

PENGARUH RELIABILITY, RESPONSSIVENESS, ASSURANCE, EMPATHY, TANGIBLES TERHADAP KUNJUNGAN ULANG MELALUI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT TINGKAT III BRAWIJAYA

Miftakhul Zubaidah

mitabedah@gmail.com

Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya

Mei Indrawati

meiindrawati@uwp.ac.id

Universitas Wijaya Putra Surabaya

ABSTRACT

This study examines the effect of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles on repeat visits through outpatient satisfaction at RS Tk. III Brawijaya. The data collection method was carried out using a questionnaire method containing statements regarding each variable studied. The respondents of this study were outpatients at RS Tk. III Brawijaya using a sample of 203 respondents. Data analysis in this study used the SmartPLS program. Hypothesis testing with the PLS approach was carried out in two stages, outer model and inner model testing. The outer model test was carried out to prove the validity and reliability of all indicators in each variable. The inner model test was carried out to test the influence between variables according to the previously established hypothesis. The study's results showed that Responsiveness, reliability, and assurance had a positive but insignificant effect on patient satisfaction, while empathy and tangibles had a significant positive effect. For repeat visits, only patient satisfaction had a significant positive effect, while the other five dimensions of service quality did not show a significant effect.

Keywords: service quality, patient satisfaction, and repeat visits.

ABSTRAK

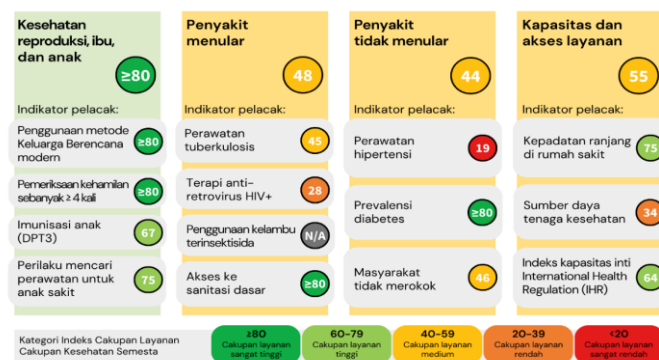
Penelitian ini menguji pengaruh *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles* terhadap kunjungan ulang melalui kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya. Metode pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner yang berisikan pernyataan mengenai setiap variabel yang diteliti. Responden penelitian ini adalah pasien poli rawat jalan RS Tk. III Brawijaya dengan menggunakan sampel sebanyak 203 responden. Analisis data pada penelitian ini menggunakan program SmartPLS. Pengujian hipotesis dengan pendekatan PLS, dilakukan dengan dua tahap, yaitu pengujian *outer model* dan *inner model*. Uji *outer model* dilakukan untuk membuktikan validitas dan reliabilitas seluruh indikator pada masing-masing variabel. Uji *inner model* dilakukan untuk menguji pengaruh antar variabel sesuai hipotesis yang ditetapkan sebelumnya. Hasil Penelitian menunjukkan Ketanggapan (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), dan jaminan (*assurance*) memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh positif signifikan. Untuk kunjungan ulang, hanya kepuasan pasien yang memiliki pengaruh positif signifikan, sedangkan kelima dimensi kualitas pelayanan lainnya tidak menunjukkan pengaruh signifikan.

Kata kunci: kualitas layanan, kepuasan pasien dan kunjungan ulang.

PENDAHULUAN

Berdasarkan Indeks Cakupan Layanan Kesehatan Semesta (UHC), menunjukkan bahwa Indonesia harus mengatasi kesenjangan cakupan intervensi khususnya dalam pengendalian penyakit menular dan penyakit tidak menular.

Tingkat kunjungan ulang pasien dapat menjadi indikator penting untuk mengukur efektivitas pengelolaan cakupan layanan penyakit menular dan tidak menular, serta kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan.



Gambar 1. Indeks Cakupan Layanan UHC Indonesia
Sumber: Indonesia dalam Laporan Pemantauan Global Cakupan Kesehatan Semesta 2023

Kajian empiris penelitian terdahulu yang meneliti hubungan kualitas layanan dengan kepuasan dilakukan oleh Bakri *et al.* (2022), temuan penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. Di sisi lain, Qomariah, (2020), tentang *Effect of Service Quality and Service Innovation of Patient Satisfaction and Loyalty*, menjelaskan hasil yang bertolak belakang/ berbeda yaitu kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Adanya perbedaan temuan penelitian ini merupakan *research gap* dan memberikan celah untuk dilakukan penelitian lanjutan serta untuk membuktikan apakah benar kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien dengan menggunakan objek penelitian yang berbeda yaitu dilakukan di Rumah Sakit Tk. III Brawijaya.

Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya merupakan rumah sakit yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi Prajurit, PNS dan keluarganya serta

masyarakat umum, melalui upaya-upaya pelayanan kesehatan kuratif dan rehabilitatif yang terpadu dengan pelaksanaan kegiatan kesehatan promotif dan preventif yang berlokasi di Jalan Kesatrian No. 17 Surabaya. Rumah Sakit yang didirikan pada tahun 1951 ini memiliki pelayanan 14 layanan Poli dan IGD yang beroperasi 24 jam. Berdasarkan data sekunder Rumah Sakit Tk. III Brawijaya, ditemukan bahwa pada tahun 2023, rata-rata kunjungan ulang pasien tercatat sebanyak 5.896 orang per bulan. Namun, terdapat beberapa bulan di mana jumlah kunjungan ulang berada di bawah rata-rata, yaitu Maret dengan 5428, April 4660, Mei 5754, dan Juni 5745. Fenomena ini mengindikasikan bahwa tingkat kunjungan ulang belum mencapai target optimal, sehingga perlu upaya peningkatan yang lebih efektif.

TINJAUAN TEORETIS

Kunjungan Ulang

Kunjungan ulang adalah kedatangan pasien untuk memperoleh pelayanan kesehatan dengan keluhan yang sama pada satu episode penyakit yang sama. Kunjungan ulang juga dapat diartikan sebagai jumlah kunjungan pasien lama terhadap total kunjungan (Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan & RI, 2012). Faktor-faktor minat kunjungan ulang sesuai dengan permintaan pasar yaitu daya tarik, aksesibilitas, tarif, fasilitas, dan informasi (Rahayu et al., 2023). Menurut Rahayu et al., (2023) mengartikan bahwa minat kunjungan ulang adalah keinginan untuk melakukan kunjungan perjalanan di masa depan yang dipengaruhi oleh sikap terhadap pengalaman masa lalunya. Terdapat lima faktor yang menentukan seseorang untuk membeli jasa atau mengunjungi perusahaan, yaitu lokasi, fasilitas fungsinya, citra/ *image*, harga/ tarif, dan pelayanan yang diberikan.

Kepuasan pasien

Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif pasien terhadap pelayanan yang diberikan setelah membandingkan dari hasil pelayanan yang diberikan dengan harapannya. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sesuai harapan pasien atau bahkan lebih dari apa yang diharapkan pasien (Vanchapo & Magrifoh, 2022).

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien menurut Vanchapo & Magrifoh (2022) yaitu kualitas produk atau jasa, mutu pelayanan, faktor emosional, harga, dan biaya.

Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangibles

Parasuraman et al. (1988) merumuskan kesepuluh dimensi kualitas layanan tersebut dipertajam menjadi lima dimensi yang dikenal dengan istilah *ServQual*, yaitu :

1. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan melaksanakan jasa yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat.

2. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kesediaan melayani konsumen dan memberikan jasa dengan cepat.
3. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan penyedia jasa menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.
4. *Empathy* (empati), yaitu kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing konsumen.
5. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu dimensi jasa yang berkaitan dengan penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan bahan komunikasi

Penelitian Rahmiati & Temesveri (2020) bertujuan untuk menguji hubungan antara kualitas layanan dengan minat kunjungan ulang pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang. Dengan menggunakan *purposive sampling*, penelitian ini melibatkan 106 pasien rawat jalan yang telah melakukan kunjungan sebelumnya. Metode analisis yang digunakan adalah Uji *Chi-Square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan minat kunjungan ulang pasien ($p\text{-value} > 0.05$).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian eksplanatori (*Explanatory Research*) yang bertujuan untuk menguji hipotesis antar variabel guna mengungkap kebenarannya. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan kuesioner atau angket sebagai sumber data utama. Adapun yang menjadi lokasi penelitian adalah RS Tk. III Brawijaya yang beralamat di Jalan Kesatrian No. 17 Sawunggaling Kec Wonokromo Surabaya, Jawa Timur 60242.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berkunjung

ke Rumah Sakit dalam periode penelitian. Penentuan populasi ini mengacu pada data kunjungan pasien rawat jalan selama 3 bulan terakhir (6000 pasien) untuk mendapatkan gambaran yang representatif tentang jumlah rata-rata kunjungan pasien per bulan. Penentuan sampel menggunakan teknik purposive sampling meliputi pasien yang telah melakukan minimal 2 kali kunjungan ke instalasi rawat jalan, berusia minimal 17 tahun, dan dapat berkomunikasi dengan baik. Penentuan

jumlah sampel dengan tujuh variabel penelitian dan total 25 indikator, maka jumlah sampel minimal yang dibutuhkan adalah 175 responden untuk memenuhi persyaratan analisis statistik robust (*robust statistical analysis*), tambahkan 10-20% untuk mengantisipasi data hilang, maka diperoleh 203 pasien yang tersebar di berbagai poli rawat jalan. Distribusi jumlah pasien pada masing-masing poli dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.
Distribusi Responden Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Poli

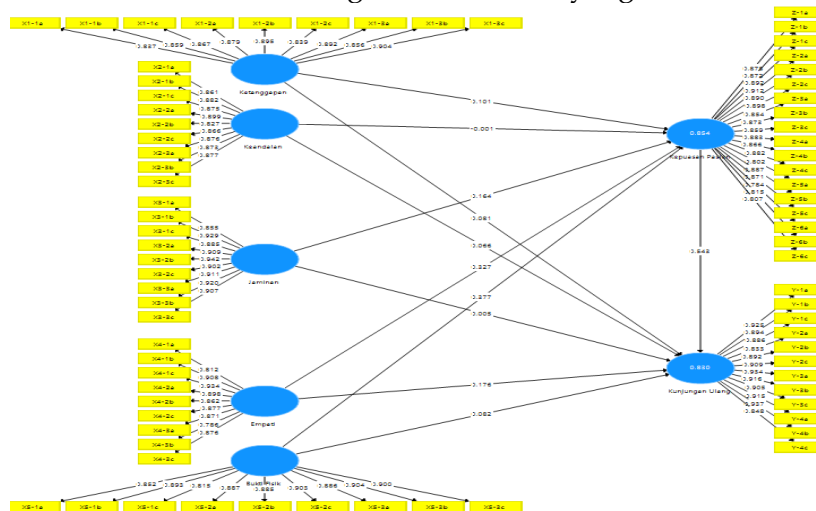
No.	Poli Rawat Jalan	Jumlah Pasien (Responden)
1.	Poli Saraf	10
2.	Poli THT	13
3.	Poli Penyakit Dalam	21
4.	Poli Jantung	18
5.	Poli Urologi	13
6.	Poli Orthopedi	22
7.	Poli Bedah Umum	15
8.	Poli Mata	13
9.	Poli Kulit dan Kelamin	15
10.	Poli Anak	14
11.	Poli Obgyn	14
12.	Poli Paru	16
13.	Poli Gigi	19
Total		203

Sumber: Penetapan responden, ditentukan (2025)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil *Outer Model*

Data yang sudah diisi oleh responden dijadikan satu sebagai tabulasi data yang sudah terprogram dalam *Smart PLS*, berikut diagram *outer model* yang dihasilkan dari pengujian PLS



Gambar 2. Diagram *Outer Model*

Dalam pengujian validitas, keabsahan data pada *SmartPLS* dinilai berdasarkan nilai *outer loading factor* yang harus lebih besar dari 0,7 serta nilai *Average Variance Extracted (AVE)* yang harus lebih besar dari 0,5; yang menunjukkan bahwa variabel laten mampu menjelaskan lebih dari separuh varians indikator. Selanjutnya,

reliabilitas dinilai menggunakan nilai *Composite Reliability (CR)* dan *Cronbach's Alpha*, yang masing-masing harus memiliki nilai lebih besar dari 0,7. Hal ini memastikan bahwa instrumen memiliki konsistensi internal yang baik sehingga menghasilkan pengukuran yang reliabel

Tabel 2.
Hasil Nilai *Outer Loading Factor* Variabel X hingga Variabel X5

	Resp		Relia		Assur		Emp		Tang
X1-1a	0.837	X2-1a	0.861	X3-1a	0.855	X4-1a	0.812	X5-1a	0.852
X1-1b	0.859	X2-1b	0.882	X3-1b	0.929	X4-1b	0.908	X5-1b	0.893
X1-1c	0.867	X2-1c	0.875	X3-1c	0.885	X4-1c	0.934	X5-1c	0.815
X1-2a	0.879	X2-2a	0.899	X3-2a	0.909	X4-2a	0.898	X5-2a	0.887
X1-2b	0.895	X2-2b	0.827	X3-2b	0.942	X4-2b	0.862	X5-2b	0.885
X1-2c	0.839	X2-2c	0.866	X3-2c	0.902	X4-2c	0.877	X5-2c	0.903
X1-3a	0.892	X2-3a	0.876	X3-3a	0.911	X4-3a	0.871	X5-3a	0.886
X1-3b	0.856	X2-3b	0.873	X3-3b	0.920	X4-3b	0.786	X5-3b	0.904
X1-3c	0.904	X2-3c	0.877	X3-3c	0.907	X4-3c	0.876	X5-3c	0.900

Sumber: Jawaban responden, diolah (2025)

Tabel 3.
Hasil Nilai *Outer Loading Factor* Variabel Z dan Variabel Y

	Puas		Ulang
Z-6c	0.807		
Z-6b	0.815		
Z-6a	0.784		
Z-5c	0.871		
Z-5b	0.887		
Z-5a	0.802		
Z-4c	0.882	Y-1a	0.925
Z-4b	0.866	Y-1b	0.894
Z-4a	0.883	Y-1c	0.886
Z-3c	0.859	Y-2a	0.833
Z-3b	0.873	Y-2b	0.892
Z-3a	0.854	Y-2c	0.909
Z-2c	0.898	Y-3a	0.934
Z-2b	0.890	Y-3b	0.916
Z-2a	0.912	Y-3c	0.905
Z-1c	0.892	Y-4a	0.915
Z-1b	0.872	Y-4b	0.937
Z-1a	0.878	Y-4c	0.848

Sumber: Jawaban responden, diolah (2025)

Dari Tabel 2 dan Tabel 3 diketahui bahwa nilai *outer loading factor* yang didapatkan oleh masing-masing indikator

lebih besar dari 0,7; yang artinya bahwa instrumen penelitian yang digunakan sudah valid.

Tabel 4.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Assur	0.973	0.974	0.977	0.822
Emp	0.960	0.962	0.966	0.758
Puas	0.980	0.980	0.981	0.745
Relia	0.960	0.961	0.966	0.758
Resp	0.960	0.960	0.966	0.757
Tang	0.964	0.965	0.969	0.776
Ulang	0.979	0.979	0.981	0.810

Selanjutnya validitas instrumen penelitian dapat pula diuji menggunakan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) yang harus lebih besar dari 0,5. Dari Tabel 4.11 diketahui bahwa nilai AVE masing-masing variabel lebih besar dari 0,5; yang artinya bahwa instrumen penelitian yang digunakan sudah valid.

Sedangkan uji reliabilitas instrumen penelitian dilakukan dengan melihat nilai *Composite Reliability* (CR) dan *Cronbach's Alpha*, yang masing-masing harus memiliki nilai lebih besar dari 0,7. Dari Tabel 4. diketahui bahwa nilai *Composite Reliability* (CR) dan *Cronbach's Alpha* masing-masing variabel lebih besar dari 0,7; yang artinya

bahwa instrumen penelitian yang digunakan sudah reliabel.

Hasil Inner Model

Evaluasi *Inner Model* meliputi pengujian *R-Square* (R^2) untuk mengukur

tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria yang digunakan adalah 0,67 (kuat), 0,33 (moderat), dan 0,19 (lemah).

Tabel 5.

Hasil nilai *R-square*

	R Square	R Square Adjusted
Puas	0.854	0.850
Ulang	0.830	0.825

Sumber: Jawaban responden, diolah (2025)

Hasil pengujian nilai R^2 untuk variabel Kepuasan Pasien adalah 0,854 menunjukkan bahwa 85,4% variasi dalam Kepuasan Pasien dapat dijelaskan oleh variabel-variabel bebas yang digunakan dalam model, sementara 14,6% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model. Berdasarkan kriteria evaluasi R^2 , nilai ini termasuk kategori "kuat" karena lebih besar dari 0,67, yang berarti faktor-faktor seperti ketanggapan, empati, keandalan, bukti fisik, dan jaminan secara signifikan berkontribusi dalam memengaruhi Kepuasan Pasien.

Untuk variabel Kunjungan Ulang, nilai R^2 adalah 0,830 menunjukkan bahwa sebanyak 83% variasi dalam Kunjungan Ulang dapat dijelaskan oleh model penelitian. Nilai ini juga berada dalam kategori "kuat," menunjukkan bahwa

Kepuasan Pasien serta variabel lain memberikan pengaruh signifikan terhadap keputusan pasien untuk kembali berkunjung. Perbedaan kecil antara R^2 dan $R^2_{adjusted}$ pada kedua variabel mengindikasikan model yang efisien dan relevan dalam menjelaskan hubungan antar variabel.

Pengujian hipotesis pada *Smart PLS* dilakukan dengan menggunakan perintah *Boootstraping*, dan menghasilkan tabel-tabel yang berisikan nilai *Original Sample* (O), *Sample Mean* (M), *Standard Deviation* (STDEV), *T-Statistics*, dan *P value*. Seluruh unsur dari tabel yang disajikan dapat digunakan untuk mengetahui sifat hubungan yang terjadi. Pada penelitian ini digunakan nilai *Original Sample* (O) dan nilai *P value*.

Tabel 6.

Hasil Uji Hipotesis

^	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Assur -> Puas	0.164	0.146	0.124	1.330	0.184
Assur -> Ulang	0.005	0.007	0.124	0.043	0.966
Emp -> Puas	0.327	0.328	0.098	3.336	0.001
Emp -> Ulang	0.176	0.187	0.163	1.082	0.280
Puas -> Ulang	0.543	0.541	0.143	3.809	0.000
Relia -> Puas	-0.001	0.001	0.076	0.011	0.991
Relia -> Ulang	0.066	0.075	0.088	0.749	0.454
Resp -> Puas	0.101	0.098	0.078	1.297	0.195
Resp -> Ulang	0.081	0.070	0.082	0.984	0.326
Tang -> Puas	0.377	0.397	0.110	3.432	0.001
Tang -> Ulang	0.082	0.074	0.117	0.701	0.483

Sumber: Jawaban responden, diolah (2025)

Hasil dari pengujian hipotesis dengan menggunakan metode *Bootstraping* yang tercantum pada Tabel 6. dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Dari baris Resp → Puas tampak nilai O dinyatakan sebesar (+) 0,101 dan nilai P value sebesar 0,195. Nilai O yang positif mengindikasikan arah pengaruh yang menguatkan (positif), dan nilai P value yang lebih besar dari 0,05 mengindikasikan kekuatan pengaruh tidak signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa Ketanggapan (*Responsiveness*) berpengaruh secara positif namun tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Tk. III Brawijaya. Dengan adanya pengaruh yang positif yang kurang signifikan, maka diputuskan bahwa Hipotesis 1 dapat DITOLAK.
2. Dari baris Relia → Puas tampak nilai O dinyatakan sebesar (-) 0,001 dan nilai P value sebesar 0,991. Nilai O yang negatif mengindikasikan arah pengaruh yang melemahkan (negatif), dan nilai P value yang lebih besar dari 0,05 mengindikasikan kekuatan pengaruh tidak signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa Keandalan (*Reliability*) berpengaruh secara negatif namun tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Tk. III Brawijaya. Dengan adanya pengaruh yang negatif yang kurang signifikan, maka diputuskan bahwa Hipotesis 2 dapat DITOLAK.
3. Dari baris Assur → Puas tampak nilai O dinyatakan sebesar (+) 0,164 dan nilai P value sebesar 0,184. Nilai O yang positif mengindikasikan arah pengaruh yang menguatkan (positif), dan nilai P value yang lebih besar dari 0,05 mengindikasikan kekuatan pengaruh tidak signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa Jaminan (*Assurance*) berpengaruh secara positif namun tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Tk. III Brawijaya. Dengan adanya pengaruh yang positif yang kurang signifikan, maka diputuskan bahwa Hipotesis 3 dapat DITOLAK.
4. Dari baris Emp → Puas tampak nilai O dinyatakan sebesar (+) 0,327 dan nilai P value sebesar 0,001. Nilai O yang positif mengindikasikan arah pengaruh yang menguatkan (positif), dan nilai P value yang lebih kecil dari 0,05 mengindikasikan kekuatan pengaruh signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa Empati (*Empathy*) berpengaruh secara positif signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Tk. III Brawijaya. Dengan adanya pengaruh yang positif yang signifikan, maka diputuskan bahwa Hipotesis 4 dapat DITERIMA.
5. Dari baris Tang → Puas tampak nilai O dinyatakan sebesar (+) 0,377 dan nilai P value sebesar 0,001. Nilai O yang positif mengindikasikan arah pengaruh yang menguatkan (positif), dan nilai P

- value yang lebih kecil dari 0,05 mengindikasikan kekuatan pengaruh yang signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa Bukti Fisik (*Tangible*) berpengaruh secara positif signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Tk. III Brawijaya. Dengan adanya pengaruh yang positif yang signifikan, maka diputuskan bahwa Hipotesis 5 dapat DITERIMA.
6. Dari baris Resp → Ulang tampak nilai O dinyatakan sebesar (+) 0,081 dan nilai *P value* sebesar 0,326. Nilai O yang positif mengindikasikan arah pengaruh yang menguatkan (positif), dan nilai *P value* yang lebih besar dari 0,05 mengindikasikan kekuatan pengaruh tidak signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa Ketanggapan (*Responsiveness*) berpengaruh secara positif namun tidak signifikan terhadap Kunjungan Ulang pasien ke Rumah Sakit Tk. III Brawijaya. Dengan adanya pengaruh yang positif yang kurang signifikan, maka diputuskan bahwa Hipotesis 6 dapat DITOLAK.
 7. Dari baris Relia → Ulang tampak nilai O dinyatakan sebesar (+) 0,066 dan nilai *P value* sebesar 0,454. Nilai O yang positif mengindikasikan arah pengaruh yang menguatkan (positif), dan nilai *P value* yang lebih besar dari 0,05 mengindikasikan kekuatan pengaruh tidak signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa Keandalan (*Reliability*) berpengaruh secara positif namun tidak signifikan terhadap Kunjungan Ulang pasien ke Rumah Sakit Tk. III Brawijaya. Dengan adanya pengaruh yang positif yang kurang signifikan, maka diputuskan bahwa Hipotesis 7 dapat DITOLAK.
 8. Dari baris Assur → Ulang tampak nilai O dinyatakan sebesar (+) 0,005 dan nilai *P value* sebesar 0,966. Nilai O yang positif mengindikasikan arah pengaruh yang menguatkan (positif), dan nilai *P value* yang lebih besar dari 0,05 mengindikasikan kekuatan pengaruh tidak signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa Jaminan (*Assurance*) berpengaruh secara positif namun tidak signifikan terhadap Kunjungan Ulang pasien ke Rumah Sakit Tk. III Brawijaya. Dengan adanya pengaruh yang positif yang kurang signifikan, maka diputuskan bahwa Hipotesis 8 dapat DITOLAK.
 9. Dari baris Emp → Ulang tampak nilai O dinyatakan sebesar (+) 0,176 dan nilai *P value* sebesar 0,280. Nilai O yang positif mengindikasikan arah pengaruh yang menguatkan (positif), dan nilai *P value* yang lebih besar dari 0,05 mengindikasikan kekuatan pengaruh tidak signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa Empati (*Empathy*) berpengaruh secara positif namun tidak signifikan terhadap Kunjungan Ulang pasien ke Rumah Sakit Tk. III Brawijaya. Dengan adanya pengaruh yang positif yang kurang signifikan, maka diputuskan bahwa Hipotesis 9 dapat DITOLAK.
 10. Dari baris Tang → Ulang tampak nilai O dinyatakan sebesar (+) 0,082 dan nilai *P value* sebesar 0,483. Nilai O yang positif mengindikasikan arah pengaruh yang menguatkan (positif), dan nilai *P value* yang lebih besar dari 0,05 mengindikasikan kekuatan pengaruh tidak signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa Bukti Fisik (*Tangible*) berpengaruh secara positif namun tidak signifikan terhadap Kunjungan Ulang pasien ke Rumah Sakit Tk. III Brawijaya. Dengan adanya pengaruh yang positif yang kurang signifikan, maka diputuskan bahwa Hipotesis 10 dapat DITOLAK.
 11. Dari baris Puas → Ulang tampak nilai O dinyatakan sebesar (+) 0,543 dan nilai *P value* sebesar 0,000. Nilai O yang positif mengindikasikan arah pengaruh yang menguatkan (positif), dan nilai *P value* yang lebih kecil dari 0,05 mengindikasikan kekuatan pengaruh yang signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pasien berpengaruh secara positif signifikan terhadap Kunjungan Ulang pasien ke Rumah Sakit Tk. III Brawijaya. Dengan

adanya pengaruh yang positif yang signifikan, maka diputuskan bahwa Hipotesis 11 dapat DITERIMA.

Tabel 7
Hasil Hipotesis Pengaruh Mediasi

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Assur -> Puas -> Ulang	0.089	0.079	0.072	1.238	0.216
Emp -> Puas -> Ulang	0.178	0.179	0.075	2.361	0.019
Relia -> Puas -> Ulang	-0.000	-0.001	0.042	0.011	0.991
Resp -> Puas -> Ulang	0.055	0.052	0.044	1.243	0.215
Tang -> Puas -> Ulang	0.205	0.216	0.086	2.384	0.017

Sumber: Jawaban responden, diolah (2025)

Penelitian ini tidak menguji hipotesis mediasi karena hipotesis penelitian hanya fokus merumuskan hubungan langsung antara variable independent dan dependen tanpa mempertimbangkan pengaruh variabel mediasi secara teori sejak awal, namun secara otomatis *Smart PLS* akan menyajikan hasil uji hipotesis mediasi. Hasil dari pengujian hipotesis mediasi dengan menggunakan metode *Bootstrapping* tersebut tercantum pada Tabel 7.

Pembahasan

Pengaruh Ketanggapan (*Responsiveness*) terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Tk. III Brawijaya.

Hasil pengujian menyimpulkan temuan bahwa Ketanggapan (*Responsiveness*) berpengaruh secara positif namun tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Tk. III Brawijaya. Hal ini dapat diartikan bahwa meskipun *Responsiveness* dianggap penting dalam membentuk persepsi positif, dampaknya terhadap kepuasan pasien tidak cukup kuat untuk dianggap signifikan dalam konteks penelitian ini.

Oleh karena itu, upaya peningkatan ketanggapan tetap relevan bagi manajemen Rumah Sakit Tk. III Brawijaya, khususnya dalam memperbaiki dimensi yang sudah diapresiasi tinggi, seperti kecepatan respons dokter, untuk memberikan dampak lebih besar terhadap kepuasan pasien. Selain itu, perbaikan pada elemen-elemen pendukung lain, seperti

keterbukaan informasi atau transparansi biaya, dapat membantu memperkuat hubungan antara ketanggapan dan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Pengaruh Keandalan (*Reliability*) terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Tk. III Brawijaya

Hasil pengujian menyimpulkan temuan bahwa Keandalan (*Reliability*) berpengaruh secara negatif namun tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Tk. III Brawijaya. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun *Reliability* adalah salah satu dimensi utama dalam persepsi kualitas layanan, aspek keandalan tidak memberikan kontribusi positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Penilaian pasien terhadap *Reliability* mungkin dipengaruhi oleh pengalaman pribadi yang kurang memuaskan, misalnya waktu tunggu yang lama atau kurangnya informasi yang jelas dari tenaga medis. Hal ini dapat menciptakan persepsi bahwa keandalan tidak memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pasien. Dalam konteks rumah sakit ini, mungkin ada dimensi lain, seperti *Empathy* atau *Tangibility*, yang lebih mendominasi persepsi pasien dalam membentuk kepuasan mereka.

Pengaruh Jaminan (*Assurance*) terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Tk. III Brawijaya.

Hasil pengujian menyimpulkan temuan bahwa Jaminan (*Assurance*) berpengaruh secara positif namun tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Tk. III Brawijaya menunjukkan bahwa meskipun faktor ini memiliki potensi untuk meningkatkan kepuasan pasien, pengaruhnya tidak cukup kuat untuk menjadi faktor penentu utama. Hal ini dapat disebabkan oleh persepsi pasien yang menganggap *Assurance* sebagai dimensi yang "diharapkan" atau sudah menjadi standar layanan rumah sakit, sehingga dampaknya terhadap kepuasan menjadi kurang menonjol.

Temuan ini menegaskan pentingnya bagi Rumah Sakit Tk. III Brawijaya untuk tidak hanya menjaga standar jaminan dalam pelayanan, tetapi juga menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan spesifik pasien untuk meningkatkan dampaknya terhadap kepuasan. Program pelatihan yang berorientasi pada peningkatan aspek komunikasi dan empati tenaga medis dapat menjadi strategi yang efektif. Selain itu, penerapan umpan balik pasien secara berkala untuk memahami persepsi mereka tentang jaminan juga dapat membantu rumah sakit mengidentifikasi dan memperbaiki aspek-aspek yang kurang terpenuhi. Dengan demikian, meskipun pengaruhnya saat ini tidak signifikan, jaminan memiliki potensi untuk menjadi komponen strategis yang meningkatkan kepuasan pasien di masa mendatang.

Pengaruh Empati (*Empathy*) terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Tk. III Brawijaya.

Hasil pengujian menyimpulkan temuan bahwa Empati (*Empathy*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Tk. III Brawijaya. Temuan ini dapat diinterpretasikan bahwa semakin tinggi empati yang ditunjukkan oleh tenaga medis dan petugas rumah sakit, semakin besar dampaknya terhadap peningkatan kepuasan pasien.

Hubungan positif dan signifikan ini juga menggambarkan pentingnya

menciptakan lingkungan yang mendukung interaksi yang penuh empati antara tenaga medis dan pasien. Pasien yang merasa diperlakukan secara manusiawi cenderung lebih puas, bahkan jika mereka menghadapi situasi medis yang kompleks atau menantang. Hal ini mengindikasikan bahwa perhatian pada aspek non-teknis pelayanan, seperti mendengarkan keluhan pasien secara serius atau menjelaskan prosedur medis dengan sabar, memiliki pengaruh besar pada pengalaman keseluruhan pasien.

Pengaruh Bukti Fisik (*Tangible*) terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Tk. III Brawijaya.

Hasil pengujian menyimpulkan temuan bahwa Bukti Fisik (*Tangible*) berpengaruh secara positif signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Tk. III Brawijaya. Temuan ini dapat diinterpretasikan bahwa semakin baik aspek fisik yang terkait dengan pelayanan rumah sakit, mulai dari kebersihan fasilitas hingga kenyamanan ruang tunggu dan ketersediaan peralatan medis yang modern yang dapat diamati pasien, semakin besar dampaknya terhadap peningkatan kepuasan pasien.

Namun, bukti fisik bukan hanya sekadar soal penampilan fasilitas rumah sakit, tetapi juga tentang bagaimana petugas medis berperan dalam menciptakan kesan tersebut. Petugas medis yang menjaga kebersihan diri dan peralatan medis dengan baik menunjukkan perhatian terhadap standar layanan yang tinggi, yang pada gilirannya dapat memperkuat kepercayaan pasien dan meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Oleh karena itu, penerapan standar operasional rumah sakit yang melibatkan bukti fisik ini penting untuk memelihara citra rumah sakit dan memperkuat hubungan antara kualitas layanan medis yang dirasakan pasien dengan fasilitas rumah sakit yang diberikan. Seiring dengan itu, temuan ini menggarisbawahi pentingnya perhatian terhadap detail fisik di rumah sakit untuk

meningkatkan pengalaman keseluruhan pasien.

Pengaruh Ketanggapan (*Responsiveness*) terhadap Kunjungan Ulang di Rumah Sakit Tk. III Brawijaya.

Hasil pengujian menyimpulkan temuan bahwa Ketanggapan (*Responsiveness*) berpengaruh secara positif namun tidak signifikan terhadap Kunjungan Ulang pasien ke Rumah Sakit Tk. III Brawijaya. Temuan ini dapat diinterpretasikan bahwa meskipun ketanggapan tenaga medis dan staf rumah sakit, seperti kecepatan dalam merespons kebutuhan atau permintaan pasien, berpotensi mendorong niat pasien untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit, pengaruhnya tidak cukup kuat untuk menjadi faktor penentu utama keputusan kunjungan ulang.

Temuan ini mengindikasikan bahwa layanan yang responsif oleh tenaga medis dan petugas rumah sakit dapat meningkatkan niat pasien untuk kembali. Namun, peningkatan ini tidak cukup signifikan untuk menjadi faktor utama yang memengaruhi keputusan pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Dengan kata lain, meskipun layanan yang tanggap diakui memiliki kontribusi, faktor lain seperti kepuasan terhadap fasilitas, jaminan mutu layanan, atau hubungan interpersonal dengan petugas medis mungkin lebih dominan dalam mendorong loyalitas pasien untuk mengamankan lebih banyak kunjungan ulang di masa yang akan datang.

Pengaruh Keandalan (*Reliability*) terhadap Kunjungan Ulang di Rumah Sakit Tk. III Brawijaya.

Hasil pengujian menyimpulkan temuan bahwa Keandalan (*Reliability*) berpengaruh secara positif namun tidak signifikan terhadap Kunjungan Ulang pasien ke Rumah Sakit Tk. III Brawijaya. Temuan ini dapat diinterpretasikan bahwa kemampuan rumah sakit untuk memberikan layanan yang konsisten, akurat, dan sesuai janji memiliki potensi

untuk memengaruhi keputusan pasien untuk kembali, namun dampaknya tidak cukup kuat atau dominan dalam konteks penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun *Reliability* penting, faktor lain seperti pengalaman emosional, empati dari tenaga medis, atau kualitas fasilitas mungkin memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap keputusan pasien untuk melakukan kunjungan ulang.

Faktor lain, seperti kepuasan pasien terhadap pelayanan dan pengalaman keseluruhan pasien, sering kali memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap keputusan kunjungan ulang dibandingkan dengan *Reliability*. Selain itu, keputusan pasien untuk kembali juga dapat dipengaruhi oleh hasil perawatan medis (*outcome*), tingkat kenyamanan, serta interaksi personal dengan staf medis.

Pengaruh Jaminan (*Assurance*) terhadap Kunjungan Ulang di Rumah Sakit Tk. III Brawijaya.

Hasil pengujian menyimpulkan temuan bahwa Jaminan (*Assurance*) berpengaruh secara positif namun tidak signifikan terhadap Kunjungan Ulang pasien ke Rumah Sakit Tk. III Brawijaya. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun aspek jaminan, seperti kompetensi tenaga medis, kepercayaan yang diberikan, dan rasa aman dalam pelayanan, memiliki potensi untuk mendorong pasien kembali menggunakan layanan rumah sakit, pengaruhnya tidak cukup kuat atau dominan. Hal ini berarti bahwa *Assurance* dianggap penting, tetapi tidak menjadi faktor utama yang menentukan keputusan kunjungan ulang pasien.

Upaya lebih lanjut perlu difokuskan pada penguatan hubungan emosional dengan pasien melalui pelayanan yang konsisten dan personal. Ketika kepercayaan yang dibangun melalui jaminan digabungkan dengan pengalaman layanan yang memuaskan, potensi untuk meningkatkan kunjungan ulang akan lebih signifikan. Rumah Sakit Tk. III Brawijaya dapat mempertimbangkan pelatihan tambahan bagi tenaga medis untuk lebih

memahami kebutuhan emosional pasien, selain memastikan pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar profesionalisme dan etika. Dengan pendekatan yang holistik, jaminan dapat menjadi elemen yang lebih kuat dalam mendorong kunjungan ulang pasien ke rumah sakit ini.

Pengaruh Empati (*Empathy*) terhadap Kunjungan Ulang di Rumah Sakit Tk. III Brawijaya.

Hasil pengujian menyimpulkan temuan bahwa Empati (*Empathy*) berpengaruh secara positif namun tidak signifikan terhadap Kunjungan Ulang pasien ke Rumah Sakit Tk. III Brawijaya. Temuan ini dapat diinterpretasikan bahwa meskipun perhatian personal, kepedulian, dan pemahaman terhadap kebutuhan emosional pasien berpotensi mendorong keputusan pasien untuk kembali, pengaruhnya tidak cukup kuat untuk menjadi faktor utama yang menentukan kunjungan ulang.

Dalam rangka meningkatkan kontribusi empati terhadap kunjungan ulang, Rumah Sakit Tk. III Brawijaya dapat memperkuat pelatihan tenaga medis dan petugas dalam memahami kebutuhan emosional pasien. Selain itu, komunikasi interpersonal yang lebih baik dapat membantu memperkuat hubungan antara pasien dan penyedia layanan. Empati yang ditunjukkan secara konsisten, ketika digabungkan dengan peningkatan aspek layanan lainnya, berpotensi menghasilkan pengaruh yang lebih besar terhadap kunjungan ulang pasien. Dengan pendekatan yang terintegrasi ini, empati tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pasien tetapi juga mendorong loyalitas mereka terhadap rumah sakit.

Pengaruh Bukti Fisik (*Tangible*) terhadap Kunjungan Ulang di Rumah Sakit Tk. III Brawijaya.

Hasil pengujian menyimpulkan temuan bahwa Bukti Fisik (*Tangible*) berpengaruh secara positif namun tidak signifikan terhadap Kunjungan Ulang

pasien ke Rumah Sakit Tk. III Brawijaya. Temuan ini dapat diinterpretasikan bahwa meskipun keberadaan fasilitas fisik yang memadai, modern, dan nyaman, seperti gedung, peralatan medis, kebersihan, serta lingkungan rumah sakit, memiliki potensi untuk mendorong pasien kembali, pengaruhnya tidak cukup kuat untuk menjadi faktor utama dalam keputusan kunjungan ulang pasien.

Keputusan kunjungan ulang pasien lebih dipengaruhi oleh dimensi empati tenaga medis, kepercayaan, keberhasilan pengobatan, dan pengalaman pasien selama perawatan sering kali memiliki bobot lebih besar dibandingkan dengan fasilitas fisik.

Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Kunjungan Ulang di Rumah Sakit Tk. III Brawijaya.

Hasil pengujian menyimpulkan temuan bahwa Kepuasan Pasien berpengaruh secara positif signifikan terhadap Kunjungan Ulang pasien ke Rumah Sakit Tk. III Brawijaya. Temuan ini mengindikasikan bahwa ketika pasien merasa puas dengan layanan yang diberikan Rumah Sakit Tk. III Brawijaya, mereka memiliki kecenderungan yang lebih besar untuk kembali ke rumah sakit ini di masa mendatang.

Untuk memastikan kepuasan pasien yang tinggi secara berkelanjutan, Rumah Sakit Tk. III Brawijaya dapat memberikan perhatian lebih kepada faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan secara langsung, rumah sakit dapat meningkatkan citranya sekaligus mempertahankan keinginan pasien untuk melakukan kunjungan ulang, yang pada akhirnya akan memberikan dampak positif terhadap pertumbuhan layanan kesehatan yang berkelanjutan.

SIMPULAN

Ketanggapan (*Responsiveness*) memiliki nilai mean sebesar 4,380, Keandalan (*reliability*) memiliki nilai mean sebesar 4,265, Jaminan (*Assurance*) memiliki nilai mean sebesar 4,390, Empati (*Empathy*) memiliki nilai mean sebesar 4,304, Bukti

Fisik (*Tangibles*) memiliki nilai mean sebesar 4,313, Kepuasan Pasien memiliki nilai mean sebesar 4,297, dan Kunjungan Ulang memiliki nilai mean sebesar 4,305 yang menunjukkan bahwa Ketanggapan (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Bukti Fisik (*Tangible*), Kepuasan Pasien, dan Kunjungan Ulang di Rumah Sakit Tk. III Brawijaya dinilai sangat baik oleh pasien. Ketanggapan (*Responsiveness*) berpengaruh secara positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pasien.

Keandalan (*Reliability*) berpengaruh secara negatif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Jaminan (*Assurance*) berpengaruh secara positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Empati (*Empathy*) berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pasien.

Bukti Fisik (*Tangibles*) berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Ketanggapan (*Responsiveness*) berpengaruh secara positif namun tidak signifikan terhadap kunjungan ulang. Keandalan (*Reliability*) berpengaruh secara positif namun tidak signifikan terhadap kunjungan ulang.

Jaminan (*Assurance*) berpengaruh secara positif namun tidak signifikan terhadap kunjungan ulang. Empati (*Empathy*) berpengaruh secara positif namun tidak signifikan terhadap kunjungan ulang.

Bukti Fisik (*Tangibles*) berpengaruh secara positif namun tidak signifikan terhadap kunjungan ulang. Kepuasan pasien berpengaruh secara positif signifikan terhadap kunjungan ulang.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul-Rahman, M. N., Hassan, T. H., Abdou, A. H., Abdelmoaty, M. A., Saleh, M. I., & Salem, A. E. (2023). Responding to Tourists' Intentions to Revisit Medical Destinations in the Post-COVID-19 Era through the Promotion of Their Clinical Trust and Well-Being. *Sustainability (Switzerland)*, 15(3).

- <https://doi.org/10.3390/su15032399>
- Adiputra, I. M. S., Trisnadewi, N. W., Oktaviani, N. P. W., & Munthe, S. A. (2021). *Metodologi Penelitian Kesehatan*.
- Adriyan Fahmi, Nurul Qomariah, D. C. (2020). Effect of Service Quality and Service Innovation of Patient Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Engineering Research & Technology (IJERT)*, 9(6).
- Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan, & RI, K. K. (2012). Pedomannya Penyelenggaraan Pelayanan Rumah Sakit. In *Departemen Kesehatan Republik Indonesia*.
- Indonesia dalam Laporan Pemantauan Global Cakupan Kesehatan Semesta 2023. (2023). <https://www.who.int/indonesia/id/news/detail/16-11-2023-indonesia-in-the-2023-universal-health-coverage-global-monitoring-report>
- Parasuraman, A., Zeithmal, V. A., dan Berry, L. L. (1988). Servqual : a multiple item for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*, 6(1).
- Parasuraman, A., Zeithmal, V. A., dan Berry, L. L. (2004). *Service Quality*. Marketing Science Institute.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 10.
- Parasuraman, A., Zaithaml, V. A., & L., A. B. L. (2008). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal Of Retailing*, 64(January), 12-35.