi oleh kepuasan pasien di Klinik Utama Medissina. Teknik penelitian yang dipakai ialah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Sampel ditentukan memakai rumus Slovin, akibatnya diterima 100 responden yang dipilih melalui teknik non-probability sampling dengan teknik purposive sampling. Analisa data dilaksanakan memakai aplikasi SmartPLS 3 dengan pendekatan Partial Least Square (PLS). Output penelitian menunjukkan bila kualitas layanan dan indikator manusia tidak berdampak langsung secara signifikan pada niat kunjungan ulang. Namun, kedua variabel tersebut berdampak signifikan pada kepuasan pasien, dan kepuasan pasien berdampak signifikan pada niat kunjungan ulang. Selain itu, kualitas layanan dan indikator manusia juga berdampak signifikan pada niat kunjungan ulang apabila dimediasi oleh kepuasan pasien.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, People, Kepuasan Pasien, Minat Kunjungan Ulang

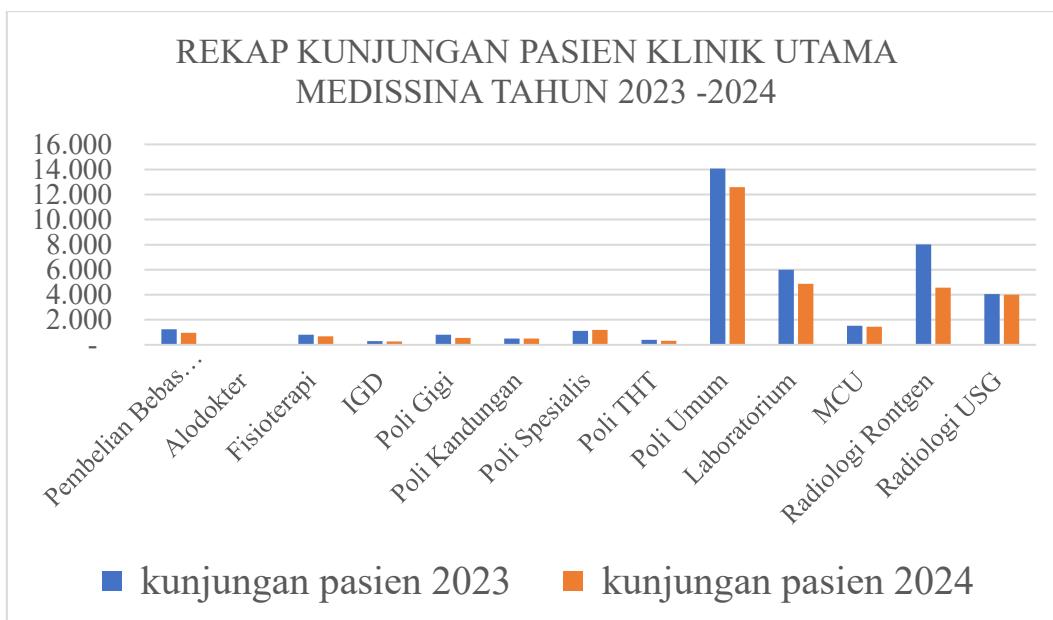
### **PENDAHULUAN**

Industri kesehatan saat ini melalui pertumbuhan sangat pesat, dengan munculnya klinik-klinik dan rumah sakit yang berlomba-lomba untuk menawarkan pelayanan terbaik guna menarik dan mempertahankan pasien. Klinik ialah termasuk instansi yang berwenang memberi pelayanan kesehatan kepada masyarakat luas. Keberhasilan sebuah fasilitas kesehatan tidak sekedar ditentukan oleh kualitas layanan medis yang diberi, tetapi juga oleh kemampuan untuk memahami dan sesuai harapan serta keperluan pasien (Haeruddin et al., 2021). Situasi ini menuntut klinik untuk memberi perhatian khusus pada mutu layanan yang diberi kepada konsumen, yaitu pasien yang akan memakai jasa klinik, agar pasien bisa merasakan kepuasan atas kualitas yang diterima (Ahmad, 2019). Dengan demikian, mutu pelayanan menjadi salah satu indikator utama yang menentukan keberhasilan sebuah fasilitas kesehatan dalam membangun hubungan jangka panjang dengan para pasiennya.

Kualitas pelayanan dimulai dengan pemahaman pada keperluan pelanggan dan semoga mampu berujung pada kepuasan mereka. Kualitas layanan suatu institusi sangat didampaki oleh individu yang bertugas memberi layanan tersebut. Hal tersebut selaras dengan pandangan yang disampaikan oleh Olvin et al. (2023), bila individu yang memberi pelayanan memegang peranan utama dalam menentukan kualitas layanan. Terkait hal tersebut, semua pihak yang terlibat dalam pelayanan fasilitas kesehatan baik dokter, perawat, tenaga medis maupun non-medis punya peran penting, yang mencakup aspek seperti keramahan dan kemampuan komunikasi staf, efisiensi penanganan pasien, kenyamanan fasilitas, serta tersedianya informasi yang jelas dan akurat. Semua elemen ini berkontribusi pada persepsi pasien pada pelayanan yang diterima, yang pada akhirnya memberi dampak kepuasan mereka (Olvin et al., 2023).

Klinik Medissina Haurgeulis ialah klinik utama yang melayani rawat jalan serta praktek dokter umum dan spesialis, berlokasi di Jl. Basuki Rahmat No. 7, Sukajati, Kec. Haurgeulis, Kab. Indramayu. Klinik ini beroperasi sejak tahun 2009 dan sudah melayani sekitar 716.240 pasien. Sebagai klinik swasta yang dikelola oleh badan usaha, Klinik Medissina terus berkomitmen untuk menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas dengan sarana dan prasarana lengkap. Fasilitas yang dimiliki oleh klinik ini meliputi ruang praktek dokter umum dan spesialis, instalasi laboratorium, radiologi, farmasi, serta layanan UGD dan ruang tunggu pasien yang nyaman. Klinik Medissina juga menyediakan layanan pemeriksaan dan pengobatan oleh dokter umum dan spesialis, pemberian obat-obatan, konsultasi kesehatan, pemeriksaan laboratorium, serta layanan home care untuk memastikan keperluan medis pasien terpenuhi dengan baik.

Visi dari Klinik Medissina ialah menjadi pusat pelayanan kesehatan swasta terlengkap dalam bidang diagnostik dan spesialistik di Indramayu. Untuk mewujudkan visi ini, klinik punya misi untuk memberi pelayanan prima kepada pasien dan keluarganya, meningkatkan kualitas sumber daya manusia, serta menyediakan fasilitas pendukung yang aman dan mutakhir. Klinik Medissina juga punya motto "Kesehatan dan Kepuasan Anda ialah Kebahagiaan Kami," yang mencerminkan dedikasinya pada kualitas pelayanan.



**Gambar 1. Kunjungan Pasien Klinik Utama Medissina 2023-2024**

Sumber : Hasil Olah Data Melalui Excel

Sesuai data pada gambar di atas, Klinik Utama Medissina mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien dari tahun 2023 ke 2024. Pada tahun 2023, jumlah kunjungan tercatat sebanyak 38.884, sementara pada tahun 2024 turun menjadi 31.988 yang memaparkan penurunan sekitar 17%. Penurunan ini mampu mengindikasikan adanya masalah terkait kualitas pelayanan yang diberi oleh klinik. Meskipun Klinik Utama Medissina berupaya memberi pelayanan yang baik, kenyataannya masih termampu keluhan dari pasien mengenai pelayanan yang belum sesuai harapan yang mengakibatkan ketidakpuasan. Ketidakpuasan ini mampu memberi dampak keputusan pasien untuk kembali memakai jasa klinik di masa mendatang. Oleh sebab itu, evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk memastikan bila harapan pasien terpenuhi, meningkatkan kepuasan mereka dan mencegah penurunan lebih lanjut dalam jumlah kunjungan.

Banyaknya indikator yang memberi dampak minat kunjungan ulang antara lain kualitas pelayanan dan *people*. Penelitian yang dilaksanakan oleh (Meilani & Kartini, 2020) menunjukkan hasil bila kualitas pelayanan punya dampak signifikan pada minat kunjungan ulang. Selain itu penelitian yang dilaksanakan oleh (Setianto et al., 2020b) menunjukkan hasil bila *people* punya dampak signifikan pada kepuasan konsumen. Dengan demikian, peningkatan kedua indikator tersebut mampu menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan minat kunjungan ulang konsumen.

Kualitas pelayanan sangat didampaki oleh kemampuan penyedia layanan untuk memahami keinginan dan preferensi pasien. Pasien yang puas dengan layanan yang mereka terima ialah aset yang sangat berharga, sebab pasien yang bahagia dominan tetap setia pada layanan yang mereka pilih. Namun, jika pasien tidak puas dengan pelayanan yang diterima di klinik, mereka mungkin akan menyebarkan pengalaman negatif mereka kepada orang lain. Oleh sebab itu, klinik harus berusaha menjaga dan meningkatkan kepuasan pasien dengan mengembangkan dan mengawasi strategi untuk menarik lebih banyak pasien serta mempertahankan standar perawatan yang tinggi (Rizqulloh et al., 2023).

Indikator utama dalam menilai mutu pelayanan sebuah layanan kesehatan ialah kepuasan pasien. Pelayanan yang baik di rumah sakit atau klinik menunjukkan bila institusi tersebut punya mutu yang baik. Kepuasan pasien ialah evaluasi yang dilaksanakan pasien sesudah menerima pelayanan rawat jalan dari petugas kesehatan, yang kemudian dibandingkan dengan harapan mereka. Kualitas pelayanan yang baik menjadi termasuk indikator penting dalam

upaya menghasilkan kepuasan konsumen (Haeruddin et al., 2021). Jika sebuah klinik tidak memperhatikan kualitas pelayanan yang diberi kepada pasien, maka pelanggan akan meninggalkannya sebab merasa dirugikan akibat ketidakpuasan pada pelayanan yang diterima atau sebab tidak menerima layanan yang bermutu. Hal tersebut akan punya dampak pada menurunnya minat pelanggan untuk kembali berkunjung ke klinik tersebut (Rahmawati & Bojonegoro, 2022).

Minat kunjungan kembali ialah rangkaian tindakan yang diambil oleh konsumen sebagai reaksi pada sesuatu yang membuat mereka ingin kembali mengunjungi layanan tersebut. Komitmen untuk berkunjung kembali ke sebuah klinik ialah indikator yang cocok untuk mengukur kualitas layanan. Untuk menghasilkan minat kunjungan kembali klinik perlu memberi kepuasan kepada pasien dengan menyediakan fasilitas kesehatan yang baik. Sebaliknya, jika pasien menganggap kualitas layanan yang ditawarkan buruk mereka mungkin merasa bila klinik tersebut kurang profesional dalam memberi pelayanan (Khasanah & Mahendri, 2023).

Berbagai penelitian sudah dilaksanakan untuk meneliti dampak kualitas pelayanan kesehatan pada kepuasan pasien di klinik dan rumah sakit. Misalnya, penelitian oleh Olvin et al. (2023) di RSUD Tenriawaru Bone memaparkan bila dimensi kualitas pelayanan seperti bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*) dan empati (*empathy*) punya dampak signifikan pada kepuasan pasien yang kemudian memberi dampak minat kunjungan ulang mereka. Penelitian Ummi Uswatun Khasanah dan Wisnu Mahendri (2023) memaparkan bila kualitas pelayanan dan persepsi harga punya dampak positif pada kepuasan pasien dan minat kunjungan kembali dengan kepuasan pasien punya peran sebagai mediator. Terakhir, penelitian oleh Haeruddin, Khidri Alwi, dan Umriani Syamsuddin (2021) di RSUD Haji Makassar menemukan bila dimensi kualitas layanan seperti *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* punya dampak positif dan signifikan pada minat kembali pasien baik secara langsung maupun melalui kepuasan.

sesuai hal tersebut perlu dilaksanakan analisa mengenai dampak kualitas pelayanan dan *people* pada minat kunjungan ulang yang dimediasi oleh kepuasan konsumen di Klinik Utama Medissina. analisa ini punya tujuan untuk mengidentifikasi dan meminimalkan kesenjangan dalam pelayanan yang ada, akibatnya klinik mampu memberi pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan keperluan pasien. Dengan demikian, semoga mampu pasien yang pernah memakai fasilitas di Klinik Utama Medissina akan tetap memilih klinik ini sebagai tempat berobat. Selain itu, mereka juga semoga mampu merekomendasikan layanan klinik kepada keluarga atau orang lain, akibatnya klinik mampu terus meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien.

## METODE

Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini ialah kuantitatif dengan teknik deskriptif dan verifikatif. Populasi dalam penelitian ialah semua pasien yang pernah memakai layanan di Klinik Medissina pada tahun 2023 yaitu sebanyak 31.988 pasien dengan sampel sebanyak 100 orang yang diambil memakai teknik *purposive sampling* dan dihitung memakai rumus slovin. Data primer dikumpulkan memakai kuesioner dengan skala Likert, sedangkan data sekunder diterima dari literatur dan sumber lain. Pengumpulan data dilaksanakan melalui kuesioner dan studi kepustakaan. Analisa data dilaksanakan memakai perangkat lunak SmartPLS versi 3.0 dengan teknik Partial Least Square (PLS). Analisa ini mencakup pengujian validitas dan reliabilitas (outer model), serta evaluasi model struktural (inner model) untuk menilai hubungan antara variabel eksogen dan endogen. Pengujian hipotesis dilaksanakan dengan memakai uji statistik t (t-test).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

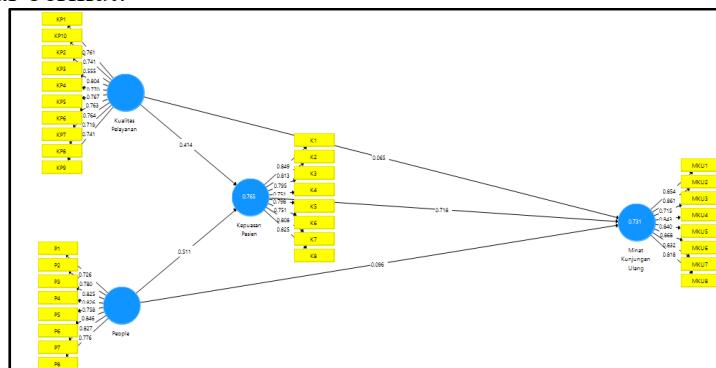
Sebanyak 100 responden telah mengisi kuesioner dalam penelitian ini. Data yang diterima menunjukkan gambaran demografis para peserta. Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan, yaitu 59 orang (59%). Kelompok usia yang paling dominan ialah 26–35 tahun dengan jumlah 49 orang (49%). Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, mayoritas responden ialah lulusan Diploma sebanyak 34 orang (34%). Sementara itu, berdasarkan jenis pekerjaan, mayoritas responden bekerja sebagai pegawai swasta, yaitu sebanyak 73 orang (73%). Sementara itu, dalam hal penmampuan per bulan, responden terbanyak punya penghasilan dibawah dan setara dengan Rp2.794.238, setiap sebanyak 45 orang (45%). Terkait jenis pemeriksaan, mayoritas responden melaksanakan pemeriksaan di Poli Umum, yakni sebanyak 30 orang (30%). Sedangkan untuk frekuensi kunjungan, mayoritas responden sudah berobat ke Klinik Utama Medissina sebanyak 2 kali, yaitu 35 orang (35%).

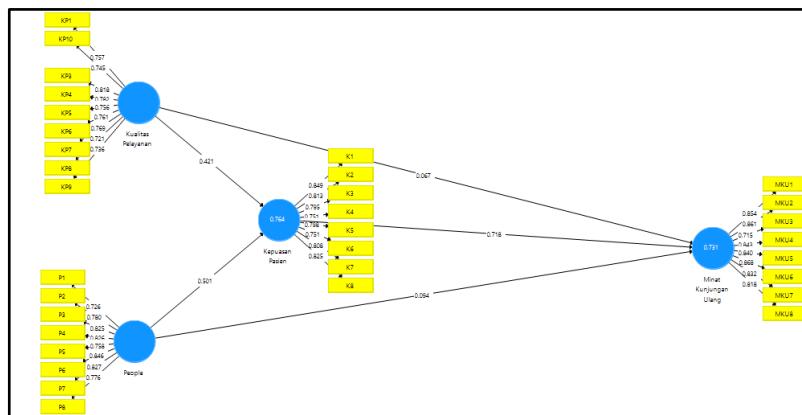
### Analisa Data

Penelitian ini punya tujuan untuk menguji dampak kualitas pelayanan dan people pada minat kunjungan ulang yang dimediasi oleh kepuasan pasien akibatnya spesifikasi model Partial Least Square (PLS) yang dilaksanakan untuk melihat Fit Model yaitu dengan 2 proses: diukur melalui outer model dan inner model. parafrasekan tanpa mengurangi atau menambah makna

### Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)

Proses pengujian model pengukuran punya tujuan dalam memastikan seluruh indikator dalam model valid dan reliabel. Pengujian ini meliputi Convergent Validity, Average Variance Extracted (AVE), Composite Reliability, serta Discriminant Validity. Jika setiap indikator pada model PLS telah sesuai kriteria Convergent Validity, AVE, Composite Reliability, dan Discriminant Validity, maka proses analisa Partial Least Square (PLS) bisa dilanjutkan ke proses berikutnya. Output estimasi model PLS pada proses uji model pengukuran mampu dilihat pada gambar berikut:



**Gambar 3. Hasil Estimasi Model Pengukuran**

Sumber : Hasil Olah Data Melalui SmartPLS

Maka diterima tingkat *loading factor* untuk setiap variabel ialah seperti berikut:

**Tabel 1. Output uji Validitas Konvergen**

Konstruk	Indikator	R.hitung	Validitas
Kualitas Pelayanan	KP1	0.757	Valid
	KP3	0.818	Valid
	KP4	0.782	Valid
	KP5	0.756	Valid
	KP6	0.761	Valid
	KP7	0.769	Valid
	KP8	0.721	Valid
	KP9	0.736	Valid
	KP10	0.745	Valid
	P1	0.726	Valid
People	P2	0.780	Valid
	P3	0.825	Valid
	P4	0.826	Valid
	P5	0.758	Valid
	P6	0.846	Valid
	P7	0.827	Valid
	P8	0.776	Valid
	K1	0.880	Valid
Kepuasan Pasien	K2	0.849	Valid
	K3	0.813	Valid
	K4	0.751	Valid
	K5	0.798	Valid
	K6	0.751	Valid
	K7	0.808	Valid
	K8	0.825	Valid
	MKU1	0.854	Valid
Minat Kunjungan Ulang	MKU2	0.861	Valid
	MKU3	0.715	Valid
	MKU4	0.843	Valid
	MKU5	0.840	Valid
	MKU6	0.868	Valid
	MKU7	0.832	Valid
	MKU8	0.818	Valid

Sumber : Hasil Olah Data Melalui SmartPLS

Sesuai tabel 1 diatas, tingkat *loading factor* indikator pada konstruk punya tingkat diatas dari 0,7 yang memaparkan bila indikator tersebut valid.

b. *Average Variance Extracted (AVE)*

Uji validitas dilaksanakan dengan menilai validitas item pertanyaan melalui nilai average variance extracted (AVE). AVE ialah persentase rata-rata varian yang diekstraksi oleh indikator-indikator dari suatu variabel. Suatu item pertanyaan dianggap sesuai syarat validitas apabila nilai AVE-nya di atas 0,5 (Imam Ghazali, 2015).

**Tabel 2. Output uji Average Variance Extracted (AVE)**

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Kualitas Pelayanan	0.579
<i>People</i>	0.634
Kepuasan Pasien	0.639
Minat Kunjungan Ulang	0.689

Sumber : Hasil Olah Data Melalui SmartPLS

Berdasarkan tabel di atas, bisa dilihat bila nilai AVE (Average Variance Extracted) berada di atas 0,5. Dengan demikian, bisa disimpulkan bila nilai tersebut valid dan telah sesuai kriteria AVE yang dipersyaratkan.

c. *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*

Composite Reliability mampu dipakai dalam menguji tingkat reliabilitas indikator-indikator pada suatu variabel. Reliabilitas setiap konstruk mampu dinilai memakai tingkat *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Konstruk dipaparkan punya reliabilitas yang baik jika tingkat *Cronbach's Alpha* diatas dari 0,7 dan tingkat *composite reliability* diatas dari 0,70.

**Tabel 3. Output uji Reliabilitas Konstruk**

	Cronbach's Alpha	<i>rho_A</i>	Composite Reliability
Kualitas Pelayanan	0.909	0.910	0.934
<i>People</i>	0.917	0.920	0.946
Kepuasan Pasien	0.919	0.922	0.934
Minat Kunjungan Ulang	0.935	0.938	0.946

Sumber : Hasil Olah Data Melalui SmartPLS

Sesuai tabel 3. diatas, mampu dilihat tingkat *cronbach's alpha* semua konstruk diatas 0,7 dan tingkat *composite reliability* diatas 0,7 yang maknanya semua konstruk sudah sesuai reliabilitas.

d. Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

*Discriminant validity* dilaksanakan untuk memastikan bila setiap konsep dari setiap variabel laten berbeda dengan variabel laten lainnya. Sebuah indikator dikatakan sesuai discriminant validity apabila nilai cross loading indikator tersebut pada variabelnya sendiri lebih tinggi dibandingkan dengan cross loading pada variabel lain. Output pengujian *discriminant validity* diterima seperti berikut:

**Tabel 4. Output uji Validitas Diskriminan**

	Kepuasan Pasien	Kualitas Pelayanan	Minat Kunjungan Ulang	<i>People</i>
Kepuasan Pasien	<b>0.850</b>			
Kualitas Pelayanan	0.692	<b>0.789</b>		
Minat Kunjungan Ulang	0.789	0.593	<b>0.935</b>	
<i>People</i>	0.764	0.709	0.763	<b>0.817</b>

Sumber : Hasil Olah Data Melalui SmartPLS

Dari tabel 4. diatas, mampu dilihat bila semua indikator punya tingkat *loading factor* diatas dari *loading factornya* pada konstruk yang lainnya akibatnya model sudah sesuai syarat validitas diskriminan yang diperlukan.

### Pengujian Model Struktural (Inner Model)

#### a. R square

Model Struktural Partial Least Square (PLS) bisa dievaluasi dengan memperhatikan nilai R Square pada setiap variabel endogen untuk menilai seberapa besar kekuatan prediksi model struktural tersebut. Nilai R Square sebesar 0,75, 0,50, dan 0,25 setiap menunjukkan bila model tersebut punya kekuatan prediksi yang kuat, sedang, dan lemah (Imam Ghazali, 2015). Berikut ialah nilai R Square untuk variabel dalam penelitian ini:

Tabel 5. tingkat R Square

	R Square
Kepuasan Pasien	0.759
Minat Kunjungan Ulang	0.723

Sumber : Hasil Olah Data Melalui SmartPLS

Sesuai tabel 5. diatas, diterima beberapa kesimpulan tingkat R Square variabel kepuasan pasien ialah senilai 0,759 menunjukkan bila besar kontribusi yang diberi variabel kualitas pelayanan dan *people* pada kepuasan pasien ialah senilai 75,9% sedangkan sisanya 24,1% didampaki oleh variabel lain. tingkat R Square variabel minat kunjungan ulang ialah senilai 0,723 menunjukkan bila besar kontribusi yang diberi variabel kualitas pelayanan dan *people* pada minat kunjungan ulang ialah senilai 72,3% sedangkan sisanya 27,7% didampaki variabel lain. tingkat R square yang tinggi ini mengindikasikan bila model yang dipakai punya kemampuan yang kuat dalam menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan, *people*, kepuasan pasien dan minat kunjungan ulang.

#### b. Effect Size (f Square/ f2)

Dalam analisa PLS, pengujian F-Square dilaksanakan untuk memahami seberapa besar dampak dari variabel laten independen pada variabel laten dependen. (Imam Ghazali, 2015) memaparkan bila tingkat f kuadrat yang diterima selanjutnya mampu diklasifikasikan punya dampak kecil ( $f^2 = 0,02$ ), dampak menengah/sedang ( $f^2 = 0,15$ ) dan dampak besar ( $f^2 = 0,35$ ).

Berikut ini ialah tingkat  $f^2$  setiap variabel eksogen pada variabel endogen:

Tabel 6. tingkat F Square

Kualitas Pelayanan	People	Kepuasan Pasien	Minat Kunjungan Ulang
Kualitas Pelayanan		0.272	0.005
<i>People</i>		0.385	0.009
Kepuasan Pasien			0.454
Minat Kunjungan Ulang			

Sumber : Hasil Olah Data Melalui SmartPLS

Output perhitungan f square pada tabel 6. diterima beberapa hasil seperti berikut:

- Nilai f square variabel kualitas pelayanan pada minat kunjungan ulang ialah senilai 0.005, maka dampak kualitas pelayanan pada minat kunjungan ulang tergolong kecil.
- Nilai f square variabel *people* pada minat kunjungan ulang ialah senilai 0.009, maka dampak *people* pada minat kunjungan ulang tergolong kecil.

3. Nilai f square variabel kualitas pelayanan pada kepuasan pasien ialah senilai 0.272, maka dampak kualitas pelayanan pada kepuasan pasien tergolong sedang.
4. Nilai f square variabel *people* pada kepuasan pasien ialah senilai 0.385, maka dampak *people* pada kepuasan pasien tergolong besar.
5. Nilai f square variabel kepuasan pasien pada minat kunjungan ulang ialah senilai 0.454, maka dampak kepuasan pasien pada minat kunjungan ulang tergolong besar.

### Pengujian Hipotesis

Selanjutnya dilaksanakan pengujian hipotesis, dengan taraf signifikan 0,05 maka  $H_0$  akan ditolak jika tingkat  $P$  value dibawah 0,05 dan  $t$  hitung diatas 1,96, sedangkan jika tingkat  $p$  value diatas 0,05 dan  $t$  hitung dibawah 1,96 maka  $H_0$  tidak ditolak atau  $H_0$  diterima. dimampukan hasil seperti berikut:

**Tabel 7. Uji Hipotesis**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan -	0.067	0.049	0.117	0.578	0,564	H1 ditolak
Minat Kunjungan Ulang						
<i>People</i> -	0.094	0.090	0.162	0.579	0,563	H2 ditolak
Minat Kunjungan Ulang						
Kualitas Pelayanan -	0.421	0.432	0.107	3.923	0,000	H3 diterima
Kepuasan Pasien						
<i>People</i> -	0.501	0.488	0.109	4.571	0,000	H4 diterima
Kepuasan Pasien -	0.718	0.740	0.166	4.326	0,000	H5 diterima
Minat Kunjungan Ulang						
Kualitas Pelayanan -	0.302	0.312	0.086	3.534	0,000	H6 diterima
Kepuasan Pasien -						
Minat Kunjungan Ulang						
<i>People</i> -	0.360	0.369	0.140	2.563	0.011	H7 diterima
Kepuasan Pasien -						
Minat Kunjungan Ulang						

Sumber : Hasil Olah Data Melalui SmartPLS

Sesuai hasil estimasi model yang ditampilkan pada tabel 7. berikut ialah penjelasan mengenai pengujian hipotesis tersebut :

## **Dampak kualitas pelayanan pada minat kunjungan ulang di Klinik Utama Medissina**

Output uji hipotesis pada penelitian ini memaparkan bila variabel kualitas pelayanan tidak punya dampak secara signifikan pada minat kunjungan ulang di Klinik Utama Medissina. Hal tersebut dibuktikan dengan tingkat *p-value* senilai 0,564 dan tingkat *t statistics* senilai 0,578. Dengan demikian, hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima yang punya makna tidak termampu dampak yang signifikan antara kualitas pelayanan pada minat pasien untuk kembali berkunjung ke klinik.

Hal tersebut selaras dengan penelitian yang dilaksanakan oleh (Dita & Zaini, 2022) dalam penelitian tersebut hasilnya memaparkan bila kualitas pelayanan tidak memengaruhi minat kunjungan ulang. Meskipun pelayanan sudah dilaksanakan dengan ramah, sopan dan informatif oleh petugas, indikator-indikator tersebut tidak cukup kuat untuk mendorong konsumen kembali berkunjung. Hal tersebut memaparkan meskipun kualitas pelayanan penting, belum tentu hal tersebut menjadi indikator penentu utama dalam membentuk minat kunjungan ulang.

Menurut Fitzsimmons bersaudara dalam (Surbakti, 2022) menjelaskan bila kualitas pelayanan ialah sesuatu yang kompleks dan dinilai oleh pelanggan melalui lima dimensi utama yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (*tangible*). Dalam praktiknya, meskipun aspek-aspek ini sudah diupayakan, persepsi pasien atau pelanggan bisa sangat bervariasi tergantung pada keperluan, harapan dan pengalaman sebelumnya. Oleh sebab itu, dalam konteks Klinik Utama Medissina, bisa jadi kualitas pelayanan yang diberi belum mampu menghasilkan pengalaman yang cukup berkesan atau membedakan diri dari penyedia layanan kesehatan lainnya.

Selain itu, ada kemungkinan bila pasien lebih mempertimbangkan indikator lain dalam memutuskan untuk kembali, seperti lokasi klinik, harga layanan, promosi, rekomendasi dari orang lain atau preferensi pada dokter tertentu. Dengan demikian, disarankan agar Klinik Utama Medissina tidak sekedar fokus pada peningkatan kualitas pelayanan secara umum, tetapi juga menggali indikator-indikator lain yang lebih dominan dalam memengaruhi keputusan pasien untuk melaksanakan kunjungan ulang.

## **Dampak *people* pada minat kunjungan ulang di Klinik Utama Medissina**

Output uji hipotesis dalam penelitian ini memaparkan bila variabel *people* tidak punya dampak secara signifikan pada minat kunjungan ulang di Klinik Utama Medissina. Hal tersebut dibuktikan dengan tingkat *p-value* senilai 0,563 dan *t statistics* senilai 0,579 yang punya makna hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima. Dengan demikian, mampu disimpulkan bila keberadaan atau peran dari tenaga kesehatan maupun staf pendukung belum menjadi indikator utama yang memengaruhi keputusan pasien untuk kembali berkunjung.

Topik ini didukung dengan output penelitian yang dilaksanakan di Klinik Syamsinar Maros oleh (Mokoagow et al., 2023). Penelitian tersebut memaparkan bila meskipun pasien menilai pelayanan tenaga kesehatan secara umum sudah baik dari segi sikap, penyampaian informasi hingga keterampilan namun output uji statistik memaparkan bila variabel *people* tidak punya dampak pada minat kunjungan ulang.

Menurut (Effendi, 2020) hal tersebut mengindikasikan bila aspek *people* yang mencakup kompetensi, kesopanan, selektivitas dan kemampuan komunikasi tenaga kesehatan serta staf administrasi, belum tentu menjadi indikator dominan dalam membentuk keputusan pasien untuk kembali berobat ke klinik. Meskipun pelayanan yang diberi bisa saja dinilai baik oleh pasien, namun hal tersebut tidak otomatis mendorong terbentuknya keinginan untuk kembali.

## **Dampak kualitas pelayanan pada kepuasan pasien di Klinik Utama Medissina**

Output uji hipotesis dalam penelitian ini memaparkan bila variabel kualitas pelayanan punya dampak secara signifikan pada kepuasan pasien di Klinik Utama Medissina. Hal tersebut dibuktikan dengan tingkat *p-value* senilai 0,000 dan *t statistics* senilai 3.923 yang punya makna hipotesis nol (Ho) ditolak.

Penelitian ini memaparkan bila pasien tidak sekedar memperhatikan hasil pengobatan, tetapi juga memperhatikan bagaimana pelayanan diberi baik dari aspek ketepatan waktu, keramahan staf, kejelasan informasi, maupun kenyamanan selama menerima pelayanan. Pelayanan yang prima akan meninggalkan kesan positif yang secara langsung punya dampak pada kepuasan mereka.

Hasil ini didukung dengan penelitian yang dilaksanakan oleh (Mahfudhoh & Muslimin, 2020) yang memaparkan bila kualitas pelayanan punya dampak pada kepuasan pasien. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bila dimensi kualitas pelayanan seperti keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangible*) punya peran penting dalam membentuk persepsi pasien pada layanan yang mereka terima. Jika pasien merasakan bila kelima dimensi tersebut terpenuhi dengan baik, maka kepuasan mereka pun akan meningkat.

Dengan demikian, mampu disimpulkan bila peningkatan kualitas pelayanan ialah indikator kunci dalam membangun kepuasan pasien di fasilitas kesehatan seperti Klinik Utama Medissina. Upaya berkelanjutan dalam menjaga standar pelayanan yang tinggi akan berkontribusi besar dalam menghasilkan pengalaman positif bagi pasien dan meningkatkan citra klinik secara kesemuaan.

### **Dampak *people* pada kepuasan pasien di Klinik Utama Medissina**

Output uji hipotesis dalam penelitian ini memaparkan bila variabel *people* punya dampak secara signifikan pada kepuasan pasien di Klinik Utama Medissina. Hal tersebut dibuktikan dengan tingkat *p-value* senilai 0,000 dan *t hitung* senilai 4.571 yang punya makna hipotesis nol (Ho) ditolak.

Dalam konteks ini, variabel *people* meliputi kompetensi, kesopanan, selektivitas dan kemampuan komunikasi profesionalitas, serta cara staf dan tenaga medis berinteraksi dengan pasien. Ketika pasien merasa diperlakukan dengan ramah, responsif serta menerima perhatian dan penjelasan yang jelas dari tenaga medis, maka hal tersebut menghasilkan rasa nyaman dan kepercayaan yang tinggi dan pada akhirnya punya dampak pada meningkatnya kepuasan mereka pada pelayanan klinik.

Output penelitian yang dilaksanakan oleh (Setianto et al., 2020) yang juga memaparkan bila variabel *people* punya dampak signifikan pada kepuasan konsumen. Dalam penelitiannya, mereka menekankan bila tenaga pelayanan kesehatan yang punya sikap komunikatif, empati dan mampu menghasilkan hubungan interpersonal yang baik dengan pasien, secara langsung mampu meningkatkan persepsi positif pasien pada pelayanan yang diberi.

Dengan demikian mampu disimpulkan bila peran *people* sangat penting dalam menghasilkan pengalaman layanan yang memuaskan. Klinik Utama Medissina perlu terus menjaga dan meningkatkan kualitas sumber daya manusianya melalui pelatihan, pembinaan, serta pendekatan dalam pelayanan agar mampu mempertahankan dan meningkatkan tingkat kepuasan pasien secara berkelanjutan.

### **Dampak kepuasan pasien pada minat kunjungan ulang di Klinik Utama Medissina**

Output uji hipotesis dalam penelitian ini memaparkan bila variabel kepuasan pasien punya dampak secara signifikan pada minat kunjungan ulang di Klinik Utama Medissina. Hal tersebut dibuktikan dengan tingkat *p-value* senilai 0,000 dan *t statistics* senilai 3.534 yang punya makna hipotesis nol (Ho) ditolak.

Aspek ini memperkuat pemahaman bila kepuasan bukan hanya menjadi indikator keberhasilan pelayanan, tetapi juga punya peran sebagai indikator penting dalam menghasilkan loyalitas pasien. Ketika pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterima baik dari segi kenyamanan, keramahan, kecepatan pelayanan, hingga hasil pengobatan maka akan tumbuh kepercayaan dan kedominan untuk kembali berobat ke fasilitas yang sama.

Output penelitian ini juga didukung oleh studi yang dilaksanakan oleh (Sangkot et al., 2022) yang memaparkan bila kepuasan pasien punya dampak signifikan pada minat kunjungan ulang. Dalam penelitiannya, mereka menegaskan bila kepuasan yang tercipta dari pengalaman pelayanan yang baik akan memunculkan niat pasien untuk kembali, sekaligus merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain.

Oleh sebab itu, Klinik Utama Medissina perlu terus menjaga dan meningkatkan standar pelayanan agar mampu mempertahankan kepuasan pasien. Strategi ini tidak sekedar punya dampak pada citra positif klinik, tetapi juga akan mendorong pasien untuk melaksanakan kunjungan ulang, yang pada akhirnya mendukung keberlangsungan operasional klinik secara berkelanjutan.

### **Dampak kualitas pelayanan pada minat kunjungan ulang yang dimediasi oleh kepuasan pasien di Klinik Utama Medissina**

Output uji hipotesis dalam penelitian ini memaparkan bila variabel kualitas pelayanan punya dampak secara signifikan pada minat kunjungan ulang melalui kepuasan pasien di Klinik Utama Medissina. Hal tersebut dibuktikan dengan tingkat *p-value* senilai 0,000 dan *t statistics* senilai 4.326 yang punya makna hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak. Artinya pelayanan yang berkualitas tidak sekedar punya dampak langsung, tetapi juga secara tidak langsung mampu mendorong keinginan pasien untuk kembali melalui rasa puas yang mereka rasakan selama proses pelayanan.

Kepuasan yang timbul dari pengalaman positif seperti keramahan tenaga medis, kecepatan tindakan, kenyamanan ruang tunggu, dan penanganan yang profesional akan membentuk persepsi yang baik pada layanan klinik. Ketika kepuasan ini terbentuk, pasien dominan merasa percaya dan nyaman untuk kembali memakai layanan di waktu mendatang (Permatasari et al., 2023).

Penemuan ini didukung oleh output penelitian yang dilaksanakan oleh (Helmawati & Handayani, 2014) yang memaparkan bila kepuasan pasien mampu menjadi variabel mediasi yang memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan minat kunjungan ulang. Dalam penelitian tersebut menjelaskan bila kualitas pelayanan memang penting namun tanpa adanya kepuasan dari pasien minat kunjungan ulang belum tentu terbentuk secara otomatis.

Oleh sebab itu, penting bagi Klinik Utama Medissina untuk tidak sekedar fokus pada peningkatan mutu pelayanan secara teknis, tetapi juga memperhatikan bagaimana pelayanan tersebut dirasakan oleh pasien. Dengan memastikan bila setiap interaksi meninggalkan kesan yang memuaskan, klinik mampu membangun hubungan jangka panjang dengan pasien yang berujung pada peningkatan kunjungan ulang.

### **Dampak *people* pada minat kunjungan ulang yang dimediasi oleh kepuasan pasien di Klinik Utama Medissina**

Output uji hipotesis dalam penelitian ini memaparkan bila variabel *people* punya dampak secara signifikan pada minat kunjungan ulang melalui kepuasan pasien di Klinik Utama Medissina. Hal tersebut dibuktikan dengan tingkat *p-value* senilai 0,011 dan *t hitung* senilai 2.563 yang punya makna hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak.

Hal tersebut menandakan bila hubungan yang terbangun antara interaksi tenaga medis dan kepuasan pasien cukup kuat untuk memicu keinginan pasien dalam melaksanakan kunjungan ulang. Artinya, aspek *people* yang meliputi keterampilan, sikap, kecepatan respon

serta cara tenaga kesehatan berinteraksi punya peran penting dalam membentuk pengalaman positif pasien yang kemudian menghasilkan kepuasan dan pada akhirnya mendorong niat untuk kembali berobat di klinik tersebut

Dalam konteks ini, kehadiran tenaga medis yang profesional, komunikatif, serta mampu memberi pelayanan yang humanis mampu memperkuat hubungan emosional pasien dengan fasilitas layanan kesehatan. Ketika pasien merasa diperhatikan, dihargai, dan dilayani dengan baik, rasa puas tersebut menjadi dasar terbentuknya loyalitas pada institusi pelayanan kesehatan (Aribowo et al., 2024).

Dukungan atas hasil ini juga ditunjukkan dalam penelitian yang dilaksanakan oleh (Setianto et al., 2020) yang menyimpulkan bila variabel *people* punya dampak signifikan pada kepuasan pasien yang kemudian punya dampak positif pada minat kunjungan ulang. Mereka menegaskan bila kualitas interaksi personal dari pihak tenaga medis dan staf pelayanan tidak sekedar menghasilkan kepuasan sementara, tetapi juga memunculkan kepercayaan dan keterikatan emosional yang menjadi alasan pasien untuk kembali memakai layanan yang sama.

Oleh sebab itu, Klinik Utama Medissina perlu secara konsisten memperkuat kompetensi dan pelayanan tenaga medis melalui pelatihan, pengawasan, dan peningkatan budaya kerja yang berorientasi pada pasien. Upaya ini akan menjadi investasi penting dalam membangun loyalitas jangka panjang dan mempertahankan keberlanjutan layanan kesehatan yang berkualitas.

## KESIMPULAN

Sesuai output penelitian yang sudah diuraikan, mampu disimpulkan bila:

1. Variabel kualitas pelayanan (X1) tidak punya dampak signifikan pada minat kunjungan ulang (Y).
2. Variabel *people* (X2) tidak punya dampak signifikan pada minat kunjungan ulang (Y).
3. Variabel kualitas pelayanan (X1) punya dampak signifikan pada kepuasan pasien (Z).
4. Variabel *people* (X2) punya dampak signifikan pada kepuasan pasien (Z).
5. Variabel kepuasan pasien (Z) punya dampak signifikan pada minat kunjungan ulang (Y).
6. Variabel kualitas pelayanan (X1) punya dampak signifikan pada minat kunjungan ulang (Y) melalui kepuasan konsumen (Z)
7. Variabel *people* (X2) punya dampak signifikan pada minat kunjungan ulang (Y) melalui kepuasan konsumen (Z)

## REFERENSI

- Ahmad, B. M. (2019). *analisa Dampak Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Pasien Klinik Assalaam Medicare Sukoharjo*. 17.
- Aribowo, K., Purwanda, E., & Rahmi, A. S. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ilmu Ekonomi (Jasmien)*, 5(01), 58–68.
- Dita, R. F., & Zaini, M. (2022). Dampak Atraksi, Aksesibilitas, Amenitas dan Kualitas Pelayanan pada Minat Kunjungan Ulang Wisatawan di Pulau Kumala Kabupaten Kutai Kartanegara. *ETNIK: Jurnal Ekonomi Dan Teknik*, 1(4), 271–282. <https://doi.org/10.54543/etnik.v1i4.41>
- Effendi, R. A. (2020). Dampak People dan Process pada Kepuasan Konsumen Dalam Jasa Make-Up Pada Wedding Studio Deni F. Tian Di Jambi. *Skripsi: Universitas Batanghari Jambi*. <http://repository.unbari.ac.id/id/eprint/481>
- Haeruddin, H., Alwi, M. K., & Syamsuddin, U. (2021). Dampak Mutu Pelayanan Kesehatan pada Kepuasan dan Minat Kembali di RSUD Haji Makassar. *Window of Health : Jurnal Kesehatan*, 4(3), 282–288. <https://doi.org/10.33096/woh.v4i03.241>

- Helmwati, T., & Handayani, S. D. (2014). Dampak kualitas layanan pada minat kunjungan ulang yang dimediasi oleh kepuasan pasien di klinik Rumah Zakat Yogyakarta. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*, 3(1).
- Imam Ghazali, H. L. (2015). *Partial Least Squares Konsep Teknik dan Aplikasi dengan Program Smart PLS 3.0*. Universitas Diponegoro.
- Khasanah, U. U., & Mahendri, W. (2023). Dampak Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga pada Minat Kunjungan Kembali Pasien melalui Kepuasan di Puskesmas Umum Ngimbang. *Fokus Bisnis Media Pengkajian Manajemen Dan Akuntansi*, 22(1), 85–96. <https://doi.org/10.32639/fokbis.v22i1.384>
- Mahfudhoh, M., & Muslimin, I. (2020). Dampak Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 8(1), 39–46. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v8i1.310>
- Meilani, R., & Kartini, I. A. N. (2020). Dampak Product, People, Dan Process pada Keputusan Konsumen memakai Jasa Ekspedisi Cv. Hitam Oren Express (Hoe) Di Surabaya. *JEM17: Jurnal Ekonomi Manajemen*, 5(1), 33–46. <https://doi.org/10.30996/jem17.v5i1.3620>
- Mokoagow, S. M., Samsualam, & Haeruddin. (2023). Dampak Bauran Pemasaran pada Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan. *Journal Of Muslim Community Health (JMCH)*, 4(1), 165–180.
- Olvin, Abbas, J., Kurnaesih, E., Aril Ahri, R., Prihatin Idris, F., & Muhammad Multazam, A. (2023). Dampak kualitas pelayanan pada kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone. *Journal of Muslim Community Health (JMCH) 2023*, 4(3), 52–69. <https://doi.org/10.52103/jmch.v4i3.1124> Journal Homepage: <https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch>
- Permatasari, I., Sabilu, Y., & Suhadi, S. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Buton Tengah Tahun 2021. *Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan Universitas Halu Oleo*, 2(3). <https://doi.org/10.37887/jakk.v2i3.38026>
- Rahmawati, M. A., & Bojonegoro, M. (2022). Dampak Kualitas Pelayanan pada Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di RSIM Sumberrejo Bojonegoro. *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia*, 8(2), 149–156.
- Rizqulloh, M. W., Asmuji, A., & Haryanti, D. Y. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang pada Pasien Tuberculosis Rawat Jalan di Puskesmas Mayang. *Health & Medical Sciences*, 2(1), 8. <https://doi.org/10.47134/phms.v2i1.71>
- Sangkot, H. S., Latifah, U., Hastuti Suryandari, E. S. D., & Wijaya, A. (2022). analisa Dampak Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Minat Kunjungan Ulang Di Rs X Kota Madiun. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 10(2), 141–147. <https://doi.org/10.14710/jmki.10.2.2022.141-147>
- Setianto, D. Y., Hidayatullah, N., & Sudrajat, A. (2020a). Dampak people, process, dan physical evidence pada kepuasan konsumen PT Kereta Commuter Indonesia (KCI). *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 22(2), 234–242.
- Setianto, D. Y., Hidayatullah, N., & Sudrajat, A. (2020b). DAMPAK PEOPLE, PROCESS, DAN PHYSICAL EVIDENCE pada KEPUASAN KONSUMEN PT KERETA COMMUTER INDONESIA (KCI) Dendi Yulis Setianto 1\*, Nur Hidayatullah 1, Ajat Sudrajat 1 1. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 22(2), 232–242.
- Surbakti, A. (2022). Dampak Promosi dan Kualitas Pelayanan pada Minat menjadi Nasabah pada Perusahaan Asuransi. *SKYLANDSEA PROFESIONAL Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Teknologi*, 2(2), 215–220.
- Zahara, M., Andreansyah, N., Sanjaya, V. F., Studi, P., Bnis, M., Islam, U., Raden, N., Lampung, I., Produk, K., Zahara, M., Andreansyah, N., Sanjaya, V. F., Studi, P., Bnis,

M., Islam, U., Raden, N., & Lampung, I. (2021). *the Effect of Quality Service and Produk Quality To.* 7(1), 67–74