

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON PATIENT SATISFACTION AND REVISIT (A SECOND-ORDER STUDY AT THE LACTATION CLINIC OF KEMANG MEDICAL CARE WOMAN AND CHILDREN HOSPITAL)

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN KUNJUNGAN ULANG PASIEN (STUDI *SECOND ORDER* PADA POLIKLINIK LAKTASI RSIA KEMANG MEDICAL CARE)

Dearestha Brilliani¹, Soengeng Wahyoedi², Saparso³

Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen
Krida Wacana^{1,2,3}

dearesthabrilliani@gmail.com¹, swahyoedi@ukrida.ac.id², saparso@ukrida.ac.id³

ABSTRACT

This research aims to investigate the influence of service quality on patient satisfaction and revisit. The research employs a quantitative descriptive method with a cross-sectional study design. The population in this study comprises all pregnant patients with gestational age >28 weeks and breastfeeding mothers at the Lactation Clinic of KMC Woman and Child Hospital. The sample was selected using a consecutive sampling method, with a total of 105 respondents calculated using the minimum sample size method. Research data were obtained through questionnaires and analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) using SmartPLS version 3 software. The result of the analysis indicate that: 1) Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, and Assurance dimensions significantly influence service quality as a second-order construct, with p-values for each variable being 0.000 (p value <0.05), where Responsiveness is the most influential variable; 2) Service quality significantly influences patient satisfaction, with a t-statistic value of 41.192 and a p-value of 0.000; 3) Service quality significantly influences patient revisit, with a t-statistic value of 10.855 and a p-value of 0.000.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Revisit.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan kunjungan ulang pasien. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan desain studi *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien ibu hamil dengan usia kehamilan >28 minggu dan ibu menyusui di Poliklinik Laktasi RSIA KMC. Sampel diambil menggunakan metode *consecutive sampling* dengan jumlah 105 responden yang dihitung menggunakan metode *minimum sample size*. Data penelitian diperoleh melalui kuesioner dan di analisis menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan program SmartPLS 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Dimensi *tangibles* (bukti fisik), *empathy* (kepedulian), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), dan *assurance* (jaminan) berpengaruh terhadap kualitas layanan sebagai konstruk *second order* dengan nilai *p-value* masing-masing variabel 0,000 (signifikan <0,05) dimana variabel Daya Tanggap merupakan variabel paling berpengaruh; 2) Kualitas layanan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai t-statistik 41,192 dan *p-value* 0,000; 3) Kualitas layanan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kunjungan ulang dengan nilai t-statistik 10,855 dan *p-value* 0,000.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pasien, Kunjungan Ulang.

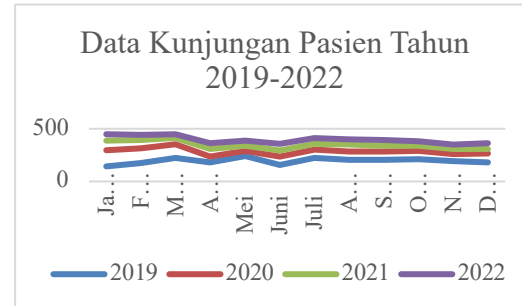
PENDAHULUAN

Pemberian air susu ibu (ASI) secara eksklusif merupakan perjalanan yang penting dan krusial untuk memastikan kesehatan dan kesejahteraan bayi. ASI eksklusif adalah praktik pemberian hanya Air Susu Ibu (ASI) kepada bayi selama 6 bulan pertama kehidupan, tanpa tambahan cairan atau makanan lain, termasuk air,

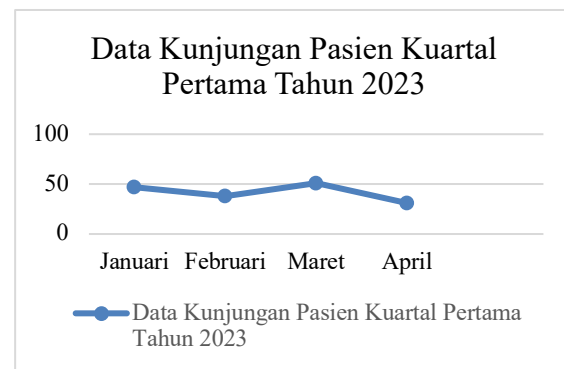
kecuali obat yang diperlukan, vitamin, mineral, atau suplemen yang disarankan oleh tenaga medis (World Health Organization, 2018). Pada minggu-minggu awal setelah melahirkan, produksi ASI belum stabil dan bayi membutuhkan waktu untuk belajar menyusui dari payudara ibu dengan baik, sehingga ibu harus menghadapi berbagai tantangan seperti payudara bengkak,

puting lecet, dan kesulitan menyusui (Lamontagne et al., 2008). Tantangan-tantangan yang timbul selama proses menyusui ini pada akhirnya menyebabkan ibu menyerah dan berhenti untuk memberikan ASI secara eksklusif. Sampai saat ini angka cakupan keberhasilan ASI eksklusif di Indonesia belum mencapai target pemerintah yaitu hanya 72,04% dari target 80% pada tahun 2022 (Badan Pusat Statistik, 2022). Kota DKI Jakarta sebagai ibu kota negara Indonesia disayangkan sebagai area dengan cakupan ASI eksklusif paling rendah di Pulau Jawa yaitu hanya sebesar 67,22% (Badan Pusat Statistik, 2022). Salah satu penyebab angka cakupan pemberian ASI eksklusif yang masih rendah dikarenakan tenaga kesehatan dan pengadaan klinik laktasi yang berkualitas untuk memberikan dukungan menyusui kepada ibu (Kemenkes RI, 2022). Klinik laktasi adalah fasilitas atau tempat yang menyediakan layanan konseling, dukungan, dan bimbingan spesifik tentang menyusui kepada ibu hamil dan yang sedang menyusui (Chin & Amir, 2008).

Rumah Sakit Ibu dan Anak Kemang Medical Care (RSIA KMC) yang dipilih sebagai objek dalam penelitian ini merupakan salah satu rumah sakit di Jakarta yang mendukung praktik pemberian ASI eksklusif dan telah berupaya menyediakan pelayanan laktasi yang berkualitas serta terintegrasi sejak tahun 2009 dengan menyediakan tenaga kesehatan tersertifikasi secara nasional maupun internasional. Namun, realita angka kunjungan layanan konsultasi laktasi di RSIA KMC mengalami fluktuasi dan terjadi tren penurunan yang signifikan.



Gambar 1. Data Kunjungan Pasien Tahun 2019-2022



Gambar 2. Data Kunjungan Pasien Kuartal Pertama Tahun 2023



Gambar 3. Perbandingan Data Kunjungan Pasien per Tahun

erdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa terjadi fluktuasi dari angka kunjungan pasien setiap bulannya di Poliklinik Laktasi RSIA KMC dari tahun 2019 sampai dengan kuartal pertama tahun 2023. Selanjutnya, pada grafik data kunjungan pasien pertahun dari tahun 2019-2022 terjadi tren penurunan yang signifikan dari jumlah kunjungan pasien setiap tahunnya yaitu sebesar 74% dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2022. Data jumlah kunjungan total pasien yang fluktuatif dan ada tren penurunan jumlah kunjungan pasien di

Poliklinik Laktasi RSIA KMC dalam kurun waktu 2019-2022 menunjukkan belum optimalnya pelayanan di Poliklinik Laktasi, sehingga dibutuhkan solusi untuk mengatasi masalah tersebut. Beberapa penelitian terdahulu menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan dan minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Kunjungan ulang erat kaitannya dengan loyalitas pasien dimana hal tersebut dapat dicapai ketika pasien merasa puas dengan layanan yang diberikan. Kepuasan pasien akan membentuk persepsi terhadap kualitas layanan yang diberikan suatu penyedia layanan, hal ini dapat diukur melalui lima dimensi kualitas layanan yaitu bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan Jaminan (*assurance*). Layanan poliklinik laktasi yang berkualitas diharapkan dapat meningkatkan kepuasan serta kepercayaan ibu terhadap pelayanan laktasi, sehingga pasien akan kembali memanfaatkan jasa atau layanan yang diberikan di kemudian hari.

Oleh karena fenomena tersebut, peneliti tertarik dan ingin menganalisa lebih lanjut pengaruh kualitas pelayanan di Poliklinik Laktasi RSIA KMC terhadap kepuasan dan kunjungan ulang pasien melalui judul penelitian “PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN KUNJUNGAN ULANG PASIEN (STUDI *SECOND ORDER* PADA POLIKLINIK LAKTASI RSIA KEMANG MEDICAL CARE)”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan desain studi *cross sectional*. Penelitian dilakukan pada bulan November 2023

sampai dengan bulan Januari 2024 di Poliklinik Laktasi RSIA KMC.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Data

Evaluasi Model Pengukuran (*Measurement Model / Outer Model*)

Dalam evaluasi model pengukuran dilakukan uji validitas dan reliabilitas dari instrumen penelitian. Pengujian akan melalui dua tahap proses yaitu uji validitas konstruk dan uji reliabilitas. Validitas konstruk meliputi pengujian validitas konvergen yang dilihat dari nilai *outer loading* dan validitas diskriminan melalui nilai *Average Variance Extracted* (AVE), *cross loading*, dan akar AVE. Uji reliabilitas akan dilihat melalui nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha*. Model konstruk pada penelitian ini berbentuk hirarki tipe *reflective first order* dan *formative second order*, dimana evaluasi pada konstruk *first order* adalah konstruk laten dimensi yang direfleksikan oleh indikator-indikatornya, sedangkan pada *second order* adalah konstruk yang dibentuk oleh konstruk laten dimensinya (Hutahean, 2020).

Pengujian Model Pengukuran Konstruk *First Order* (Reflektif)

Tabel 1. Nilai *Outer Loading First Order PLS*

No	Bukti Fisik (X1)	Kepedulian (X2)	Keandalan (X3)	Daya Tanggap (X4)	Jaminan (X5)	Kepuasan Pasien (Y1)	Kunjungan Ulang (Y2)
1	0,716	0,914	0,918	0,949	0,813	0,879	1,000
2	0,866	0,954	0,925	0,933	0,941	0,845	
3	0,866	0,961	0,857	0,865	0,903	0,911	
4						0,821	
5						0,878	

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat dilihat hasil pengujian validitas konvergen pada *first order* didapatkan setiap variabel indikator memiliki nilai lebih besar dari 0,70. Menurut Hair *et al* dalam Wahyoedi (2022) parameter *loading factor* dengan *rule of thumbs* >0,70 dianggap telah memenuhi persyaratan validitas konvergen.

Tabel 2. Average Variance Extracted (AVE) First Order PLS

Variabel	AVE
Bukti Fisik	0,671
Kepedulian	0,890
Keandalan	0,811
Daya Tanggap	0,839
Jaminan	0,787
Kepuasan Pasien	0,752
Kunjungan Ulang	1,000

Pada tabel 2 dapat dilihat nilai AVE konstruk *first order* untuk semua variabel indikator memiliki nilai lebih dari 0,50 sehingga tidak terdapat masalah pada validitas konvergen model yang di uji.

Tabel 3. Cross Loading First Order PLS

	Bukti Fisik	Kepedulian	Keandalan	Daya Tanggap	Jaminan	Kepuasan Pasien	Kunjungan Ulang
TA1	0,716	0,380	0,483	0,493	0,533	0,565	0,543
TA2	0,866	0,724	0,743	0,705	0,610	0,749	0,492
TA3	0,866	0,551	0,603	0,624	0,530	0,651	0,433
EM1	0,695	0,914	0,773	0,746	0,600	0,703	0,492
EM2	0,635	0,954	0,810	0,761	0,576	0,716	0,484
EM3	0,629	0,961	0,821	0,774	0,583	0,691	0,451
RL1	0,721	0,827	0,918	0,718	0,610	0,719	0,449
RL2	0,684	0,771	0,925	0,780	0,759	0,791	0,590
RL3	0,639	0,698	0,857	0,843	0,648	0,668	0,549
RS1	0,718	0,771	0,835	0,949	0,712	0,757	0,585
RS2	0,701	0,790	0,844	0,933	0,759	0,737	0,573
RS3	0,643	0,649	0,692	0,865	0,689	0,760	0,506
AS1	0,561	0,540	0,637	0,674	0,813	0,680	0,474
AS2	0,618	0,541	0,670	0,679	0,941	0,786	0,636
AS3	0,631	0,573	0,681	0,737	0,903	0,827	0,575
KP1	0,687	0,686	0,725	0,735	0,820	0,879	0,530
KP2	0,672	0,590	0,633	0,670	0,831	0,845	0,614
KP3	0,731	0,651	0,706	0,759	0,780	0,911	0,528
KP4	0,677	0,675	0,706	0,684	0,576	0,821	0,526
KP5	0,730	0,633	0,731	0,698	0,733	0,878	0,434
KU	0,590	0,504	0,589	0,607	0,635	0,606	1,000

Pada tabel 3 nilai *cross loading* dapat dilihat terdapat korelasi nilai *loading factor* tiap indikator atas konstruk dalam blok tersebut yang memiliki nilai lebih besar dari item lainnya, sehingga dapat disimpulkan data tersebut valid. Selanjutnya adalah pengujian reliabilitas untuk mengukur sejauh mana item-item dalam suatu instrumen kuesioner berkorelasi satu sama lain dan konsisten untuk mengukur konstruk yang sama. Konstruk akan dinyatakan reliabel jika nilai *composite reliability* atau *cronbach's alpha* >0,70 (Wahyoedi et al., 2022).

Tabel 4. Nilai Composite Reliability

Variabel	Composite Reliability
Bukti Fisik	0,858
Kepedulian	0,960
Keandalan	0,928
Daya Tanggap	0,940
Jaminan	0,917
Kepuasan Pasien	0,938
Kunjungan Ulang	1,000

Berdasarkan tabel 4 nilai dari *composite reliability* pada seluruh variabel >0,70 sehingga dapat dikatakan reliabel.

Tabel 5. Nilai Cronbach's Alpha

Variabel	Cronbach's Alpha
Bukti Fisik	0,753
Kepedulian	0,938
Keandalan	0,883
Daya Tanggap	0,904
Jaminan	0,863
Kepuasan Pasien	0,917
Kunjungan Ulang	1,000

Pada tabel 5 dapat dilihat bahwa nilai *cronbach's alpha* pada setiap variabel >0,70 maka konstruk reliabel.

Pengujian Model Pengukuran Konstruk Second Order (Formatif)

Variabel kualitas layanan merupakan variabel laten yang diukur dalam dua tahap (*second order construct*) dan indikator-indikatornya bersifat formatif. Kualitas layanan memiliki lima indikator formatif yaitu bukti fisik, kepedulian, keandalan, daya tanggap dan jaminan. Hair dkk (2014) menyatakan bahwa pada model pengukuran formatif akan melalui tahapan evaluasi validitas konvergen dan signifikansi dari indikator formatif. Uji validitas konvergen di lihat dari korelasi antar konstruk dengan nilai >0,80 dan evaluasi signifikansi dilihat dari nilai *p-value* pada *outer weight* <0,05.

Tabel 6. Outer Loading Second Order PLS

No	Dimensi	Kualitas Layanan
1	Bukti Fisik	0,866
2	Kepedulian	0,939
3	Keandalan	0,863
4	Daya Tanggap	0,939
5	Jaminan	0,878

Hasil pengujian validitas konvergen pada *second order* didapatkan nilai korelasi antara setiap indikator terhadap kualitas layanan lebih besar dari 0,80.

Tabel 7. Nilai Outer Weight Second Order PLS

	Original Sample	p-value
Kualitas Layanan → Kepuasan Pasien	0,903	0,000
Kualitas Layanan → Kunjungan Ulang	0,647	0,000

Berdasarkan tabel *outer weight* untuk model konstruk *second order* didapatkan bahwa kualitas layanan terhadap kepuasan pasien dan kunjungan ulang memiliki *p-value* <0,05 sehingga indikator (dimensi) tersebut dipertahankan dalam proses analisis.

1. Evaluasi Model Struktural (Structural Model / Inner Model)

Pengujian model struktural atau *inner model* dilakukan untuk menilai hubungan antara setiap konstruk eksogen dan endogen yang telah dihipotesiskan oleh peneliti sehingga dapat dilihat sejauh mana model penelitian dapat digunakan untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel laten atau variabel yang tidak dapat diukur secara langsung atau dalam kata lain untuk memeriksa ketepatan model penelitian yang telah dibangun (*goodness-of-fit test*). Evaluasi *inner model* dapat menggunakan uji koefisien determinasi pada konstruk endogen atau *R square* (R^2).

Tabel 8. Nilai R Square

Variabel	R Square
----------	----------

Kepuasan Pasien	0,423
Kunjungan Ulang	0,815

Nilai uji koefisien determinasi atau *R-square* adalah ukuran proporsi variasi nilai variabel yang dipengaruhi (endogen) yang dapat dijelaskan oleh variabel yang mempengaruhinya (eksogen). Nilai *R-square* berkisar antara 0-1 yang dapat dibagi menjadi tiga kategori nilai *R-square* 0,75 berarti model kuat, nilai 0,50 berarti model moderat dan nilai 0,25 berarti model lemah sehingga nilai *R-square* semakin mendekati nilai 1 berarti hubungan atau pengaruh yang terjadi akan semakin kuat. Pada tabel 4.8 menunjukkan bahwa nilai *R-square* variabel kepuasan pasien sebesar 0,423 (model moderat) dan kunjungan ulang sebesar 0,737 (model kuat). Selain menggunakan nilai *R-square*, dalam menentukan ketepatan suatu model juga dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 9. Model Fit

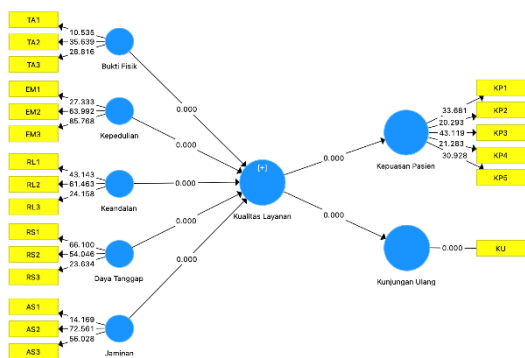
	Saturated Model	Estimated Model
SRMR	0,059	0,059
d ULS	0,230	0,231
d G	0,343	0,342
Chi-Square	182,147	182,244
NFI	0,849	0,849

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai *Standardized Root Mean Square Residual* atau SRMR sebesar 0,059 dan nilai *Normed Fit Index* atau NFI sebesar 0,849 yaitu mendekati angka 1 maka dapat disimpulkan data sudah menggambarkan keseluruhan model.

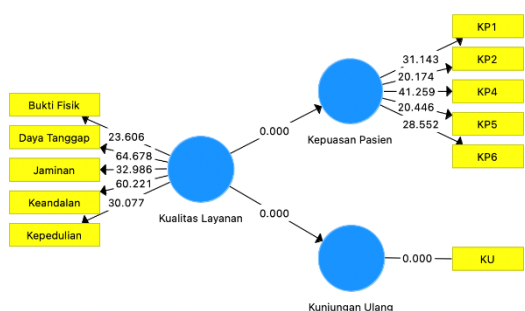
Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan bantuan *software SmartPLS (Partial Least Square)* 3. Rangkaian pengujian hipotesis akan dimulai dari analisis koefisien jalur atau *path coefficients*, analisis ini berguna

untuk menguji hipotesis pengaruh suatu variabel eksogen terhadap variabel endogen, dimana jika nilai *path coefficient* nya positif maka pengaruh suatu variabel eksogen terhadap endogen searah sehingga jika nilai suatu variabel eksogen meningkat maka nilai variabel endogennya juga meningkat, akan tetapi jika nilai *path coefficient* nya negatif maka pengaruh suatu variabel eksogen terhadap endogen berlawanan arah sehingga jika nilai suatu variabel eksogen meningkat maka nilai variabel endogennya menurun. Pengujian hipotesis juga termasuk di dalamnya mengukur signifikansi hipotesis berdasarkan nilai t-statistik dan *p-value*. Suatu hipotesis dapat dikatakan signifikan jika nilai t-statistik >1,96 dan nilai probabilitas *p-value* <0,05 (Tj et al., 2023).



Gambar 4. *Path Model First Order PLS*



Gambar 5. *Path Model Second Order PLS*

Berdasarkan gambar *path model* pada *first order construct* dan *second order construct* di atas nilai *path*

coefficient untuk melihat pengujian hipotesis selanjutnya dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 10. *Path Coefficients First and Second Order PLS*

Hipotesis	Variabel	Original Sample	Sample Mean	Standard Deviation	F-statistics	p-value
H1	Bukti Fisik → Kualitas Layanan	0,183	0,183	0,013	13,913	0,000
H2	Kepedulian → Kualitas Layanan	0,231	0,230	0,009	25,400	0,000
H3	Keandalan → Kualitas Layanan	0,230	0,229	0,009	24,919	0,000
H4	Daya Tanggap → Kualitas Layanan	0,242	0,241	0,014	17,592	0,000
H5	Jaminan → Kualitas Layanan	0,227	0,227	0,013	16,984	0,000
H6	Kualitas Layanan → Kepuasan Pasien	0,904	0,904	0,022	41,192	0,000
H7	Kualitas Layanan → Kunjungan Ulang	0,655	0,650	0,060	10,855	0,000

Pembahasan

H1: Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik) berpengaruh positif terhadap Kualitas Layanan

Bukti fisik di Poliklinik Laktasi RSIA KMC dalam penelitian ini ditunjukkan oleh ruang konsultasi yang tertata rapi, bersih, dan nyaman, penampilan dokter dan perawat rapi dan bersih, serta tersedia papan petunjuk arah lokasi keberadaan ruangan. Hasil pengujian hipotesis 1 (H1) hubungan antara dimensi *tangibles* (bukti fisik) terhadap kualitas layanan memiliki nilai *path coefficient* sebesar 0,183 (positif) dengan t-statistik 13,913 (signifikan) dan *p-value* 0,000 (signifikan) sehingga dapat disimpulkan jika bukti fisik semakin meningkat maka kualitas layanan juga meningkat secara signifikan oleh karena itu H1 diterima. Hasil penelitian sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Micah (2019) bahwa kepuasan dan loyalitas pasien dipengaruhi oleh semua dimensi kualitas layanan kesehatan TERRA secara bersamaan. Fatima (2019), Yilmaz (2018) dan Islam (2016) juga menunjukkan hasil yang konsisten.

H2: Dimensi *Empathy* (Kepedulian) berpengaruh positif terhadap Kualitas Layanan

Dimensi kepedulian di Poliklinik Laktasi RSIA KMC dalam penelitian ini ditunjukkan oleh sikap dokter menenangkan pasien, meluangkan

waktu untuk berkomunikasi dengan pasien dan memberikan sikap yang ramah. Hasil pengujian hipotesis 2 (H2) hubungan antara dimensi *Empathy* (kepedulian) terhadap kualitas layanan memiliki nilai *path coefficient* sebesar 0,231 (positif) dengan t-statistik 25,400 (signifikan) dan *p-value* 0,000 (signifikan) sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi kepedulian memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan oleh karena itu H2 diterima. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Micah (2020), Fatima (2019) dan Islam (2016) bahwa dimensi kepedulian berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan.

H3: Dimensi *Reliability* (Keandalan) berpengaruh positif terhadap Kualitas Layanan

Penilaian dimensi keandalan (*reliability*) ditunjukkan oleh dokter yang datang tepat waktu sesuai jadwal, dokter dan perawat bertindak cepat dan terampil, serta dokter dan petugas lainnya ramah dan sopan ketika melayani pasien. Hasil pengujian hipotesis 3 (H3) hubungan antara dimensi *reliability* (keandalan) terhadap kualitas layanan memiliki nilai *path coefficient* sebesar 0,230 (positif) dengan t-statistik 24,919 (signifikan) dan *p-value* 0,000 (signifikan) sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi keandalan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan oleh karena itu H3 diterima. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Micah (2020), dan Islam (2016) bahwa dimensi keandalan merupakan dimensi paling berpengaruh terhadap kualitas layanan kesehatan.

H4: Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) berpengaruh positif terhadap Kualitas Layanan

Daya tanggap di Poliklinik Laktasi

RSIA KMC dalam penelitian ini ditunjukkan oleh dokter selalu menanyakan keluhan pasien, dokter memberikan kesempatan pasien untuk bertanya dan memberikan penjelasan tentang penyakit pasien, dan dokter memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien serta keluarga pasien. Hasil pengujian hipotesis 4 (H4) hubungan antara dimensi *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kualitas layanan memiliki nilai *path coefficient* sebesar 0,242 (positif) dengan t-statistik 17,592 (signifikan) dan *p-value* 0,000 (signifikan) sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi daya tanggap memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan oleh karena itu H4 diterima. Penelitian sejalan dengan Yilmaz (2018) bahwa dimensi *responsiveness* berhubungan secara positif dan signifikan membentuk kualitas layanan pada *first order* model kualitas layanan. Studi lain yang mendukung dilakukan oleh Micah (2020), Fatima (2019) dan Islam (2016).

H5: Dimensi *Assurance* (Jaminan) berpengaruh positif terhadap Kualitas Layanan

Dimensi kualitas layanan jaminan (*assurance*) pada penelitian ini dinilai dari tersedianya dokter spesialis atau tenaga profesional, perilaku dokter dan perawat menimbulkan rasa aman, dan dapat menjaga kerahasiaan pasien. Hasil pengujian hipotesis 5 (H5) hubungan antara dimensi *assurance* (jaminan) terhadap kualitas layanan memiliki nilai *path coefficient* sebesar 0,227 (positif) dengan t-statistik 16,984 (signifikan) dan *p-value* 0,000 (signifikan) sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi jaminan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan oleh karena itu H5 diterima. Penelitian oleh Micah (2020), Fatima (2019) dan Islam (2016) mendapatkan hasil yang

konsisten bahwa dimensi jaminan terbukti secara signifikan berhubungan dengan kualitas layanan.

H6: Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien

Hasil pengujian hipotesis 6 (H6) hubungan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pasien memiliki nilai *path coefficient* sebesar 0,904 (positif) dengan t-statistik 41,192 (signifikan) dan *p-value* 0,000 (signifikan) sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien oleh karena itu H6 diterima.

H7: Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kunjungan Ulang

Hasil pengujian hipotesis 7 (H7) hubungan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pasien memiliki nilai *path coefficient* sebesar 0,655 (positif) dengan t-statistik 10,855 (signifikan) dan *p-value* 0,000 (signifikan) sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kunjungan ulang oleh karena itu H7 diterima.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Kunjungan Ulang Pasien (Studi *Second Order* Pada Poliklinik Laktasi RSIA Kemang Medical Care)”, peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dimensi *tangibles* (bukti fisik) berpengaruh signifikan positif terhadap kualitas layanan dengan nilai t-statistik 13,913 dan *p-value* 0,000.
2. Dimensi *empathy* (kepedulian) berpengaruh signifikan positif terhadap kualitas layanan dengan nilai t-statistik 25,400 dan *p-value*

0,000.

3. Dimensi *reliability* (keandalan) berpengaruh signifikan positif terhadap kualitas layanan dengan nilai t-statistik 24,919 dan *p-value* 0,000.
4. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh signifikan positif terhadap kualitas layanan dengan nilai t-statistik 17,592 dan *p-value* 0,000.
5. Dimensi *assurance* (jaminan) berpengaruh signifikan positif terhadap kualitas layanan dengan nilai t-statistik 16,984 dan *p-value* 0,000.
6. Kualitas layanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pasien dengan nilai t-statistik 41,192 dan *p-value* 0,000.
7. Kualitas layanan berpengaruh signifikan positif terhadap kunjungan ulang dengan nilai t-statistik 10,855 dan *p-value* 0,000.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, J., Kurnaesih, E., Aril Ahri, R., Prihatin Idris, F., & Muhammad Multazam, A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)* 2023, 4(3), 52–69. <https://doi.org/10.52103/jmch.v4i3.1124>
- Adams, C., Berger, R., Conning, P., Cruikshank, L., & Doré, K. (2001). Breastfeeding Trends at a Community Breastfeeding Center: An Evaluative Survey. *Journal of Obstetric, Gynecologic & Neonatal Nursing*, 30(4), 392–400. <https://doi.org/10.1111/j.1552-6909.2001.tb01558.x>

- Almardiah, A. (2018). *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Klinik Islamic Center Kota Samarinda*.
- Aryono, A. C., Adyas, A., Djamil, A., Pramudho, P. K., & Karyus, A. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kunjungan Ulang Pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Puri Husadatama Kabupaten Mesuji. *Malahayati Nursing Journal*, 4(12), 3178–3192. <https://doi.org/10.33024/mnj.v4i1.2.7410>
- Badan Pusat Statistik. (2022). *Persentase Bayi Usia Kurang Dari 6 Bulan Yang Mendapatkan Asi Eksklusif Menurut Provinsi (Persen), 2020-2022*. Badan Pusat Statistik. <https://www.bps.go.id/indicator/30/1340/1/persentase-bayi-usia-kurang-dari-6-bulan-yang-mendapatkan-asi-eksklusif-menurut-provinsi.html>
- Basalamah, K. F., Ahri, R. A., Multazam, M., Studi, P., Kesehatan, M., & Muslim Indonesia, U. (2021). Pengaruh Citra dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Minat Kembali Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. In *An Idea Health Journal ISSN* (Vol. 1).
- Bowen, J. T., & Chen, S. (2001). The relationship between customer loyalty and customer satisfaction. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 13(5), 213–217. <https://doi.org/10.1108/09596110110395893>
- Chin, L. Y., & Amir, L. H. (2008). Survey of patient satisfaction with the Breastfeeding Education and Support Services of The Royal Women's Hospital, Melbourne. *BMC Health Services Research*, 8(1), 83. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-8-83>
- Citra, E., Razak, A., & Amelia, R. (2021). *Pengaruh Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Kembali Melalui Kepuasan Pasien Di Rawat Inap RSUD Salewangan Maros Tahun 2021*.
- Dawson, J., Findlay, A., & Sparks, L. (2008). *The Retailing Reader*. Routledge.
- Fatima, I., Humayun, A., Iqbal, U., & Shafiq, M. (2019). Dimensions of service quality in healthcare: A systematic review of literature. In *International Journal for Quality in Health Care* (Vol. 31, Issue 1, pp. 11–29). Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzy125>
- Fitriana, I. F., Ahri, R. A., & Muchlis, N. (2022). Pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Minat Kembali Pasien di RSUD Labuang Baji Makassar. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 3(3), 29–37. <https://doi.org/10.52103/jmch.v3i3.983>
- Gozal, F., Saptaningsih, A. B., Nugroho, M. N., Magister, P., & Rumah, A. (2022). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan RS X Dalam Masa Pandemi Covid-19. In *Journal of Hospital Management ISSN* (Vol. 5, Issue 1).
- Gunawan, I., & Lestari, S. (2018). *Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap*

- Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap BPJS di RS Royal Prima Kota Jambi Tahun 2018.*
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2014). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*. Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7>
- Hakim, M. L., Cahyono, D., & Herlambang, T. (2019). *Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Jember.*
- Hameed, A. A., & Anwar, K. (2018). Analyzing the Relationship between Intellectual Capital and Organizational Performance: A Study of Selected Private Banks in Kurdistan. *International Journal of Social Sciences & Educational Studies*, 4(4). <https://doi.org/10.23918/ijsses.v4i4p39>
- Helmawati, T., & Handayani, S. (2012). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pasien di Klinik Rumah Zakat Yogyakarta.*
- Hutahean, A. V. (2020). *Pengaruh Strategic Leadership dan Resource Based View Terhadap Organizational Performance Melalui Knowledge Management di Instansi Konstruksi Pertahanan.*
- Ikatan Dokter Anak Indonesia. (2013). *ASI Sebagai Pencegah Malnutrisi pada Bayi.* <https://www.idai.or.id/artikel/klinik/asi/asi-sebagai-pencegah-malnutrisi-pada-bayi>
- Ikatan Konselor Menyusui Indonesia. (2021). *Daftar Konselor Laktasi Indonesia 2021.* Ikatan Konselor Menyusui Indonesia (IKMI).
- Islam, R., Ahmed, S., & Tarique, K. M. (2016). Prioritisation of service quality dimensions for healthcare sector. In *International Journal of Business Information Systems, International Journal of Business and Systems Research* (Vol. 8, Issue 2).
- Jones, T., & Taylor, S. F. (2007). The conceptual domain of service loyalty: how many dimensions? *Journal of Services Marketing*, 21(1), 36–51. <https://doi.org/10.1108/08876040710726284>
- Kemenkes RI. (2022a). *Kurikulum Pelatihan Konseling Menyusui.*
- Kemenkes RI. (2022b). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah.*
- Kristinawati, F., & Devita Gunardi, W. (2023). *THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PATIENT SATISFACTION ON PATIENT LOYALTY MEDIATED BY PATIENT TRUST AT RUMAH INDONESIA SEHAT (RIS) HOSPITAL.*
- Kusniati, R., & Farida, N. (2016). *Pengaruh Kualitas Jasa Dan Nilai Pelanggan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Melalui Kepuasan Pasien Di Poli Umum Di RSISA Semarang.*
- Kvist, L. J., Larsson, B. W., & Hall-Lord, M. L. (2006). A grounded theory study of Swedish women's experiences of inflammatory symptoms of the breast during

- breast feeding. *Midwifery*, 22(2), 137–146.
<https://doi.org/10.1016/j.midw.2005.02.007>
- Lamontagne, C., Hamelin, A.-M., & St-Pierre, M. (2008). The breastfeeding experience of women with major difficulties who use the services of a breastfeeding clinic: a descriptive study. *International Breastfeeding Journal*, 3(1), 17.
<https://doi.org/10.1186/1746-4358-3-17>
- Maulidya, D. P. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan KB Dengan Pemilihan Kontrasepsi Jangka Panjang Pada Akseptor KB (Studi di Wilayah Kerja Puskesmas Patrang dan Puskesmas Gumukmas)*.
- Micah, G., Ma, Z., Wang, W., & Atuahene, S. (2020). Perceived Service Quality, a Key to Improved Patient Satisfaction and Loyalty in Healthcare Delivery: The Servqual Dimension Approach. *Journal of Health and Medical Sciences*, 3(2), 185–195.
<https://doi.org/10.31014/aior.1994.03.02.114>
- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. *Sustainability*, 11(4), 1113.
<https://doi.org/10.3390/su11041113>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. In *Source: The Journal of Marketing* (Vol. 49, Issue 4).
- Pastore, M. T., & Nelson, A. (1997). A Breastfeeding Drop-In Center Survey Evaluation. *Journal of Human Lactation*, 13(4), 291–298.
<https://doi.org/10.1177/089033449701300414>
- Primasari, A. (2018). *PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GAMPING YOGYAKARTA*.
- Putri, A. N. P. S., Rahmanto, S., & Irawan, D. S. (2023). The Relationship Between The Quality Of Physiotherapy Services To The Level Of Patient Satisfaction With Physiotherapy Independent Practice Sport Cases In Malang Raya. *JURNAL KEPERAWATAN DAN FISIOTERAPI (JKF)*, 5(2), 389–396.
<https://doi.org/10.35451/jkf.v5i2.1619>
- Putri, D. S., Erika, C., & Utami, D. A. (2019). *PERSEPSI PASIEN PUSKESMAS TENTANG KUALITAS PELAYANAN GIGI DAN MULUT DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG*.
- Rahmiati, & Temesvari, N. A. (2019). *Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Tangerang Tahun 2019*.
- Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). *SERVICE QUALITY AND ITS DIMENSIONS* Chief Editor Editor EDITORIAL ADVISORS SERVICE QUALITY AND ITS DIMENSIONS.
<https://www.researchgate.net/publication/333058377>
- Saparso, Wahyoedi, S., & Santoso. (2021). *The Role Of Brand Image In Mediating Service Quality And Promotion Towards Decisions To*

- Buy Car On Credit In The Covid-19 Period (Study Case At Pt Maybank Indonesia Finance Dki Jakarta And Tangerang Branch).*
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Deepublish.
- Sektiyaningsih, I. S., Haryana, A., & Rosalina, S. S. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN, CITRA DAN LOYALITAS PASIEN (Studi pada Unit Rawat Jalan Rsud Mampang Prapatan Jakarta Selatan). In *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan*. <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/jbsuta>
- Sembiring, T. (2022). *ASI Eksklusif*. Kementerian Kesehatan Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan.
- Setyawan, F., Supriyanto, S., Hanifaty, W. O., & Lestari, R. (2019). Medical staff services quality to patients satisfaction based on SERVQUAL dimensions. *International Journal of Public Health Science (IJPHS)*, 8(1), 51–57. <https://doi.org/10.11591/ijphs.v8i1.17066^51>
- Sopiah, & Sangadji, E. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*.
- Stefiuk, W., Green, K. L., Turnell, R., & Smith, B. (2002). Process Evaluation of the Saskatoon Breastfeeding Center. *Journal of Human Lactation*, 18(1), 29–37. <https://doi.org/10.1177/089033440201800105>
- Suprayitno, B. A. W. (2021). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Komitmen Kunjungan Ulang Pasien di Poliklinik Telinga Hidung Tenggorok Bedah Kepala dan Leher (THT-KL) di Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Saat Pandemi COVID-19 Tahun 2021*. Fakultas Kedokteran Universitas Lampung.
- Tangkere, H. A., Dumais, J. N. K., & Lolowang, T. F. (2020). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN DABU-DABU LEMONG BOULEVARD KARANGRIA. In *Terakreditasi Jurnal Nasional Sinta* (Vol. 5).
- Tj, H. W., Wahyoedi, S., & Andre, P. (2023). *PERANAN KOMPETENSI DALAM MEMEDIASI PENGARUH PELATIHAN DAN MOTIVASI SERTA DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA TENAGA PENJUAL*.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality & Satification* (5th ed.). ANDI.
- Wahyoedi, S., Tj, H. W., & Novizal, G. (2022). Peran Organizational Citizenship Behavior dalam Memediasi Pengaruh Kompetensi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 4(1), 672–691. <https://doi.org/10.31539/jomb.v4i1.3720>
- Wahyoedi, S., & Winoto, H. (2018). PENGARUH RELIGITAS, KUALITAS LAYANAN DAN TRUST TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH DI KOTA BOGOR. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen*, 17(2), 189. <https://doi.org/10.17970/jrem.17.170204.id>
- Wahyu, I. (2018). *MINAT UNTUK MENGGUNAKAN KEMBALI DAN KESEDIAAN REKOMENDASI PADA PASIEN*

- RUMAH SAKIT SILOAM ASRI* (Vol. 1, Issue 1).
- Wahyuni, G., Misnaniarti, & Idris, H. (2022). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien*. 13, 10–015. <https://doi.org/10.35730/jk.v13i0.863>
- Winata, H., Wahyoedi, S., & Gunardi, W. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien yang Dimediasi oleh Citra Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien (Studi pada Pasien Rawat Inap RS Ukrida Jakarta)*. <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSI>
- Windiar, I., & Djumarno, D. (2021). *THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING, AND BRAND IMAGE ON CUSTOMER LOYALTY AND CUSTOMER SATISFACTION AS AN INTERVENING VARIABLE*. 1(6). <https://doi.org/10.38035/DIJEFA>
- World Health Organization. (2018). *GUIDELINE: COUNSELLING OF WOMEN TO IMPROVE BREASTFEEDING PRACTICES*.
- Yi, Y., & La, S. (2004). What influences the relationship between customer satisfaction and repurchase intention? Investigating the effects of adjusted expectations and customer loyalty. *Psychology and Marketing*, 21(5), 351–373. <https://doi.org/10.1002/mar.20009>
- Yilmaz, V., Ari, E., & Gürbüz, H. (2018). Investigating the relationship between service quality dimensions, customer satisfaction and loyalty in Turkish banking sector: An application of structural equation model. *International Journal of Bank Marketing*, 36(3), 423–440. <https://doi.org/10.1108/IJBM-02-2017-0037>
- Yunita, S. M. (2013). *Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Sungailiat Kabupaten Bangka*.
- Zun, A. B., Ibrahim, M. I., & Hamid, A. A. (2018). Level of Satisfaction on Service Quality Dimensions Based on SERVQUAL Model Among Patients Attending 1 Malaysia Clinic in Kota Bharu, Malaysia. *Oman Medical Journal*, 33(5), 416–422. <https://doi.org/10.5001/omj.2018.76>