

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pada poliklinik jantung Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto

Ashalia Alretha*, Vinna Amalia Resi Damayanti

*Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia 60285

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Submission: 27-09-2023

Revised: 13-11-2023

Accepted: 06-12-2023

* Korespondensi:

Ashalia Alretha

ashaliaretha@gmail.com

ABSTRAK

Keluhan mengenai layanan rawat jalan dan frekuensi kunjungan pasien yang naik-turun memberikan bukti potensi pengaruh kualitas layanan yang rendah pada kunjungan berulang dan loyalitas pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah dan bagaimana kualitas pelayanan yang ada di Rumah Sakit Islam Sakinah mempengaruhi kemungkinan pasien untuk Kembali melakukan kunjungan ke poliklinik jantung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analitik kuantitatif dengan desain cross sectional. Pasien di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Sakinah akan dijadikan sebagai subjek penelitian. Besar sampel adalah 95 orang, dan dipilih dengan menggunakan metodologi Simple Random Sampling. Analisis data dengan Uji Regresi Linier Sederhana, Uji Validitas, dan Uji Reliabilitas. Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan sebagai variabel independen dan minat kunjungan ulang sebagai variabel dependen. Sebagian besar responden 95,7% menganggap tingkat layanan sangat baik, dan 86,3% mengatakan mereka sangat tertarik untuk kembali. Menurut data, ada korelasi $0,000 < 0,05$ antara kualitas layanan dan kunjungan kembali. Penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan keinginan pelanggan untuk Kembali melakukan kunjungan di Rumah Sakit Islam Sakinah. Rekomendasi dalam penelitian ini yaitu meningkatkan sub variabel Kualitas Pelayanan yang berpengaruh langsung terhadap Minat Kunjungan Ulang yaitu Tangibel, Atmosphere, Process Expertise, Safety Measure, Reliability, Operational Activity, Communication Activity.

Kata kunci: Kualitas pelayanan; loyalitas pelanggan; minat kunjungan ulang.

The Effect of Service Quality on Interest in Revisits at the Heart Polyclinic of Sakinah Islamic Hospital Mojokerto

ABSTRACT

Complaints about outpatient services and fluctuating patient visit frequency provide evidence of the potential effect of low service quality on repeat visits and customer loyalty. The purpose of this study was to find out if and how the quality of services available at Sakinah Islamic Hospital affects the likelihood of patients returning to visit the heart polyclinic. The methodology used in this study is quantitative analytics with a cross sectional design. Patients at the Heart Polyclinic of Sakinah Islamic Hospital will be made research subjects. The sample size was 95 people, and was selected using the Simple Random Sampling methodology. Data analysis with Simple Linear Regression Test, Validity Test, and Reliability Test. The variables in this study were service quality as an independent



variable and interest in repeat visits as the dependent variable. Most respondents 95.7% thought the level of service was excellent, and 86.3% said they were very interested in returning. According to the data, there is a correlation of $0.000 < 0.05$ between service quality and return visits. This study concluded that there is a relationship between the quality of service and the desire of customers to return to visit Sakinah Islamic Hospital. The recommendation in this study is to improve the sub-variables of Service Quality that directly affect the Interest in Revisits, namely Tangibel, Atmosphere, Process Expertise, Safety Measure, Reliability, Operational Activity, Communication Activity.

Keywords: *Quality of service; customer loyalty; interest in repeat visits .*

1. PENDAHULUAN

Bagian Kualitas pelayanan rumah sakit tergantung pada seberapa positif pelanggan memandangnya. Jika citra rumah sakit baik bagi pelanggan maka akan memberikan kesan yang baik, namun sebaliknya jika isi pelayanan tidak memuaskan maka dapat menyebabkan menurunnya keinginan pasien untuk berkunjung kembali ke rumah sakit [1].

Loyalitas pelanggan memberikan gambaran proses tahapan selanjutnya dari kepuasan pelanggan dalam menggunakan fasilitas/jasa pelayanan yang disediakan perusahaan. Pelanggan setia sangat berharga bagi rumah sakit karena mereka lebih mungkin untuk kembali dan merasa lebih berinvestasi di institusi. Hal ini disebabkan fakta bahwa pelanggan berulang menghemat uang rumah sakit hingga lima kali lebih banyak daripada pelanggan baru, menjadikan retensi pelanggan sebagai prioritas utama. Tujuan jangka panjang, seperti kesediaan konsumen untuk membayar tarif yang lebih tinggi, menawarkan layanan yang lebih murah, dan mempromosikan ke pelanggan baru, dapat membantu rumah sakit meningkatkan efisiensinya [2].

Pada umumnya pasien kembali ke rumah sakit atau melakukan kunjungan ulang ketika kebutuhannya terpenuhi, terutama untuk kualitas pelayanan yang optimal dan citra rumah sakit yang positif, yang pada akhirnya mempengaruhi perkembangan komunikasi lisan yang positif [3]. Informasi positif yang dihasilkan dalam pelayanan yang diberikan kepada pasien merupakan faktor penting yang meningkatkan jumlah kunjungan berulang ke rumah sakit.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan poliklinik tidak selalu menunjukkan loyalitas pasien. Agar pasien tetap loyal dan kembali ke poliklinik atau rumah sakit, maka perawatan yang didapatkannya harus berkualitas dan sesuai dengan nilai-nilainya (kepercayaan) [4].

RS Islam Sakinah Mojokerto Tipe C dapat ditemukan di Jalan R.A. Basuni No. 12 Sooko Mojokerto. Rawat jalan, rawat inap, dan perawatan darurat semuanya tersedia di Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto yang berkembang. Saat ini ada 13 tempat tidur orang sangat penting, 51 tempat tidur kelas satu, 69 tempat tidur di kelas II, 60 tempat tidur di kelas III, 6 tempat tidur perawatan kritis, 13 tempat tidur darurat, 3 tempat tidur ICU, 2 tempat tidur NICU, 4 tempat tidur bedah, dan 4 tempat tidur isolasi. Setiap saat, tersedia ambulans yang siap mengangkut pasien yang membutuhkan pertolongan medis segera. Rumah Sakit buka dari Senin sampai Sabtu, dengan total 6 (enam) hari pelayanan dan mempunyai beberapa poliklinik spesialis.

Hampir semua pelayanan di sebuah instansi atau lembaga tidak luput dengan ketidakpuasan dan komplain masyarakat, begitupun dengan Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto. Dari rawat inap, rawat jalan dan IGD, pelayanan rawat jalan masih terdapat Komplain dari pasien. Berikut merupakan Data Komplain pelayanan rawat jalan pada tahun 2022.

Tabel 1. Komplain pelayanan rawat jalan

Pelayanan	Jumlah
Pelayanan Dokter Spesialis / DPJP	521
Fasilitas Rumah Sakit (Sarana dan Prasarana)	408
Pendaftaran (Kejelasan Informasi dan Antrian)	265

Pelayanan	Jumlah
Kenyamanan, Kerapihan, Kebersihan	242
Pelayanan Petugas <i>Security</i>	167
Keramahan, Komunikasi dan 3S (Senyum Salam Sapa)	164
Pelayanan Ambulatory (Poli Rawat Jalan)	153
Kejelasan Informasi Dokter	95
Total Komplain	2.015

Sumber: Unit *Public Relation and Marketing*

Berdasarkan [Tabel 1](#), pada tahun 2022 di Rumah Sakit Islam Sakinah masih ditemukan sebanyak 2.015 pasien yang menyampaikan keluhannya atau komplain terhadap pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Islam Sakinah, khususnya pada poliklinik jantung. Dimana hal tersebut dapat membengaruhi minat kunjungan ulang.

Akibat dari masih adanya komplain di pelayanan rawat jalan, maka berpengaruh terhadap penurunan jumlah kunjungan pasien poliklinik jantung di Tahun 2022.

Tabel 2. Jumlah kunjungan poliklinik jantung tahun 2022

Bulan	Jumlah Kunjungan	Selisih	Persentase
Januari	1578		
Februari	1242	336	27,05
Maret	1487	-245	-16,47
April	1479	8	0,54
Mei	1377	102	7,40
Juni	1495	-118	-7,89
Juli	1459	36	2,46
Agustus	1573	-114	-7,24
September	1627	-54	-3,31
Oktober	1615	12	0,74
November	1665	-50	-3
Desember	1637	28	1,71
Total Penurunan Kunjungan Pasien			39,9

Keterangan:

- Persentase bernilai (-) berarti jumlah kunjungan naik
- Persentase bernilai (+) berarti jumlah kunjungan turun

Mencari Selisih:

- Jumlah Kunjungan Bulan Pertama – Jumlah Kunjungan Bulan Kedua = Hasil Selisih

Mencari Persentase:

- Hasil Selisih / Jumlah Kunjungan Bulan Kedua x 100%

Berdasarkan [Tabel 2](#), terlihat bahwa jumlah kunjungan pada poliklinik jantung Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto pada bulan Januari-Desember masih menunjukkan angka yang bervariasi. Bahkan terjadi penurunan kunjungan pasien pada bulan Februari yaitu 27,05%, April 0,54%, Mei 7,4%, Juli 2,46%, Oktober 0,74% dan Desember 1,71%. Total penurunan kunjungan pasien sebesar 39,9%. Berdasarkan informasi tersebut dapat dilihat bahwa penurunan kunjungan pasien dapat menjadi tanda bahwa minat pasien untuk sering berkunjung ke poliklinik jantung RSI Sakinah Mojokerto mengalami penurunan. Penurunan jumlah kunjungan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, terutama kualitas pelayanan dan minat terhadap RS Islam Sakinah itu sendiri.

Hal Ini adalah masalah yang perlu diatasi karena mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Produk atau layanan yang memiliki nilai lebih rendah berisiko menimbulkan ketidaksetiaan pelanggan atau berkurangnya loyalitas pasien, yang dapat menyebabkan berkurangnya kunjungan pasien. Penurunan kunjungan pasien menjadi masalah yang harus diperhatikan manajemen rumah sakit.

Berkurangnya jumlah pasien mempengaruhi pendapatan poliklinik, karena pasien yang diperiksa di poliklinik juga menggunakan pelayanan penunjang seperti laboratorium, fisioterapi, radiologi, dll. Selain itu, berdampak pada reputasi atau citra rumah sakit yang memburuk, yang juga melemahkan kepercayaan pasien. Selain itu, poliklinik jantung merupakan pelayanan unggulan dan pelayanan rawat jalan dengan jumlah pasien terbanyak di RSI Sakinah Mojokerto. Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang ada di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto, apakah kualitas pelayanan poliklinik jantung baik dan berpengaruh juga terhadap minat kunjungan ulang.

2. METODE PELAKSANAAN

Desain penelitian ini adalah penelitian analitik kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional Study*. Waktu pelaksanaan pada Bulan Januari 2023 hingga Bulan Juni 2023. Kegiatan yang dilakukan yaitu peneliti mengumpulkan data di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Sakinah dengan cara observasi dan melakukan wawancara pada responden menggunakan kuesioner yang berisi beberapa pertanyaan skala likert. Pengunjung Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Sakinah Tahun 2022 dijadikan sebagai populasi penelitian. Secara keseluruhan, ada 18.234 pasien. Ukuran sampel penelitian dari 95 responden, ditentukan dengan menggunakan teknik Simple Random Sampling.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil

Data diperoleh dari hasil penelitian disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. [Tabel 3](#) memperlihatkan frekuensi nilai kategori dari setiap variabel.

Tabel 3. Nilai kategori

Kategori	Nilai Kategori	Frekuensi	Persentase
Kualitas Pelayanan	Tidak Baik	0	0
	Cukup Baik	0	0
	Baik	4	4,2
	Sangat Baik	91	95,8
Minat Kunjungan Ulang	Tidak Baik	0	0
	Cukup Baik	0	0
	Baik	13	13,7
	Sangat Baik	82	86,3

[Tabel 3](#) menunjukkan, pada variabel kualitas pelayanan mayoritas pasien menilai sangat baik (95,8%), pada variabel Minat Kunjungan Ulang mayoritas pasien menilai sangat baik (86,3%). Uji regresi linier sederhana yang pertama dilakukan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang.

Tabel 4. Uji regresi linier sederhana variabel X terhadap variabel Y

<i>Variabel Kualitas Pelayanan</i>	<i>Variabel Minat Kunjungan Ulang</i>	
	<i>Sig.</i>	<i>R-Square</i>
	0	0,509

Dengan menggunakan data pada [Tabel 4](#), dapat disimpulkan bahwa H_0 tidak terdukung karena hasil uji regresi linier sederhana yang menunjukkan korelasi antara kualitas pelayanan dengan minat.

kunjungan ulang menghasilkan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000 yang lebih kecil dari probabilitas sebesar 0,05 ($0,000 < 0,05$). Pengaruh service quality terhadap intention to return sebesar 0,509 yang diukur dengan koefisien determinasi (R-squared). Jika nilai R-Square lebih besar dari 0,67 maka dianggap kuat; jika antara 0,33 dan 0,67 dianggap sedang; dan jika antara 0,19 dan 0,33 dianggap lemah (Chin, 1998). Berdasarkan [Tabel 4](#), nilai R-Square sebesar 0,509 menunjukkan tingkat linieritas sedang. Ada korelasi 0,509 antara kualitas layanan dan kunjungan masa depan, dengan sisanya 0,491 dipengaruhi oleh faktor perancu atau variabel lain.

Variabel Kualitas Pelayanan memiliki 9 indikator yaitu *Tangible*, *Atmosphere*, *Interaction activity*, *Relation Activity*, *Process Expertise*, *Safety Measure*, *Reliability*, *Operational Activity*,

Communication Activity. Dari 9 indikator, masing masing di uji menggunakan uji regresi linier sederhana, bertujuan untuk melihat secara lebih spesifik apakah terdapat pengaruh antara 9 indikator pada variabel kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan serta untuk melihat kekuatan pengaruh masing masing sub variabel kualitas pelayanan.

Tabel 5. Uji regresi linier sederhana sub variabel kuaitas pelayanan

Sub Variabel Kualitas Pelayanan	Minat Kunjungan Ulang	
	Sig.	R-Square
<i>Tangible</i>	0	0,248
<i>Atmosphere</i>	0	0,243
<i>Interaction Activity</i>	0	0,256
<i>Relationship Activity</i>	0	0,149
<i>Process Expertise</i>	0	0,315
<i>Safety Measure</i>	0	0,205
<i>Reliability</i>	0	0,25
<i>Operational Activity</i>	0	0,341
<i>Communication Activity</i>	0	0,227
Rata Rata		0,25

Berdasarkan **Tabel 5**, terdapat 9 sub varibel (indikator) kualitas pelayanan yang diuji pengaruh terhadap minat kunjungan ulang, menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara 9 sub variabel kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang. Kekuatan pengaruh tertinggi pada variabel Minat Kunjungan Ulang terdapat pada sub variabel *Operational Activity* sebesar 0,341, sedangkan kekuatan pengaruh terendah pada variabel minat kunjungan ulang terdapat pada sub variabel *Relationship Activity* sebesar 0,149, serta didapatkan rata rata R-Square sebesar 0,25.

3.2 Pembahasan

a. Kualitas pelayanan poliklinik jantung Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini menggunakan 9 sub variabel (indikator) yaitu *Tangible*, *Atmosphere*, *Interaction activity*, *Relation Activity*, *Process Expertise*, *Safety Measure*, *Reliability*, *Operational Activity*, *Communication Activity*. Hal ini sejalan dengan penelitian, dimana kualitas pelayanan yang baik juga dilihat dari 9 indikator [5]. Hasil penelitian didapatkan bahwa mayoritas responden menilai kualitas pelayanan di Poliklinik Jantung secara keseluruhan adalah sangat baik (95,8%). Keadaan tersebut tentunya positif bagi rumah sakit, dan diharapkan rumah sakit dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikannya serta dapat menunjang kelangsungan hidup rumah sakit tersebut.

Sebagai data penunjang didapatkan kualitas pelayanan pada Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Sakinah, ditinjau dari 9 sub variabel (indikator), yang paling besar nilai persentase yaitu pada indikator *Interaction Activity* (Interaksi dengan tenaga kesehatan di Rumah Sakit) dengan responden menjawab sangat setuju (76,49%) dalam hal dokter dan perawat peduli terhadap keluhan pasien dan dokter mendengarkan serta menerima apa yang dikatakan pasien. Kepedulian tenaga kesehatan akan berdampak pada kualitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian menurut yang menyatakan kepedulian tenaga kesehatan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas dan kepuasan Tenaga medis harus cepat tanggap terhadap setiap keluhan pasien agar pasien merasa diperhatikan [6]. Merasa diperhatikan oleh tenaga kesehatan menciptakan citra positif terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien tersebut. Kualitas pelayanan sangat penting untuk diperhatikan, jika kualitas pelayanan baik maka penilaian terhadap kualitas pelayanan juga baik, sehingga pada penelitian yang dilakukan oleh [7] Hampir semua pasien memiliki pengalaman positif dengan tingkat layanan yang mereka terima, banyak yang memuji ketanggapan petugas terhadap kekhawatiran pasien dan keterbukaan terhadap pertanyaan dari pasien dan orang yang mereka cintai tentang pilihan pengobatan dan masalah medis lainnya.

Hasil penelitian menunjukkan beberapa responden yang menjawab cukup setuju pada variabel Kualitas Pelayanan. Nilai persentase yang paling besar pasien menjawab cukup setuju yaitu pada indikator (sub variabel) *Atmosphere* (suasana atau keadaan di tempat pelayanan kesehatan) sebanyak (8,42%), pasien menjawab cukup setuju dalam hal suhu di ruang poliklinik jantung sejuk. *Atmosphere* suasana atau pengaturan yang mungkin mempengaruhi klien dengan menarik indra mereka disebut "suasana layanan" [8]. Suasana institusi pelayanan kesehatan berpotensi meningkatkan penjualan dengan menciptakan kesan positif di antara pasien dan keluarganya. Penelitian terdapat pengaruh yang signifikan antara *Atmosphere* dan keputusan pembelian pelanggan yang dapat menimbulkan loyalitas pelanggan [9]. Oleh karena itu, salah satu faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas konsumen adalah *Atmosphere* tempat itu sendiri. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, masih ada responden yang menjawab cukup setuju karena disebabkan oleh banyaknya jumlah pasien yang berobat perharinya di Poliklinik Jantung, membuat pendingin ruangan tidak berfungsi dengan baik dan maksimal khususnya pada area poli 8, apalagi banyak juga pasien yang berobat tidak datang sendiri namun ditemani oleh keluarga, hal ini membuat suhu ruangan meningkat menjadi lebih panas karena banyaknya pelanggan yang berkunjung atau berobat di poliklinik jantung (area poli 8). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh [7] melaporkan pasien merasa tidak nyaman karena kurangnya AC atau kipas angin di ruang tunggu atau ruang pemeriksaan. Hasilnya adalah pengiriman layanan berkualitas rendah. Suhu ruangan sangat penting diperhatikan untuk kenyamanan pasien saat berobat. Peningkatan suhu ruangan ini terjadi akibat banyak pengunjung yang datang sedangkan kipas angin pada ruangan tersebut terbatas atau tidak mencukupi sehingga membuat suhu ruangan meningkat hal tersebut dapat mempengaruhi kualitas pelayanan [10]. Sedangkan suhu ruangan dapat mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan pasien saat melakukan pelayanan kesehatan di rumah sakit [11]. Puas atau tidaknya pasien akan berpengaruh pada loyalitas pasien. Sesuai dengan Misi Rumah Sakit Islam Sakinah yang mengutamakan kepuasan pasien, maka sub variabel *Atmosphere* perlu untuk diperhatikan agar kualitas pelayanan menjadi semakin baik dan kepuasan pasien menjadi meningkat sehingga berdampak pada loyalitas pelanggan.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi penggunaan pelayanan kesehatan, dimana baik atau buruknya kualitas pelayanan dapat diketahui setelah pasien menggunakan pelayanan tersebut atau dapat dikatakan pasien memiliki pengalaman. Jika pasien merasa kualitas pelayanannya baik, maka pasien puas, dan pasien tertarik untuk menggunakan kembali layanan tersebut atau merekomendasikannya kepada orang lain. Sebaliknya, jika pasien menganggap kualitas pelayanan kurang baik, pasien tidak tertarik untuk menggunakan kembali layanan tersebut atau merekomendasikannya kepada orang lain. Hal ini sejalan dengan temuan dari penelitian Permana, 2018 yang menunjukkan bahwa konsumen yang puas lebih cenderung memanfaatkan dan menyarankan layanan kesehatan yang dimaksud. Ketika pasien puas dengan perawatan yang mereka dapatkan, mereka lebih mungkin untuk kembali, yang meningkatkan laba rumah sakit.

b. Loyalitas pelanggan poliklinik jantung Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto

Loyalitas pelanggan dapat diartikan sebagai konsistensi pelanggan dalam membeli jasa yang sama pada waktu yang berbeda. Loyalitas pelanggan tidak dapat dipisahkan dari kepuasan pelanggan. Dalam arti lain, loyalitas pelanggan adalah komitmen mendalam seorang pelanggan untuk memesan ulang atau membeli layanan yang dipilih di masa mendatang [12]. Menurut Griffin, 2005 perilaku pelanggan yang loyal artinya pelanggan yang melakukan pembelian berulang secara teratur, hal ini terbukti dari data penelitian yang menunjukkan bahwa pasien lama lebih banyak daripada pasien baru, pasien lama adalah pasien yang telah mendapatkan lebih dari satu kali perawatan di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Sakinah. Pelanggan setia melakukan lebih banyak pembelian berulang, menoleransi kenaikan harga dengan lebih baik dan lebih menguntungkan bagi rumah sakit [13]. Pasien yang setia pada praktik penyedia layanan kesehatan berharga bagi praktik itu dalam beberapa cara, termasuk bisnis berulang, kabar baik dari mulut ke mulut, rujukan, dan ketegangan persaingan. Pembelian berulang (kunjungan ulang), kebiasaan konsumsi merek, preferensi merek yang konsisten, keyakinan akan keunggulan merek, kepercayaan pada kualitas merek, dan iklan dari mulut ke mulut adalah semua cara untuk mengukur loyalitas pelanggan [14]. Penelitian ini bermaksud menggunakan indikator Minat Kunjungan Kembali Pelanggan untuk mengukur loyalitas pelanggan.

c. Minat kunjungan ulang

Minat kunjungan ulang mencakup 3 sub variabel (indikator), yakni *Intention to Recommend*, *Intention to Revisit* dan *Resistance to Change*. Hasil penelitian didapatkan bahwa mayoritas responden menilai Minat Kunjungan Ulang di Poliklinik Jantung secara keseluruhan adalah sangat baik (86,3%), hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien melakukan kunjungan ulang pada poliklinik jantung.

Hasil penelitian didapatkan minat kunjungan ulang ditinjau dari 3 indikator, dimana yang paling besar nilai persentasenya yaitu *Intention to Revisit* (niat untuk mengunjungi kembali) dengan mayoritas pasien menjawab sangat setuju (58,95%) akan kembali ke poliklinik jantung RSI Sakinah apabila sakit, akan terus menggunakan jasa pelayanan poliklinik jantung RSI Sakinah di masa depan, tidak akan menggunakan jasa pelayanan poliklinik jantung di rumah sakit lain selain RSI Sakinah. Penelitian lebih dari setengah responden akan memilih untuk kembali ke rumah sakit jika responden atau keluarganya membutuhkan pelayanan kesehatan karena pelayanannya yang baik [15]. Kepuasan pasien dengan perawatan kesehatan mereka sebelumnya juga merupakan faktor apakah mereka memilih untuk menggunakan layanan tersebut lagi atau tidak. Karena individu seringkali langsung mengadopsi rekomendasi orang lain sebagai standar saat memilih layanan kesehatan, hal ini juga mempengaruhi orang lain yang ingin memanfaatkan layanan yang sama.

Hasil penelitian menunjukkan beberapa responden yang menjawab cukup setuju pada variabel Minat Kunjungan Ulang. Nilai persentase yang paling besar yaitu pada indikator *Resistance to Change* (bertahan untuk tidak berubah atau tidak menggunakan pelayanan lain) sebanyak (6,31%) pasien menjawab cukup setuju untuk mempromosikan poliklinik jantung RSI Sakinah melalui media sosial mereka. Penelitian yang dilakukan oleh [16] *Resistance to Change* berpengaruh pada perilaku seseorang yang tidak ingin beralih pada pelayanan kesehatan lainnya, cenderung akan menggunakan pelayanan kesehatan tersebut secara berulang ulang dalam periode yang lama karena pelayanan yang saat ini digunakan sudah memberikan rasa aman dan nyaman, oleh karena itu hal tersebut dapat berdampak pada minat kunjungan ulang karena masih terdapat responden yang menjawab cukup setuju, yang artinya ada responden yang akan mempromosikan poliklinik jantung dan ada responden yang tidak mempromosikan poliklinik jantung melalui media sosial. Selain itu penggunaan teknologi berpengaruh terhadap *Resistance to Change* karena pengguna teknologi yang dalam hal ini yakni responden yang sebagian besar adalah lanjut usia, tidak terbiasa dengan teknologi [17].

Nilai persentase *resistance to change* tinggi karena berdasarkan hasil penelitian para peneliti, mayoritas pasien sudah tua (lansia) atau belum paham teknologi. Menurut survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia pada tahun 2016, jumlah pengguna di atas usia 55 tahun hanya sebesar 2%. Ini menunjukkan penggunaan teknologi atau internet yang tidak merata di berbagai kelompok umur. Salah satu faktor yang melatarbelakangi fenomena ini adalah kesenjangan generasi akibat kurangnya pengetahuan para lansia untuk mengakses berbagai informasi melalui teknologi. Dengan kata lain, dibandingkan generasi muda, kelompok tua lebih cenderung buta teknologi untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi komunikasi [18]. Selain itu tingkat pendidikan juga berpengaruh terhadap penggunaan teknologi, hal tersebut didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa nilai persentase tertinggi pada tingkat pendidikan pasien (responden) yaitu SMP (36,84%) dan SD (30,53%). Hal ini juga sejalan dengan penelitian [16] bahwa dengan pendidikan yang tinggi seseorang dapat dengan cepat memahami dan memahami penggunaan teknologi.

Penyedia layanan kesehatan khususnya Rumah Sakit Islam Sakinah hendaknya meningkatkan kualitas pelayanannya dan memenuhi kebutuhan pasien, karena semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi niat untuk kembali. Pada umumnya pasien kembali ke rumah sakit ketika kebutuhannya terutama kualitas pelayanan terpenuhi secara optimal. Sesuai dengan penelitian Siripipatthanakul et al. 2021 yang melihat faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pasien untuk kembali ke klinik gigi Thailand, seperti kualitas layanan, kepuasan pasien, dari mulut ke mulut, dan kunjungan berulang. menunjukkan bahwa kecenderungan pasien untuk kembali ke klinik gigi secara signifikan dipengaruhi oleh tingkat perawatan yang mereka terima di sana.

Dapat disimpulkan dari hasil penelitian bahwa Minat Kunjungan Ulang di Rumah Sakit Islam Sakinah mayoritas responden menilai sangat baik dan untuk sub variabel dengan kategori sangat setuju yang mempunyai nilai paling besar yaitu *Intention to Revisit* dan untuk kategori cukup setuju nilai paling besar yaitu *Resistance to Change* karena keterbatasan usia dan pendidikan responden.

- d. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pada poliklinik jantung rumah sakit islam sakinah

Hasil penelitian menemukan bahwa tingkat pelayanan Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Sakinah berpengaruh terhadap kecenderungan pasien untuk kembali berobat di masa depan. Telah ditentukan bahwa ada hubungan antara kualitas layanan dan niat pelanggan untuk kembali, dengan nilai signifikan 0,000 < 0,05. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh [19] bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi minat kunjungan ulang, dalam penelitian ini minat kunjungan kembali merupakan variabel dependen, Minat kunjungan ulang adalah ekspresi reaksi terhadap rangsangan yang menunjukkan niat konsumen untuk membeli kembali produk yang telah mereka beli. Pelanggan menghargai pembelian yang disengaja dan tidak disengaja [20]. Sejauh mana pelanggan senang atau tidak puas dengan produk atau layanan.

Dapat disimpulkan dari hasil uji statistik yang dilakukan pada variabel Kualitas Pelayanan terhadap *Word Of Mouth* mendapatkan hasil yaitu berpengaruh. Hal ini menunjukkan bahwa Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Sakinah dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan, karena semakin baik kualitas pelayanan maka akan mempengaruhi minat kunjungan ulang.

4. SIMPULAN

Hasil penelitian didapatkan bahwa mayoritas responden (91 responden) menilai Kualitas Pelayanan di Poliklinik Jantung adalah sangat baik (95,8%). Mayoritas responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase paling besar pada sub variabel *Interaction Activity* (76,49%). Beberapa responden menjawab cukup setuju dengan nilai persentase paling besar pada sub variabel *Atmosphere* (8,42%) karena pendingin ruangan khususnya pada area poli 8 tidak berfungsi dengan baik dan maksimal. Hasil penelitian didapatkan bahwa mayoritas responden menilai sangat baik pada Loyalitas Pelanggan. Sebanyak 82 responden menilai Minat Kunjungan Ulang di Poliklinik Jantung adalah sangat baik (86,3%). Mayoritas responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase paling besar pada variabel *Minat Kunjungan Ulang*, sub variabel *Intention to Revisit* (58,95%). Beberapa responden menjawab cukup setuju dengan nilai persentase paling besar pada sub variabel *Resistance to Change* (6,31%) disebabkan oleh responden yang belum paham dalam menggunakan teknologi karena mayoritas responden berusia lanjut atau lansia dan memiliki tingkat pendidikan paling banyak yaitu SD dan SMP. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Minat Kunjungan Ulang, dengan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada Ketua STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo, Ketua Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, Koordinator Skripsi, Dosen Penguji 1, Dosen Penguji 2 sekaligus Pembimbing, Penguji 3 dari RSI Sakinah Mojokerto, Seluruh Dosen Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit dan Staff STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo, Direktur RSI Sakinah, Staff General Affair RSI Sakinah, dan semua pihak yang terlibat dalam bantuan, saran dan masukan terhadap penelitian ini.

6. DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Y. Rahmawati, Hartono, and M. S. Hidayat, "PENGARUH BAURAN PEMASARAN 7P (PRODUCT, PRICE, PLACE, PROMOTION, PROCESS, PHYSICAL EVIDENCE, dan PEOPLE) TERHADAP KEPUASAN PASIEN (STUDI KASUS PADA RUMAH SAKIT ISLAM SAKINAH MOJOKERTO)," *J. Ilmu Sos. Manajemen, dan Akunt.*, vol. 1, no. 3, pp. 149–158, 2022.
- [2] Ji. Nafisa and I. Sukresna, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harapan Kinerja dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang)," *Diponegoro J. Manag.*, vol. 7, no. 3, pp. 1–27, 2018.
- [3] R. A. Ahri, A. W. Puspitasari, H. Haeruddin, Y. Yuliati, and ..., "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Minat Kembali Pasien Rawat Inap Melalui Kepuasan Sebagai Mediasi Di Rumah Sakit Umum Sisaldjufrie Palu," *Ekonomika*, vol. 7, no. 1, pp. 171–184, 2023.

- [4] P. K. Tanudjaya, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Klinik Gigi Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Sehingga Meningkatkan Keinginan Untuk Berobat Kembali,” *J. Manaj. dan Pemasar. Jasa*, vol. 7, no. 1, pp. 39–60, 2014, doi: 10.25105/jmpj.v7i1.520.
- [5] A. S. Rahman, E. Desembrianita, P. Pascasarjana, M. Manajemen, and U. M. Gresik, “PENGARUH SERVICE QUALITY DAN HOSPITAL IMAGE TERHADAP REVISITINTENTION MELALUI WORD OF MOUTH PADA LAYANAN,” vol. 3, no. 1, pp. 199–222, 2023.
- [6] C. Sarayar and E. S. Kewas, “Relationship on Nurshing Perfomance of Patient Satisfaction in Installation of Hospitasl in General Hospital Deli Serdang Religion,” vol. 5, no. September, pp. 22–33, 2017.
- [7] Y. T. Utami, “Pengaruh karakteristik pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di uptd puskesmas penumping surakarta,” vol. 8, no. 1, pp. 57–65, 2018.
- [8] B. Satrio, “ATMOSPHERE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KOPISAE Dwi Putra Hendro Arianto Budhi Satrio Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya,” 2020.
- [9] R. I. Takwim, T. Asmala, and A. Johan, “Pengaruh kualitas layanan dan store atmosphere terhadap customer loyalty,” vol. 4, no. 12, pp. 5617–5622, 2022.
- [10] C. M. Tamamilang *et al.*, “PENDAHULUAN Udara adalah unsur terpenting yang sangat dibutuhkan oleh setiap makhluk hidup , Jika kualitas udara mengalami penurunan maka itu akan berdampak negatif terhadap kesehatan manusia . Tingkat pencemaran di dalam ruangan bisa lebih tinggi dibanding,” vol. 8, no. 7, pp. 202–207, 2019.
- [11] Fakhryan Rakhman, “Rumah sakit dalam menjalankan pelayanan kesehatan yang sudah diatur secara teknis termasuk lingkungan fisik rumah sakit . Oleh karena itu dalam membangun rumah sakit harus direncanakan sesuai dengan standar dan kaidah-kaidah yang berlaku yang juga sudah d,” vol. 13, no. 1, pp. 93–100, 2022.
- [12] D. K. Gultom, M. Arif, and M. Fahmi, “Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan,” vol. 3, no. September, pp. 171–180, 2020.
- [13] E. L. Harmen, R. Semiarty, and R. P. Lita, “Model Keterkaitan Persepsi Nilai , Citra Merek , Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Rumah Sakit,” pp. 216–225, 2020.
- [14] F. Gusmawan, H. Haryadi, and E. Sutrisna, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimoderasi Oleh Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas,” *J. Ekon. Bisnis, dan Akunt.*, vol. 21, no. 4, 2020, doi: 10.32424/jeba.v21i4.1544.
- [15] D. Mariana, H. Kualitas, P. Keperawatan, and R. Inap, “DENGAN PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN PASIEN UNTUK MEMILIH RUMAH SAKIT Program Studi Ilmu Keperawatan , Universitas Kader Bangsa Palembang PENDAHULUAN Bertambahnya jumlah penyedia Dina Mariana kualitas layanan yang terdiri dari lima dimensi utama yaitu dime,” vol. 10, 2019.
- [16] A. S. P. Irganov Maghfiroh Gusti, Siwi Gayatri, “Pengaruh Umur , Tingkat Pendidikan dan Lama Bertani terhadap Pengetahuan Petani Mengenai Manfaat dan Cara Penggunaan Kartu Tani di Kecamatan Parakan Tha Affecting of Farmer Ages , Level of Education , and Farming Experience toward the Level of Farmer Know,” vol. 19, no. 2, pp. 209–221, 2021.
- [17] T. A. Zaharany, R. Tutik, S. Hariyati, and S. Anisah, “Pengembangan Literasi Digital Keperawatan Dimasa Pandemi Covid-19,” vol. 4, no. 1, 2021.
- [18] T. Salsabilla and M. Zainuddin, “UPAYA ADAPTASI MODERNISASI KEGIATAN LANSIA MELALUI MEDIA SOSIAL PADA MASA PANDEMI COVID-19,” vol. 4, no. 1, pp. 87–95, 2021.
- [19] H. Al Rasyid and A. T. I. K, “Analisis Kualitas Pelayanan dan Brand Image Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Klinik Bidan Marlina,” vol. 17, no. 1, pp. 7–16, 2019.
- [20] J. Abbas, E. Kurnaesih, R. A. Ahri, F. P. Idris, and A. Muhammad, “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Tenriwaru Bone,” vol. 4, no. 3, pp. 52–69, 2023.