

**Pengaruh Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat  
Kunjungan Kembali Melalui Kepuasan Pasien Di Rawat Inap RSUD  
Salewangan Maros Tahun 2021**

**Eka Widya Citra<sup>1</sup>, Amran Razak<sup>2</sup>, A. Rizki Amelia, AP.<sup>3</sup>**

*<sup>1</sup>Pegawai RSUD Salewangan Kabupaten Maros Jalan Poros Maros–Makassar Km. 3.*

*<sup>2</sup> Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas  
Muslim Indonesia (UMI), Sulawesi Selatan*

*<sup>3</sup> Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas  
Muslim Indonesia (UMI), Sulawesi Selatan*

*Corresponding Author: Eka Widya*

*Telp: 081342552256*

*E-mail: Ekawidyacitra1997@gmail.com*

**Abstrak**

Citra positif memungkinkan sebuah rumah sakit untuk mendapatkan nilai reputasi dan keunggulan kompetitif. Sebuah citra yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien, kualitas layanan, loyalitas, dan niat datang kembali. Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan yang diberikan rumah sakit merupakan pelayanan kesehatan paripurna yaitu pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh citra rumah sakit, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pasien, citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan kembali, Untuk menganalisis pengaruh citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan kembali melalui kepuasan pasien pada RSUD Salewangan Maros. Untuk mengaplikasikan tujuan tersebut maka digunakan teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda, uji instrument penelitian, uji asumsi klasik, serta analisis jalur. Hasil penelitian menemukan bahwa citra rumah sakit berpengaruh terhadap kepuasan pasien, Kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, Kepuasan pasien memberikan pengaruh positif dan signifikan. Citra rumah dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan. terhadap minat kunjungan kembali, kepuasan pasien dapat memediasi secara parsial pengaruh citra rumah sakit terhadap minat kunjungan kembali. Kepuasan pasien dapat memediasi secara parsial pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan kembali di RSUD salewangan, Kabupaten Maros.

Kata Kunci: citra rumah sakit, kualitas pelayanan, kepuasan dan minat kunjungan kembali

## PENDAHULUAN

Berkembangnya teknologi dan informasi menyebabkan pengetahuan masyarakat meningkat baik ditingkat lokal maupun global, sehingga masyarakat lebih selektif dalam memilih fasilitas layanan yang digunakan. Pemilihan fasilitas layanan tersebut biasanya ditempuh masyarakat dengan cara memanfaatkan bantuan dari berbagai macam media yang kemudian dijadikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan layanan yang akan digunakan. Salah satu layanan yang penting untuk masyarakat adalah layanan kesehatan. Sebab pada dasarnya setiap orang membutuhkan tubuh yang sehat dalam menjalankan setiap aktifitasnya, sehingga dapat melakukan kegiatannya dengan baik. Maka dari itu dibutuhkan layanan kesehatan yang optimal. Kebutuhan dan keinginan konsumen merupakan dasar bagi dunia kesehatan dalam mencapai keberhasilan pemasaran produk/jasa mereka, karena pemasaran merupakan kegiatan yang diarahkan untuk memuaskan kebutuhan dengan tujuan untuk tercapainya kepuasan pelanggan yang secara tidak langsung bisa menguatkan loyalitas pelanggan (Datuan, Darmawansyah, and Daud 2019).

Sementara minat kunjungan kembali telah menjadi isu menarik dalam bidang pemasaran. Penelitian empiris membuktikan bahwa kepuasan pasien saja tidak cukup membuat pasien loyal terhadap suatu produk (Nisha, 2019). Minat kunjungan kembali ini muncul, karena adanya pengaruh dari kepuasan yang dirasakan pasien (Wijayanti, 2018). Namun, penelitian Hellier (2015) menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan dan minat kunjungan kembali tidak memiliki hubungan yang signifikan. Minat kunjungan kembali adalah kondisi, dimana pelanggan mempunyai sikap positif terhadap sebuah produk, mempunyai komitmen terhadap produk tersebut dan bertujuan untuk melakukan pembelian ulang di masa yang akan datang. Terciptanya minat kunjungan kembali memungkinkan dapat mengembangkan hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Selain itu biaya yang dibutuhkan untuk menarik pelanggan baru juga jauh lebih besar dibandingkan biaya untuk mempertahankan pelanggan yang loyal pada perusahaan (Pertiwi 2017).

Minat kunjungan kembali sendiri tidak dapat dipisahkan dari kepuasan pasien. Kalangan praktisi maupun akademisi sepakat bahwa kepuasan dan minat kunjungan kembali terkait secara erat dan tak terpisahkan. Tetapi pola hubungan antara keduanya bersifat asimetri mengingat pasien yang kunjungan kembali kebanyakan pasien yang terpuaskan, tetapi tidak semua kepuasan pasien bermakna akan datang kembali (Nisha 2019). Kepuasan penyelenggara layanan kesehatan memang sangat penting, tetapi kepuasan itu sering terabaikan atau terlupakan. Pasien akan selalu mencari layanan kesehatan di fasilitas yang kinerja layanan kesehatannya dapat memenuhi harapan atau tidak mengecewakan (Datuan et al. 2019). Menurut *leebov W* dan Scott G dalam buku Setyawan Febri dan Supriyanto Stefanus 2019, beberapa Hasil

*\*Corresponding Author : Eka Widya , Email: Ekawidyacitra1997@gmail.com*

*Artikel History : Received : September 03, 2021, Accepted : Oktober 01,2021*

penelitian melaporkan bahwa pasien yang tidak menggunakan kembali institusi pelayanan kesehatan atau pindah ke institusi pelayanan yang lain, antara lain disebabkan karena perilaku staf atau personil yang tidak menyenangkan seperti pelayanan terlambat dan perilaku yang kurang manusiawi.

Hal ini didukung oleh penelitian Karyanto (2019), yang menunjukkan bahwa akseibilitas, ketepatan waktu, hubungan antar manusia berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dari hasil penelitian Purnomo (2019), masih ada responden yang tidak puas sebanyak 3,8%, dikarenakan responden merasa ada pelayanan perawatan yang tidak adil bagi mereka, sehingga responden merasa diabaikan dan tidak diperhatikan. Citra merupakan aset tidak berwujud (*intangible assets*) yang berharga dari rumah sakit. Citra positif memungkinkan sebuah rumah sakit untuk mendapatkan nilai reputasi dan keunggulan kompetitif (Porter dan Claycomb, 2018). Sebuah citra yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien, kualitas layanan, loyalitas, dan niat datang kembali (Nurullah Hidajahningtyas, 2019). Citra yang baik akan mampu meningkatkan kesuksesan suatu rumah sakit dan sebaliknya citra yang buruk akan memperburuk kestabilan suatu rumah sakit. Istijanto, (2015) mengemukakan bahwa setiap organisasi yang memiliki citra atau reputasi yang baik akan mendorong konsumen membeli produk yang ditawarkan, mempertinggi kemampuan bersaing, mendorong semangat kerja karyawan, dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Citra rumah sakit berdampak pada sikap dan perilaku pasien terhadap rumah sakit. Dengan demikian, pemahaman hubungan antara citra rumah sakit dan pengaruhnya terhadap intensi pasien sangat diperlukan. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan yang diberikan rumah sakit merupakan pelayanan kesehatan paripurna yaitu pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009).

Rumah sakit umum Salewangan Kabupaten Maros adalah salah satu rumah sakit yang dikelola oleh pemerintah Kabupaten Maros, rumah sakit ini merupakan salah satu rumah sakit umum terbesar di Kabupaten Maros dengan melayani pasien rawat inap maupun rawat jalan dan juga menampung rujukan dari puskesmas daerah maupun klinik kesehatan. Sebagai rumah sakit umum daerah yang cukup besar, pelayanan rumah sakit ini banyak dikeluhkan oleh masyarakat. Keluhan yang kemudian muncul adalah seperti lambatnya pengurusan administrasi, lambatnya penanganan terhadap pasien, sikap pegawai dan juga kurangnya partisipasi pegawai dalam memberikan informasi kesehatan, serta pelaksanaan tugas pegawai yang lalai.

## **METODE**

### **Pendekatan Penelitian**

*\*Corresponding Author : Eka Widya , Email: Ekawidyacitra1997@gmail.com*

*Artikel History : Received : September 03, 2021, Accepted : Oktober 01,2021*

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Alat ukur penelitian ini berupa kuesioner, data yang diperoleh berupa jawaban dari pasien terhadap pertanyaan yang diajukan. Berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka jenis penelitian ini adalah *explanatory*. Menurut Sani & Mashuri penelitian eksplanatori (*explanatory research*) adalah menguji antara variabel yang dihipotesiskan. Penelitian ini terdapat hipotesis yang akan diuji kebenarannya. Hipotesis ini menggambarkan hubungan antara dua variabel dan mengetahui apakah variabel berasosiasi ataukah tidak dengan variabel lainnya, atau apakah variabel disebabkan atau dipengaruhi atau tidak oleh variabel lainnya. Dalam penelitian ini menggunakan model analisis jalur (*path analysis*), karena diantara variabel independent dengan variabel dependent terdapat mediasi yang mempengaruhi. Dalam penelitian ini terdiri dari tiga variabel. Yakni variabel bebas (*independent*) citra rumah sakit dan kualitas pelayanan, kepuasan pasien (mediasi) sedangkan yang terikat (*dependent*) minat kunjungan kembali.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi merupakan keseluruhan sumber data yang diperlukan dalam suatu penelitian (Notoadmojo 2018). Pada penelitian ini populasinya adalah pasien yang telah melalui prosedur pelayanan di RSUD Salewangan Maros dimana rata-rata yang masuk dalam satu bulan sebanyak 268 pasien. Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Mengingat jumlah populasi cukup banyak maka digunakan rumus slovin sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 160 responden. Teknik penarikan sampel menggunakan *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan. Adapun prosedur pengambilan sampel adalah menggunakan teknik *accidental sampling*.

### **Jenis dan Sumber Data**

Jenis dan sumber data diperoleh dari Data Primer yang diperoleh secara langsung dari sumber asli/peneliti (tidak melalui media perantara). Teknik pengumpulan data primer dilakukan dengan alat kuesioner yang diberikan kepada responden dengan memberikan panduan tata cara untuk pengisian kuesioner. Kemudian data sekunder yang berhubungan dengan objek penelitian, baik berupa catatan medik, hasil pemeriksaan, maupun sumber tertulis lainnya yang masih berhubungan dengan objek penelitian.

### **Metode Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah

\*Corresponding Author : Eka Widya , Email: Ekawidyacitra1997@gmail.com

Artikel History : Received : September 03, 2021, Accepted : Oktober 01, 2021

Wawancara dengan menanyakan atau membuat tanya–jawab yang berkaitan dengan masalah yang dihadapi oleh klien, biasa juga disebut dengan anamnesa. Kemudian Observasi yakni mengamati perilaku dan keadaan klien untuk memperoleh data tentang masalah kesehatan dan keperawatan klien, serta kuesioner adalah suatu cara pengumpulan data atau suatu penelitian mengenai suatu masalah yang umumnya banyak menyangkut kepentingan umum (banyak orang). Kuesioner ini dilakukan dengan mengedarkan suatu daftar pertanyaan yang berupa formulir–formulir, diajukan secara tertulis kepada sejumlah subjek untuk mendapatkan tanggapan, informasi, jawaban, dan sebagainya.

### Metode Analisis

Adapun metode yang digunakan adalah :

1. Uji instrument penelitian
  - a. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan melakukan korelasi *bivariate* antara masing–masing skor indikator dengan total skor variabel. Suatu variabel dikatakan valid jika memberikan nilai korelasi di atas dari nilai standar (0,30).
  - b. Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Reliabilitas diukur dengan uji statistik *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach' alpha* > 0,60.
2. Analisis jalur (*Pathanalysis*) dengan metode regresi linear berganda digunakan dalam menguji pengaruh citra rumah sakit, kualitas layanan terhadap minat kunjungan kembali melalui kepuasan pasien. Persamaan struktur analisis jalur menurut, dengan menggunakan rumus :

$$Z = \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + e_1$$

$$Y = \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3Y_1 + e_2$$

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Identitas Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pasien pada RSUD. Salewangan Maros selama bulan Juni 2021 berjumlah 268, mengingat jumlah responden cukup banyak maka digunakan rumus sloving sehingga diperoleh jumlah sampel 160 responden. Untuk memudahkan penelitian maka responden dapat diidentifikasi berdasarkan jenis kelamin, dimana didominasi oleh pasien wanita, dengan lama

perawatan di Rumah sakit antara 3–6 hari. Kemudian dilihat dari umur maka didominasi oleh umur antara 50–64 tahun, serta bekerja sebagai PNS. Selanjutnya dilihat dari hasil persepsi responden atas citra rumah sakit maka dipersepsikan cukup baik, dilihat dari variabel kualitas pelayanan maka dipersepsikan baik oleh responden, apabila dilihat dari variabel kepuasan pasien maka sudah dipersepsikan baik, sedangkan dilihat dari minat kunjungan kembali maka dipersepsikan baik atau tinggi.

### Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen dalam penelitian ini terdiri atas dua bagian yakni uji validitas dan uji reliabilitas yang dapat diuraikan sebagai berikut :

#### a. Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk mengukur reliabel atau handalnya suatu instrumen penelitian maka digunakan *cronbach's alpha* yang di atas dari 0,60. Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas yang diolah dengan program SPSS versi 23 untuk keempat variabel yakni citra rumah sakit, kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan minat kunjungan kembali, nampak bahwa semua item pertanyaan sudah reliabel sebab memiliki nilai *cronbach's alpha if item deleted* di atas 0,60.

#### b. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui item yang dapat digunakan sebagai indikator dari seluruh variabel laten. Uji validitas bertujuan untuk mengetahui keabsahan jawaban responden dalam kuesioner, dimana dalam pengujian validitas dilakukan dengan mengkorelasikan item pertanyaan dengan total score dengan syarat minimum dikatakan suatu butir pertanyaan valid apabila memiliki nilai *corrected item total correlation*  $\geq 0,30$ . Hasil pengujian validitas atas variabel citra rumah sakit, kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan minat kunjungan kembali dengan 32 jumlah item pernyataan yang diajukan, maka semua item pertanyaan dalam setiap variabel sudah valid atau sah, sebab memiliki nilai *corrected total item correlation* di atas dari 0,30.

### Analisis Pengaruh citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan kembali melalui kepuasan pasien pada RSUD Salewangan Maros

#### 1) Analisis Pengujian model 1

Untuk mengetahui pengaruh citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien (model 1), dengan SPSS release 23,

hasil selengkapnya terlihat pada data berikut ini :

Tabel 1: Pengujian Jalur Model 1

Model	Unstandardize d Coefficients		Standardize d Coefficient s	t	Sig.
	B	Std. Error	Bet a		
1 (Constant)	.569	.377		1.508	.134
Citra Rumah Sakit	.286	.056	.340	5.142	.000
Kualitas Pelayanan	.599	.083	.476	7.192	.000
R = 0,563		Fhitung = 36,370			
RSquare = 0,317		Sign = 0,000			

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2021

Dari hasil pengujian jalur model 1 maka diperoleh hasil bahwa citra rumah sakit dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Selanjutnya dilihat dari nilai  $R = 0,563$  yang dapat diartikan bahwa ada hubungan yang cukup kuat antara citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan dilihat dari nilai koefisien determinasi  $Rsquare = 0,317$ , hal ini menunjukkan bahwa sebesar 31,70% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh citra rumah sakit dan kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 68,30% ( $1 - 0,317$ ) dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Dilihat dari pengujian hipotesis (uji parsial) maka citra rumah sakit dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan dari pengujian secara serempak (uji F) maka diperoleh hasil bahwa citra rumah sakit dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

## 2) Analisis Pengujian model 2

Adapun analisis regresi atas pengaruh citra rumah sakit, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap minat kunjungan kembali (model 2) pada RSUD. Salewangan Maros, dapat disajikan hasil pengujian regresi model 2 yang dapat dilihat melalui data berikut ini :

Tabel 2: Analisis Pengujian Jalur Model 2

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.222	.329		.675	.500
Citra Rumah Sakit	.178	.052	.213	3.411	.001
Kualitas Pelayanan	.387	.083	.310	4.653	.000
Kepuasan Pasien	.420	.069	.424	6.084	.000
R = 0,695		Fhitung = 48,558			
Adjusted Rsquare = 0,473		Sign = 0,000			

Sumber : Data Primer diolah, 2021

Tabel 2 yaitu hasil pengujian regresi model 2 maka dapat diinterpretasikan bahwa citra rumah sakit, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap minat kunjungan kembali pada RSUD. Salewangan Maros. Kemudian dilihat dari hubungan atau korelasi maka diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan yang kuat antara citra rumah sakit, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan minat kunjungan kembali pada RSUD. Salewangan Maros. Dilihat dari pengujian hipotesis (uji parsial) maka untuk ketiga variabel yakni citra rumah sakit, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan kembali pada RSUD. Salewangan Maros, sedangkan untuk pengujian serempak (uji F) maka diperoleh hasil bahwa ketiga variabel memiliki pengaruh secara bersama-sama atau serempak terhadap minat kunjungan kembali.

#### **Analisis Uji Jalur (*Path Analysis*)**

Analisis uji jalur (*path analysis*) yakni suatu analisis yang bertujuan untuk menguji pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung variabel independent terhadap variabel terikatnya melalui mediasi, dimana dalam penelitian ini akan dilakukan pengujian pengaruh citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan kembali melalui kepuasan pasien rumah sakit umum daerah Salewangan di Kabupaten Maros. Berdasarkan hasil uji jalur maka akan dilakukan hasil analisis pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung citra rumah sakit dan kualitas pelayanan melalui kepuasan pasien terhadap minat kunjungan kembali pada

\*Corresponding Author : Eka Widya , Email: Ekawidyacitra1997@gmail.com

386

Artikel History : Received : September 03, 2021, Accepted : Oktober 01, 2021

rumah sakit salewangan kabupaten maros yang dapat diuraikan sebagai berikut :

**1) Pengaruh Langsung**

Besarnya pengaruh langsung dari setiap variabel bebas (citra rumah sakit dan kualitas pelayanan) terhadap minat kunjungan kembali dijelaskan sebagai berikut :

**a. Pengaruh Citra Rumah Sakit Terhadap minat kunjungan kembali**

Hasil uji jalur maka besarnya pengaruh langsung citra rumah sakit terhadap minat kunjungan kembali sebesar 21,30 persen ( $0,213 \times 100$ ). Sedangkan dilihat dari hasil uji *t* *value* =  $0,001 < 0,05$ . Hal ini mengindikasikan bahwa citra rumah sakit memberikan pengaruh secara langsung dan signifikan terhadap minat kunjungan kembali

**b. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan kembali**

Hasil uji jalur yakni pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan kembali pada Rumah Sakit Salewangan, Kabupaten Maros, dimana besarnya pengaruh langsung sebesar 31 persen ( $0,310 \times 100$ ). Sedangkan dilihat dari nilai *t* *value* =  $0,000 < 0,05$ . Hal ini mengindikasikan bahwa secara langsung kualitas pelayanan telah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap minat kunjungan kembali khususnya pada Rumah Sakit Salewangan di Kabupaten Maros.

**2) Pengaruh Tidak Langsung**

Setelah dilakukan analisis pengaruh langsung, akan dapat dilakukan analisis pengaruh tidak langsung, dimana akan dapat dilakukan perhitungan pengaruh tidak langsung yang dapat diuraikan sebagai berikut :

**a. Pengaruh tidak langsung Citra Rumah Sakit Terhadap Minat Kunjungan Kembali Melalui kepuasan pasien**

Dari hasil perhitungan maka besarnya pengaruh tidak langsung citra rumah sakit terhadap minat kunjungan kembali melalui kepuasan pasien sebesar 14,40 persen ( $0,144 \times 100$ ). Sehingga total pengaruh citra rumah sakit terhadap minat kunjungan kembali melalui kepuasan pasien sebesar 35,70 persen ( $0,213 + 0,144 \times 100$ ). Untuk dapat membuktikan apakah kepuasan pasien dapat memediasi pengaruh citra rumah sakit terhadap minat kunjungan kembali pada rumah sakit Salewangan Kabupaten Maros maka dapat dilakukan dengan hasil uji sobel test secara *online*.

Tabel 3: Hasil Uji Sobel test pengaruh citra rumah sakit terhadap Minat

	Input:	Test statistic:	Std. Error:	p-value:
a	0.340	Sobel test: 4.31889961	0.03337887	0.00001568
b	0.424	Aroian test: 4.29024889	0.03360178	0.00001785
S <sub>a</sub>	0.056	Goodman test: 4.34813212	0.03315447	0.00001373
S <sub>b</sub>	0.069	Reset all	Calculate	

\*Corresponding Author : Eka W  
Artikel History : Received : Sep

kunjungan kembalimelalui kepuasan.

Sumber : Data Diolah, 2021

Tabel 3 yaitu hasil uji *sobel test* dengan menggunakan kalkulator *sobel* secara *online* maka dilihat dari nilai *p-value* = 0,000, karena dengan nilai *p-value* yang jauh dari 0,05 maka dikatakan bahwa kepuasan pasien dapat memediasi pengaruh citra rumah sakit terhadap minat kunjungan kembali pada rumah Sakit Salewangan Kabupaten Maros. Temuan ini mengindikasikan bahwa dengan adanya peningkatan citra rumah sakit akan dapat memberikan pengaruh dalam meningkatkan kepuasan pasien sehingga akan berdampak terhadap minat kunjungan kembali khususnya pada Rumah Sakit Salewangan di Kabupaten Maros. Sehingga dalam penelitian ini dapat menerima hipotesis penelitian ini.

**b. Pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan kembali melaluikepuasan pasien**

Dari hasil perhitungan analisis jalur maka besarnya pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan kembali melalui kepuasan pasien sebesar 20,10 persen ( $0,201 \times 100$ ). Dengan demikian maka besarnya total pengaruh sebesar 51,10 persen ( $0,310 + 0,201 \times 100$ ), untuk dapat membuktikan apakah kepuasan pasien dapat memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan kembali pada rumah sakit Salewangan Kabupaten Maros maka dapat dilakukan dengan hasil *uji sobel test* dengan menggunakan kalkulator *sobel* secara *online* yaitu :

Tabel 4. Uji Sobel test pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan kembali Melalui kepuasan pasien

	Input:		Test statistic:	Std. Error:	p-value:
a	0.476	Sobel test:	4.19266885	0.04813736	0.00002757
b	0.424	Aroian test:	4.16330793	0.04847684	0.00003137
s <sub>a</sub>	0.083	Goodman test:	4.22265986	0.04779547	0.00002414
s <sub>b</sub>	0.069	Reset all	Calculate		

Sumber : Data Diolah, 2021

Tabel 4 yakni hasil uji *sobel test* pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan kembali melalui kepuasan pasien khususnya pada Rumah Sakit Salewangan di Kabupaten Maros, dimana dilihat dari nilai *pvalue* = 0,000 < 0,05 maka dapat dikatakan bahwa kepuasan pasien dapat memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan kembali. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas

pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pasien selama menjalani rawat inap yang pada akhirnya akan dapat memberikan dampak dalam meningkatkan minat kunjungan kembali untuk berobat di Rumah Sakit Salewangan, Kabupaten Maros.

### **Pembahasan Hasil Penelitian**

Pembahasan hasil penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan hasil temuan yang diperoleh dari hasil pengamatan peneliti dengan menyebarkan kuesioner kepada sejumlah pasien yang berobat pada rumah sakit Salewangan di Kabupaten Maros, dimana yang ditemukan oleh peneliti bahwa citra rumah sakit dan kualitas pelayanan selama ini telah memberikan pengaruh yang bermakna terhadap peningkatan kepuasan pasien dan minat kunjungan kembali

#### **1. Pengaruh Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil dimana citra rumah sakit yang sudah ter-golong tinggi, hal ini dapat dilihat dari lokasi rumah sakit yang sangat strategis karena berada dalam poros Maros di Makassar sehingga dapat dijangkau oleh pasien untuk berobat di rumah sakit. Kemudian dalam persepsi pasien yang percaya bahwa rumah sakit dapat memberikan pelayanan kepada pasien saat berobat di rumah sakit. Dan persepsi pasien merasa bahwa dalam per RSUD. Salewangan telah menjadi rumah sakit yang pertama kali muncul dalam pikiran pasien dan memilih rumah sakit tersebut untuk berobat. Kemudian persepsi pegawai yang memberikan persepsinya bahwa umumnya pasien merasa terkesan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit saat ini dan telah memberikan kepuasan selama ini karena pasien telah mendapatkan pelayanan yang baik sehingga akan menceritakan kesan baik selama berobat di rumah sakit selama ini. Kemudian tempat parkir yang dimiliki oleh rumah sakit saat ini tergolong cukup luas dan akan merekomendasikan kepada orang lain untuk berobat di RSUD Salewangan Kabupaten Maros.

Berdasarkan hasil analisis mengenai temuan empiris yang telah dilakukan menunjukkan bahwa citra rumah sakit memberikan pengaruh yang bermakna dalam peningkatan kepuasan pasien, dimana dengan semakin tinggi citra rumah sakit khususnya dalam lingkup rumah sakit salewangan kabupaten maros maka akan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa citra rumah sakit dapat membuat pasien merasa puas selama berobat di rumah Sakit Salewangan, kabupaten Maros. Penelitian yang dilakukan oleh Afrizal (2018), Hidjaningtyas (2017), Kuluthar

dan Jayawardena (2017) yang hasil penelitiannya menemukan bahwa citra rumah sakit memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien.

## 2. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien

Hasil persepsi pasien rumah sakit salewangan di kabupaten Maros khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan kepada pasien yang berobat sudah tergolong baik, hal ini dapat dilihat dari tanggapan pasien mengenai bukti fisik yang sudah tergolong baik alasannya karena bangunan rumah sakit sudah tergolong bersih dan indah, kemudian dari persepsi pasien yang rata rata telah memberikan pernyataan bahwa peralatan fisik yang ada dalam masing masing ruangan rumah sakit yang tergolong sudah lengkap, selain itu memiliki ruang tunggu yang cukup dan memiliki tenaga medis yang berpenampilan rapi dan bersih.

Kemudian dilihat dari persepsi pasien rumah sakit yang menyatakan bahwa keandalan tenaga medis yang tergolong sudah baik, karena tenaga medis telah melakukan tindakan dalam mengobati penyakit pasien, setiap perawat yang telah memberitahu kepada pasien dengan jenis penyakit secara lengkap, memberitahu cara perawatan dan cara minum obat dan tenaga medis dan petugas lainnya yang selalu membantu permasalahan pasien.

Tanggapan pasien rumah sakit salewangan kabupaten Maros yang terkait dengan daya tanggap (*responsiveness*), yang sudah tergolong baik, hal ini dapat dilihat bahwa tenaga medis senantiasa memiliki kesiapan untuk menanggapi keluhan pasien, perawat dianggap telah tanggap saat pemberian pelayanan kepada pasien. Kemudian tanggapan pasien terkait dengan keamanan (*assurance*) selama berobat di Rumah Sakit Salewangan Kabupaten Maros dimana dokter telah memiliki kemampuan dan pengetahuan dalam membuat diagnose dari penyakit pasien dan selain itu dokter mampu menjawab pertanyaan yang ditanyakan oleh pasien secara meyakinkan.

Tanggapan pasien terkait dengan perhatian (*Empathy*), yang telah berada dalam kategori baik, hal ini dapat dilihat bahwa perawat telah memperhatikan secara sungguh-sungguh kepada pasien yang berobat di Rumah Sakit Salewangan Kabupaten Maros, selain pasien telah mempersepsikan bahwa perawat telah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan telah memahami kebutuhan pasien. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan, dimana dalam temuan peneliti menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang bermakna dalam meningkatkan kepuasan pasien. Temuan ini

mengindikasikan bahwa sama–kin pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit salewangan, Kabupaten Maros.maka akan memberikan pengaruh yang bermakna dalam meningkatkan kepuasan pasien rumah sakit. Sehingga penelitian ini dapat membuktikan bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pasien untuk berobat dirumah sakit.

Beberapa peneliti sebelumnya yaitu Supratiningsih (2017), Ariestywati (2013). *Pouragha* dan *Zarei* (2016), Suhardi (2018), Hidjayanigtyas (2017), Kaluthar dan Jawardena (2017) dan Syahrir (2017) dimana dalam penelitiannya menemukan bahwa dimensi kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien.

### **3. Pengaruh Kepuasan pasien terhadap Minat kunjungan kembali**

Berdasarkan dari tanggapan pasien dengan kepuasan yang dirasakan oleh pasien selama menjalani rawat inap di RSUD Ssalewangan sudah tergolong puas, sehingga dari hasil pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti bahwa kepuasan pasien telah memberikan pengaruh yang bermakna dalam meningkatkan minat kunjungan kembali, dimana semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh pasien maka akan semakin tinggi pula minat pasien untuk berkunjung kembali khususnya di RSUD salewangan, Kabupaten Maros, dimana dari 4 item pernyataan, dimana skor yang tertinggi dari jawaban pasien adalah kepuasan layanan kesehatan yang diberikan oleh RSUD Salewangan, Kabupaten Maros, dimana pihak petugas layanan kesehatan yang selalu memberikan saran layanan kesehatan kepada pasien saat berobat di RSUD.

Salewangan, Kabupaten Maros. Sehingga hal ini yang perlu dipertahankan atau ditingkatkan oleh petugas rumah sakit guna dapat lebih meningkatkan kepuasan pasien saat berobat baik secara rawat inap maupun rawat jalan. Sehubungan dengan hipotesa yang telah dikemukakan sebelumnya maka dalam penelitian ini dapat membuktikan bahwa kepuasan pasien yang berobat pada RSUD salewangan, Kabupaten Maros dapat meningkatkan minat kunjungan kembali pasien untuk berobat. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh M. Zaini (2019), bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap minat kunjungan ulang.

### **4. Pengaruh Citra rumah sakit terhadap minat kunjungan kembali**

Temuan penelitian ini yang menunjukkan bahwa citra wisata memberikan pengaruh yang bermakna dalam meningkatkan minat kunjungan kembali, dimana dapat diindikasikan bahwa semakin tinggi citra rumah sakit maka akan semakin besar pula minat pasien untuk datang berobat kembali

pada RSUD salewangan, Kabupaten Maros. Temuan dalam penelitian ini dapat dikatakan bahwa citra rumah sakit memberikan kontribusi dalam menentukan minat pasien untuk berkunjung kembali di rumah sakit, alasannya karena pasien mengharapkan untuk dapat menerima pelayanan dari rumah sakit saat berobat baik secara wawat inap maupun rawat jalan. Penelitian Setiyowati, dkk. (2013), hasil penelitian bahwa citra rumah sakit berpengaruh positif terhadap minat kunjungan kembali.

#### **5. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Kembali**

Hasil analisis persepsi pasien terkait dengan kualitas pelayanan, dimana pemberian pelayanan kepada pasien yang rawat inap maupun rawat jalan, yang sudah tergolong baik. Dimana dari lima dimensi kualitas pelayanan rumah sakit maka skor yang terkecil adalah perhatian (*Emphaty*) alasannya karena dari persepsi pasien dimana perawat memperhatikan secara bersungguh-sungguh kepada pasien ketika berobat di RSUD Salewangan Kabupaten Maros. Hal ini perlu mendapat perhatian dari pihak pengelola rumah sakit untuk meningkatkan sikap dan perhatian perawat untuk memperhatikan pasien khususnya saat melayani pasien untuk berobat di RSUD. Salewangan Kabupaten Maros.

Kemudian skor yang tertinggi dalam pemberian dimensi pelayanan adalah keandalan (*reliability*), dimana dari persepsi pasien yang sudah baik karena memiliki skor yang tertinggi adalah tenaga perawat yang telah memberitahu jenis penyakit secara lengkap, memberitahu cara perawatan dan cara minum obat. Sehingga hal ini yang perlu ditingkatkan guna dapat lebih memberikan pelayanan pasien secara optimal sehingga diharapkan dapat meningkatkan minat kunjungan kembali. Hasil analisis yang telah dilakukan yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat kunjungan kembali, hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik pemberian kualitas pelayanan kepada setiap pasien yang berobat pada RSUD. Salewangan, Kabupaten Maros, maka akan semakin tinggi pula minat kunjungan kembali untuk berobat. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gusmawan, dkk. (2019) hasil temuan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat kunjungan ulang.

#### **6. Pengaruh citra rumah sakit terhadap minat kunjungan kembali melalui kepuasan pasien pada RSUD. Salewangan Kabupaten Maros**

Hasil uji mediasi dengan menggunakan analisis sobel test statistik yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien yang berobat di RSUD Salewangan, Kabupaten Maros dapat memediasi secara parsial pengaruh citra rumah sakit

terhadap minat kunjungan kembali. Dalam temuan yang dilakukan oleh peneliti melalui proses pengamatan terlihat bahwa dengan adanya citra rumah sakit yang tinggi dari persepsi pasien akan dapat diikuti oleh adanya kepuasan pasien khususnya pada RSUD Salewangan, Kabupaten Maros sehingga memberikan dampak terhadap minat kunjungan kembali oleh pasien untuk berobat baik secara rawat inap maupun rawat jalan. Penelitian Witri, dkk. (2016) hasil temuan terdapat pengaruh langsung dan tidak langsung antara kualitas layanan dan citra merek terhadap keinginan untuk berkunjung kembali melalui kepuasan pasien. Untuk meningkatkan keinginan berkunjung kembali, kepuasan pasien perlu ditingkatkan dengan memberikan kualitas pelayanan terbaik dan citra merek yang positif.

#### **7. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan kembali. Melalui kepuasan pasien**

Berdasarkan hasil analisis mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, dimana dalam penelitian ini menemukan bahwa kepuasan pasien dapat memediasi secara parsial pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan kembali untuk berobat. Hal ini dapat diindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD salewangan, Kabupaten Maros kepada pasien yang menjalani pengobatan maka akan semakin membuat pasien puas sehingga memberikan dampak terhadap minat kunjungan kembali oleh pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Helminawati dan Handayani (2014) dimana ditemukan bahwa kepuasan pasien dapat memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang.

#### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini maka disajikan beberapa kesimpulan bahwa pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien RSUD. Salewangan, Kabupaten Maros berpengaruh positif dan signifikan. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi citra rumah sakit maka akan memberikan dampak yang secara bermakna dalam meningkatkan kepuasan pasien. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pada RSUD Salewangan Kabupaten Maros, memberikan pengaruh positif dan signifikan. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan dapat memberikan pengaruh yang bermakna dalam meningkatkan kepuasan pasien. Pengaruh Kepuasan pasien terhadap minat kunjungan kembali pada RSUD Salewangan, Kabupaten Maros memberikan pengaruh positif dan signifikan. Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh pasien karena sesuai dengan harapannya maka menimbulkan minat pasien untuk melakukan kunjungan kembali untuk berobat pada RSUD Salewangan,

Kabupaten Maros. Pengaruh Citra rumah sakit terhadap minat kunjungan kembali memberikan pengaruh positif dan signifikan. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan kembali berpengaruh positif dan signifikan, hal ini

mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien ketika berobat secara rawat inap atau rawat jalan maka akan memberikan dampak secara bermakna dalam meningkatkan minat kunjungan kembali. Pengaruh citra rumah sakit terhadap minat kunjungan kembali dimediasi oleh kepuasan pasien dimana temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien dapat memediasi secara parsial pengaruh citra rumah sakit terhadap minat kunjungan kembali. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa dengan tingginya citra rumah sakit akan meningkatkan kepuasan pasien sehingga memberikan dampak terhadap peningkatan minat pasien untuk berkunjung kembali. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan kembali dimediasi oleh kepuasan pasien dimana temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien dapat memediasi secara parsial pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan kembali. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pasien sehingga memberikan dampak terhadap peningkatan minat pasien untuk berkunjung kembali di RSUD salewangan, Kabupaten Maros.

#### UCAPAN TERIMAKASIH

Rampungnya penulisan tesis ini karena adanya bantuan dari berbagai pihak utamanya peneliti tujukan kepada kedua orang tua, selain itu karena adanya bantuan dan arahan dari ibu dan bapak pembimbing dan penguji di kampus, serta dari rekan-rekan kerja dan rekan perkuliahan yang turut memotivasi mulai dari pengumpulan data-data hingga selesainya penulisan tesis ini. Semoga segala bantuan yang diberikan dari berbagai pihak diberikan pahala yang berlipat ganda oleh Allah Subhanahu Wataalah, dan mudah-mudahan penelitian ini dapat bermanfaat bagi orang banyak. Amin

#### DAFTAR RUJUKAN

- [1] Afrizal, “ Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam berbagai Disiplin Ilmu ” , Edisi pertama, cetakan kedua, Penerbit : Rajawali Pers, Jakarta, 2014
- [2] Afrisal dan Suhardi, “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien dan Implikasinya pada Loyalitas Pasien” , JEM Jurnal Ekonomi dan Manajemen, Vol. 4, No. 1, July 2018: pp. 70–86. ISSN: 2443–2164, E-ISSN: 2621– 2358.<http://www.stiepertiba.ac.id/ojs/index.php/jem /article/view/37>

- [3] A. Nisha, "Hubungan Antara Tipe Kepribadian Dengan Kinerja Perawat di Rumah Sakit Pembina Kesejahteraan Ummat (PKU)", Jurnal InstitutionalRepository, Universitas Muhammadiyah Surakarta, diakses pada tanggal 18 Oktober 2019. <http://eprints.ums.ac.id/id/eprints/14653>
- [4] D. Nirmayasri, D. Darmawansyah, and A. Daud, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar", Jurnal Kesehatan Masyarakat Maritim. 2019, DOI: <https://doi.org/10.30597/jkmm.v1i3.8820>
- [5] G. Firman, Haryadi dan E. Sutrisna, "Kualitas Pelayanan dan Karakteristik Sosiodemografi terhadap Minat Kunjungan Ulang yang dimoderasi oleh Kepuasan pasien pada Pelayanan Rawat jalan Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas", Jurnal ekonomi, Bisnis dan akuntansi, Vol. 21, No. 4, (2019).DOI: <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i4.1544>
- [6] Istijanto, "Marketingmanagement". Edisi kedua. Penerbit: PT Gramedia Pustaka Utama, Yogyakarta, 2015.
- [7] J.A. Karyanto, "Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap PesertaBPJS Non PBI di Pus-kesmas Kabupaten Donggala," Universitas Hasanuddin, 2015, Online, <http://digilib.unhas.ac.id/opac/detail-opac?id=17632>
- [8] K. Philip and K. L. Keller, "MarketingManagemen", 15th Edition, PearsonEducation, Inc. 2016
- [9] N. Soekidjo, "Metodologi Penelitian Kesehatan." *Indonesian Journal On Medical Science*. 2018
- [10] P. Aisah, "Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta", Jurnal Manajemen daya saing, 2017. DOI: <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4508>
- [11] P. K. Hellier, G.M. Gus, R.A. Car, dan J.A. Richard, "CustomerRepurchaseIntentionA General StructuralEquation Model". *EuropeanJournalofMarketing*, Vol. 37, No. 11, 2015, pp. 1762–1800. DOI: [10.1108/03090560310495456](https://doi.org/10.1108/03090560310495456)
- [12] Sugiyono, "Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D", Penerbit : Alfabeta, Bandung, 2016.
- [13] Undang Undang Nomor 24 Tahun 2011, "Undang Undang RI Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial." Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia RI. 2013.
- [14] V.A. Zeithaml, M.J. Bitner, and D.D. Gremler, "Services Marketing: Integrating CustomerFocusAcross the Firm6thed", Mc.Graw-Hill. Boston. 2013.

- [15] W. Pratiwi dan J. Sugiarto dan M. Atik, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pasien serta Implikasinya pada Minat Kunjungan Ulang di Poli Rawat Jalan Instalasi Elang RSUP. Dr. Kariadi Semarang”, Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, 2016, [http://eprints.undip.ac.id/49440/1/abstract\\_in\\_English-ARS-witri.docx](http://eprints.undip.ac.id/49440/1/abstract_in_English-ARS-witri.docx)