

## ANALISIS PENGALAMAN PASIEN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PASIEN DI KLINIK X SURABAYA

Juli Hartati<sup>1\*)</sup>, Susanto Sukiman<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Magister Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dr. Soetomo Surabaya  
Email : <sup>1</sup>[julidentist0207@gmail.com](mailto:julidentist0207@gmail.com) <sup>2</sup>susanto\_ega@yahoo.com

English Title: ANALYSIS OF PATIENT EXPERIENCE AND SERVICE QUALITY ON REVISIT INTEREST MEDIATED BY PATIENT SATISFACTION AT CLINIC X SURABAYA

**ABSTRAK** Kesehatan merupakan hal terpenting yang dimiliki oleh manusia sebagai dasar utama menjalankan aktivitasnya. Perawatan kesehatan secara berkala memiliki peran yang penting dalam menjaga, memulihkan, hingga meningkatkan kesehatan individu. Tujuan yang akan dicapai melalui penelitian ini adalah untuk menganalisa pengaruh pengalaman pasien terhadap minat kunjungan ulang di Klinik X Surabaya, untuk menganalisa pengaruh kualitas layanan terhadap minat kunjungan ulang di Klinik X Surabaya, untuk menganalisa pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang di Klinik X Surabaya, untuk menganalisa pengaruh pengalaman pasien terhadap kepuasan pasien di Klinik X Surabaya, untuk menganalisa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien di Klinik X Surabaya, untuk menganalisa pengaruh pengalaman pasien terhadap minat kunjungan ulang yang dimediasi oleh kepuasan pasien di Klinik X Surabaya, untuk menganalisa pengaruh kualitas layanan terhadap minat kunjungan ulang yang dimediasi oleh kepuasan pasien di Klinik X Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, jumlah responden 100 orang dengan metode teknik analisa data menggunakan Structural Equation Modelling (SEM-PLS). Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan sebagai berikut: Pengalaman pasien (X1) berpengaruh positif terhadap Kepuasan pasien (Y), Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan pasien (Y), Kepuasan pasien (Y) tidak berpengaruh positif terhadap Minat Berkunjung pasien (Z), Pengalaman pasien (X1) tidak berpengaruh positif terhadap Minat Berkunjung pasien (Z), Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh positif terhadap Minat Berkunjung pasien (Z), Pengalaman pasien berpengaruh positif terhadap minat kunjungan ulang tidak dimediasi oleh kepuasan pasien di klinik X Surabaya, Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap minat kunjungan ulang tidak dimediasi oleh kepuasan pasien di klinik X Surabaya.

**Kata kunci** : Pengalaman pasien; Kualitas pelayanan; Kepuasan pasien; Minat kunjungan ulang

**ABSTRACT** Health is the most important thing that humans have as the main basis for carrying out their activities. Regular health care has an important role in maintaining, restoring and improving individual health. The objectives to be achieved through this research are to analyze the influence of patient experience on interest in repeat visits at Clinic X Surabaya, to analyze the influence of service quality on interest in repeat visits at Clinic, to analyze the influence of patient

*experience on patient satisfaction at Clinic X Surabaya, to analyze the influence of service quality on patient satisfaction at Clinic services for interest in repeat visits which is mediated by patient satisfaction at Clinic X Surabaya. This research uses a quantitative approach, the number of respondents is 100 people with data analysis techniques using Structural Equation Modeling (SEM-PLS). Based on the results of the analysis, it can be concluded as follows: Patient experience (X1) has a positive effect on patient satisfaction (Y), Service Quality (X2) has a positive effect on patient satisfaction (Y), Patient satisfaction (Y) has no positive effect on patient visit interest (Z), Patient experience (X1) has no positive effect on patient's intention to visit (Z), Service Quality (X2) has a positive effect on patient's intention to visit (Z), Patient experience has a positive influence on interest in repeat visits not mediated by patient satisfaction at clinic X Surabaya, Service quality matters Positive interest in repeat visits is not mediated by patient satisfaction at clinic X Surabaya.*

**Keywords:** *Patient experience; quality of service; patient satisfaction; interest in repeat visits*

## **PENDAHULUAN**

Kesehatan merupakan hal terpenting yang dimiliki oleh manusia sebagai dasar utama menjalankan aktivitasnya. Perawatan kesehatan secara berkala memiliki peran yang penting dalam menjaga, memulihkan, hingga meningkatkan kesehatan individu, sebab perawatan kesehatan secara berkala membantu individu dalam mencegah datangnya penyakit yang berbahaya, pengobatan dan penyembuhan yang lebih cepat, hingga meningkatkan produktivitas serta kualitas kehidupan (Santik, 2018).

Pengembangan kesehatan menjadi salah satu tujuan pembangunan nasional untuk meningkatkan minat, kemampuan, dan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya hidup sehat agar tercapai kesehatan masyarakat yang optimal karena pelayanan kesehatan yang memadai, aman, bermutu, dan harga terjangkau merupakan hak setiap individu sesuai dengan UU Nomor 36 Taun 2009 tentang Kesehatan (Yassir & Andriani, 2020).

Kepuasan pasien merupakan respon pasien terhadap kesesuaian atau ketidaksesuaian layanan medis dengan ekspektasi konsumen. Respon yang diberikan pasien berupa emosional pasca mendapatkan layanan medis dapat berupa rasa senang atau kemarahan yang menunjukkan bahwa pasien merasakan kepuasan atau ketidakpuasan (Ramadhan & Suprajang, 2018).

Minat kunjungan ulang sebagai sumber motivasi yang dapat memberikan arahan atas pilihan yang akan diambil setelah merasakan kualitas layanan dari suatu jasa. Minat kunjungan ulang biasanya didominasi oleh perasaan bahagia karena telah merasakan manfaat dari kunjungan sebelumnya, sehingga ketika konsumen merasakan kepuasan maka level minat kunjungan ulang akan menjadi lebih tinggi (Yassir & Andriani, 2020). Jika dikaitkan dengan layanan kesehatan, maka minat kunjungan ulang difokuskan kepada keinginan pasien untuk kembali ke pusat layanan kesehatan yang sama untuk menerima perawatan atau layanan medis di masa mendatang. Minat kunjungan ulang menjadi suatu komitmen yang dapat ditindak lanjuti dengan melakukan perawatan kembali ke ke pusat layanan kesehatan yang sama (Sangkot et al., 2022).

Selain itu, Prakoso et al. (2020) juga menjelaskan bahwa pengalaman pasien mampu mempengaruhi kepuasan pasien, dimana ketika pasien merasakan pengalaman secara langsung dalam menerima layanan kesehatan maka akan tercipta komunikasi efektif, jelas, dan empatik antara pasien dan penyedia layanan kesehatan yang menghasilkan peningkatan kepuasan pasien.

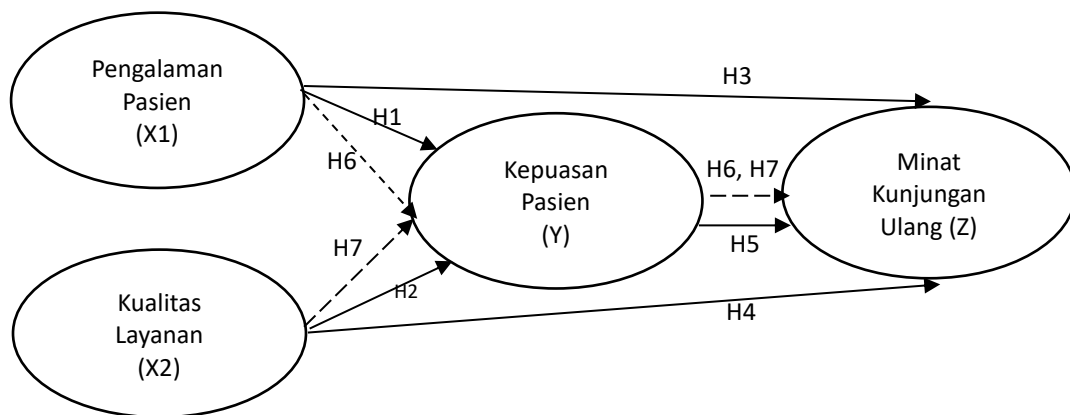
Sangkot et al. (2022) menambahkan bahwa kualitas layanan pada pusat layanan kesehatan mampu mempengaruhi peningkatan minat kunjungan. Pada salah satu indikatornya dijelaskan bahwa ketika pusat layanan kesehatan mampu memberikan layanan yang berkualitas

sesuai dengan ekspektasi pasien, maka akan tercipta komitmen yang tinggi pada pasien tersebut sehingga akan membentuk pertimbangan untuk mendapatkan layanan kesehatan kembali dari pusat layanan yang sama.

Salah satu klinik di Kota Surabaya yang sedang fokus dalam menarik minat kunjungan ulang pasien adalah Klinik X yang dalam hal ini adalah Klinik Pratama Sartika 36 Surabaya yang berlokasi di Kecamatan Gubeng Kota Surabaya. Klinik Pratama Sartika 36 memiliki beberapa layanan yaitu pelayanan poli umum, pelayanan gigi dan pelayanan obat. Setelah dilakukan analisa pada jumlah kunjungan pasien diperoleh hasil bahwa terjadi penurunan jumlah kunjungan dalam tiga bulan terakhir, dengan data kunjungan sebagai berikut: bulan Januari sebanyak 1.454, bulan Februari sebanyak 1.267 dan bulan Maret sebanyak 1.252

Agar diketahui penyebab penurunan kunjungan pasien, maka dilakukan wawancara awal kepada beberapa pasien yang berkunjung ke Klinik X mendapatkan hasil bahwa sebagian besar menjawab tidak melakukan kunjungan ulang diantaranya karena pengalamannya saat berkunjung kurang nyaman, diantaranya karena kualitas pelayanan yang kurang baik dari petugas pendaftaran dan perawat yang dianggap kurang ramah dengan wajah yang tidak menatap mata saat ditanya, pelayanan lambat dan tidak memberikan informasi dengan jelas. Sehingga ada pasien yang berencana akan berpindah ke tempat lain Selain itu juga adanya beberapa masukan dari pasien baik secara langsung maupun tidak langsung yang menyatakan bahwa pelayanan lama, dokter sering datang terlambat, kamar mandi kotor, juga tidak adanya televisi. Alasan lain yang diperoleh dari penjelasan pasien tidak melakukan kunjungan ulang karena merasakan sudah tidak sakit lagi.

#### KERANGKA KONSEPTUAL



Gambar Kerangka Konseptual

#### Model Analisis

Teknik analisa data penelitian ini menggunakan Structural Equation Modelling (SEM-PLS).

#### Hipotesis

- H1 = Pengalamn pasien berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Klinik X Surabaya.
- H2 = Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Klinik X Surabaya.
- H3 = Pengalamn pasien berpengaruh positif terhadap minat kunjungan ulang di Klinik X Surabaya.
- H4 = Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap minat kunjungan ulang di Klinik X Surabaya.

- H5 = Kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap minat kunjungan ulang di Klinik X Surabaya.
- H6 = Pengalaman pasien berpengaruh positif terhadap minat kunjungan ulang yang dimediasi oleh kepuasan pasien di Klinik X Surabaya.
- H7 = Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap minat kunjungan ulang yang dimediasi oleh kepuasan pasien di Klinik X Surabaya.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survei dan analisis explanatory/sebab akibat. Lokasi Penelitian ini dilakukan di Klinik X Surabaya yang terletak di Jalan Bratang Binangun Surabaya. Fokus dari penelitian ini adalah pengalaman pasien, kualitas layanan, kepuasan pasien dan minat kunjungan ulang. Jumlah populasi 3973, sampel 100 responden, Teknik pengambilan sampel adalah Probability Sampling dengan teknik Simple Random Sampling, Teknik Pengumpulan Data melalui penyebaran kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Sumber data primer dan sekunder. Uji keabsahan data menggunakan uji validitas, reabilitas dan normalitas. Teknik Analisis SEM-PLS dan Uji Hipotesis.

## HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Obyek Penelitian

Klinik Pratama Sartika 36 Surabaya berdiri sejak tanggal 04 Juni 1992. Klinik Pratama ini didirikan oleh seorang dokter yang saat itu sedang bekerja disalah satu Puskesmas di luar kota Surabaya. Klinik Pratama 36 dahulu pertama kali berdiri disebut dengan Balai Pengobatan Umum dan Gigi Jaminan Pemeliharaan Kesehatan XXXVI dan diresmikan pendiriannya oleh Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Timur yaitu Bapak Soelarso. Klinik Pratama Sartika 36 Surabaya adalah instansi yang bergerak pada bidang kesehatan yang berperan sebagai Klinik yang berkembang untuk menolong masyarakat setempat serta membuka lapangan pekerjaan bagi tenaga medis.

### Deskripsi Demografi responden

#### Distribusi Frekuensi Demografi Berdasarkan Usia Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Muda 17th s/d 25th	15	15.0	15.0	15.0
	2 Dewasa 25,1th s/d 35th	30	30.0	30.0	45.0
	3 Tua lebih dari 35th	55	55.0	55.0	100.0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

(Sumber : Hasil Kuisioner)

Dari table diatas dapat disimpulkan bahwa usia responden terbanyak adalah berusia Tua yaitu lebih dari 35<sup>th</sup> sebanyak 55 orang.

#### Distribusi Frekuensi Demografi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Pria	42	42.0	42.0	42.0
	2 Wanita	58	58.0	58.0	100.0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

(Sumber : Hasil Kuisioner)

Dari table diatas dapat disimpulkan bahwa jenis kelamin responden terbanyak adalah wanita dengan jumlah 58 orang sisanya 42 orang pria.

#### Distribusi Frekuensi Demografi Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 SD sederajat	1	1.0	1.0	1.0
	2 SLTP sederajat	12	12.0	12.0	13.0
	3 SMA sederajat	24	24.0	24.0	37.0
	4 D3 sederajat	45	45.0	45.0	82.0
	5 S1,S2	18	18.0	18.0	100.0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

(Sumber : Hasil Kuistioner)

Dari table diatas dapat disimpulkan bahwa terbanyaak responden berpendidikan D3sederajat sebanyak 45 orang

#### Distribusi Frekuensi Demografi Berdasarkan Pekerjaan Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 ASN	20	20.0	20.0	20.0
	3 Swasta	31	31.0	31.0	51.0
	4 wiraswasta	19	19.0	19.0	70.0
	5 lainnya	30	30.0	30.0	100.0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

(Sumber : Hasil Kuistioner)

Dari table diatas dapat disimpulkan pekerjaan responden terbanyak adalaah swasta sebanyak 31 orang, lainnya sebanyak 30 orang ASN 20 orang .

#### Distribusi Frekuensi Demografi Berdasarkan Jenis Pelayanan /Perawatan Yang Sering Dipergunakan Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Gigi	53	53.0	53.0	53.0
	2 Umum	47	47.0	47.0	100.0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

(Sumber : Hasil Kuisisioner)

Jika dilihat dari table diatas maka terlihat bahwa terbanyak responden melakukan pelayanan/perawatan gigi yaitu sebanyak 53 orang sisanya 47 orang melakukan pelayanan/perawatan umum.

### Distribusi frekuensi jawaban responden tentang indikator penelitian

#### Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Pengalaman Perawatan Di Klinik X Surabaya

Pengalaman pasien	Skor jawaban					Total	Rata <sup>2</sup>
	Sts	Ts	Cs	S	Ss		
Komunikasi dengan perawat	3 (3%)	10 (10%)	9 (9%)	30 (30%)	48 (48%)	410	4.100
Komunikasi dengan dokter	7 (7%)	31 (31%)	11 (11%)	35 (35%)	16 (16%)	322	3.220
Responsif	2 (2%)	7 (7%)	11 (11%)	73 (73%)	7 (7%)	376	3.760
Kenyamanan fisik	16 (16%)	37 (37%)	7 (7%)	25 (25%)	15 (15%)	286	2.860
Kontrol rasa sakit	2 (2%)	4 (4%)	3 (3%)	82 (82%)	9 (9%)	392	3.920
Komunikasi tentang obat	4 (4%)	7 (7%)	3 (3%)	71 (71%)	15 (15%)	386	3.860
Informasi keputulangan	3 (3%)	4 (4%)	8 (8%)	72 (72%)	12 (12%)	388	3.880

(Sumber : Hasil Kuistioner)

Dari table diatas dapat disimpulkan bahwa hasil kuisisioner tentang indikator pengalaman pasien melakukan perawatan di klinik X Surabaya adalah sebagai berikut: Komunikasi dengan perawat sangat setuju sebanyak 48, rata-rata responden men jawab setuju bahwa terdapat komunikasi yang baik dengan nilai rata-rata 4,1%.

Komunikasi dengan dokter secara keseluruhan responden men jawab cukup setuju dengan pernyataan terdapat komunikasi yang baik antara pasien dengan dokter dengan nilai rata-rata 3,22%. jawaban yang diberikan responden menunjukkan bahwa 35% reponden men jawab setuju

Responsif, secara keseluruhan responden menjawab cukup setuju 73% responden dengan nilai rata-rata 3,76 Tentang Kenyamanan fisik, maka rata-rata tanggapan yang diberikan oleh responden adalah 2,86 (cukup nyaman). Hal ini dapat dilihat dari tanggapan yang diberikan oleh responden terbanyak menjawab kurang nyaman sebanyak 37

Tentang pelayanan Kontrol rasa sakit, maka rata-rata jawaban yang diberikan oleh responden sebesar 3,92(setuju/baik) dengan tanggapan terbanyak adalah Setuju (baik)82%,

Ratarata jawaban responding tertang adanya layanan informasi obat adalah sebesar 3,86% (setuju) yang artinya bahwa responde setuju kalau ada kebebasan dari pihak pasien untuk bertanya sedetail mungkn tentang informasi obat-obatan. Hal ini terlihat dari jawaban yang diberikan oleh responden 71% responden setuju

Rata-rata yang jawaban responden tentang informasi keputulangan pasien oleh phak Klinik Pratama 36 Bratang Surabaya sebesar 3,88 (setuju) artinya bahwa responden setuju adanya informasi detail tentang keputalangan pasien rawat inap di Klinik Pratama 36 Bratang Surabaya. Hal ini dibuktikan dengan jawaban yang diberikan oleh responden sebagai berikut: 72% responden setuju

**Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan Di Klinik X Surabaya**

Kualitas Pelayanan	Skor jawaban					Total	Rata <sup>2</sup>
	Sts	Ts	Cs	S	Ss		
Keandalan	5 (5%)	2 (2%)	7 (7%)	56 (56%)	30 (30%)	404	4.040
Daya Tanggap	3 (3%)	12 (12%)	14 (14%)	53 (53%)	18 (18%)	371	3.710
Jaminan	1 (1%)	11 (11%)	4 (4%)	59 (59%)	25 (25%)	396	3.960
Empati	3 (3%)	9 (9%)	6 (6%)	62 (62%)	20 (19,8%)	387	3.870
Bukti Fisik	17 (16,7%)	2 (2%)	4 (3,9%)	77 (75,5%)	0 (0%)	341	3.410

(Sumber : Hasil Kuisioner)

Dari table diatas dapat disimpulkan bahwa hasil kuisioner tentang indikator kualitas Pelayanan klinik X Surabaya adalah sebagai berikut: Rata-rata jawaban responden tentang keandalan layanan yang diberikan oleh pihak Klinik Pratama 36 Bratang Surabaya adalah sebesar 4,04 (setuju)

Rata-rata jawaban responden tentang daya tanggap petugas Klinik Pratama 36 Bratang Surabaya saat memberikan pelayanan pada pasien adalah sebesar 3,71 (setuju)

Rata-rata jawaban responden tentang adanya jaminan memuaskan dari Klinik Pratama 36 Bratang Surabaya atas layanan yang diberikan pada pasien adalah sebesar 3,96% (setuju)

Rata-rata jawaban responden tentang adanya rasa empati yang tinggi dari petugas Klinik Pratama 36 Bratang Surabaya pada pasien adalah sebesar 3,87(setuju)

Rata-rata jawaban respoden tentang kelengkapan sarana prasarana penunjang pelayanan klinik sebagai bukti fisik atas pelayanan adalah sebesar 3,41 (cukup setuju)

**Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Kepuasan Pasien Klinik X Surabaya**

Kepuasan pasien	Skor jawaban					Total	Rata <sup>2</sup>
	Sts	Ts	Cs	S	Ss		
Kepuasan pada Pelayanan masuk klinik	2 (2%)	5 (5%)	2 (2%)	91 (91%)	0 (0%)	382	3.820
Kepuasan pada Pelayanan dokter	3 (3%)	13 (13%)	5 (5%)	63 (63%)	15 (15%)	376	3.760
Kepuasan pada Pelayanan perawat	21 (21)	16 (16%)	56 (56%)	6 (6%)	1 (1%)	250	2.500
Kepuasan pada sarana medis dan obat - obat an	1 (1%)	8 (8%)	5 (5%)	74 (74%)	10 (10%)	380	3.800
Kepuasan pada kondisi fisik klinik secara umum	6 (6%)	5 (5%)	6 (6%)	72 (72%)	11 (11%)	377	3.770
Kepuasan pada kondisi fisik ruang perawatan	5 (5%)	20 (20%)	8 (8%)	33 (33%)	34 (34%)	371	3.710
Kepuasan pada Pelayanan administrasi	2 (2%)	14 (14%)	3 (3%)	81 (81%)	0 (0,0%)	363	3.630

(Sumber : Hasil Kuisioner)

Dari table diatas dapat disimpulkan bahwa hasil kuisisioner tentang indikator kepuasan pasien klinik X Surabaya adalah sebagai berikut: Nilai rasa puas yang dirasakan oleh responden pada pelayanan saat masuk Klinik Pratama 36 Bratang Surabaya mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,82 (setuju)

Rata-rata tanggapan responden tentang rasa puas dengan pelayanan dokter di Klinik Pratama 36 Bratang Surabaya adalah sebesar 3,76 (setuju)

Rata-rata jawaban responden tentang rasa kepuasan pada pelayanan yang diberikan oleh perawat saat mereka melakukan perawatan di Klinik Pratama 36 Bratang Surabaya adalah sebesar 2,5 (cukup setuju)

Tentang rasa puas pada sarana medis dan obat - obat an yang disediakan pihak Klinik Pratama 36 Bratang Surabaya saat responden melakukan perawatan, maka ratarata jawaban yang diberikan oleh responden adalah sebesar 3,8 (setuju)

Selanjutnya rasa puas pada kondisi fisik Klinik Pratama 36 Bratang Surabaya secara umum, maka ratarata jawaban yang diberikan oleh responden adalah sebesar 3,77 (setuju).

Rata-rata jawaban responden tentang rasa puas pada ruang perawatan saat melakukan perawatan di Klinik Pratama 36 Bratang Surabaya adalah sebesar 3,71 (setuju)

Rata-rata jawaban responden tentang rasa puas pada layanan administrasi dari Klinik Pratama 36 Bratang Surabaya adalah sebesar 3,6 (setuju)

#### Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Minat Pasien Berkunjung Kembali Klinik X Surabaya

Minat berkunjung kembali	Skor jawaban					Total	Rata <sup>2</sup>
	Sts	Ts	Cs	S	Ss		
Komitmen melakukan perawatan ulang	0 (0,0%)	10 (10%)	48 (48%)	30 (30%)	12 (12%)	344	3,440
Pengalaman yang baik di masa lalu	5 (5%)	11 (11%)	14 (14%)	59 (59%)	11 (11%)	360	3,600
Kualitas dalam memberikan layanan	1 (1%)	11 (11%)	52 (52%)	33 (3%)	3 (3%)	326	3,260
Fasilitas kesehatan yang memadai	11 (11%)	5 (5%)	8 (8%)	54 (54%)	22 (22%)	371	3,710
Kepuasan saat mendapatkan layanan	12 (12%)	15 (15%)	3 (3%)	61 (61%)	9 (9%)	340	3,400

(Sumber : Hasil Kuisisioner)

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa hasil kuisisioner tentang indikator minat berkunjung pasien pada klinik X Surabaya adalah sebagai berikut: Indikator minat berkunjung tentang komitmen melakukan perawatan ulang oleh pasien diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,44 (cukup setuju/cukup berminat) dengan criteria jawaban sebagai berikut: 48% responden menjawab cukup setuju

Selanjutnya minat berkunjung tentang pengalaman yang baik di masa lalu maka rata-rata jawaban yang diberikan oleh responden adalah sebesar 3,6 (cukup setuju) kalau mereka merasakan pengalaman yang baik saat melakukan perawatan di Klinik Pratama 36 Bratang Surabaya. Tanggapan yang mereka berikan sebagai berikut: 59% merasakan setuju

Selanjutnya minat berkunjung tentang kualitas dalam memberikan layanan maka rata-rata jawaban yang diberikan oleh responden adalah sebesar 3,26 (cukup setuju) kualitas dalam

memberikan layanan yang diberikan oleh Klinik Pratama 36 Bratang Surabaya cukup baik. Jawaban yang diberikan oleh responden adalah sebagai berikut: 52% responden menjawab cukup setuju

Indikator minat berkunjung tentang kualitas dalam hal fasilitas kesehatan yang memadai yang disediakan oleh pihak Klinik Pratama 36 Bratang Surabaya mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,71 (cukup setuju).

Indikator minat berkunjung kembali pada Klinik Pratama 36 Bratang Surabaya karena kepuasan yang dirasakan saat mendapatkan layanan mendapatkan nilai rata-rata 3,4 (cukup setuju) 61% responden setuju kalau mereka berminat berkunjung kembali

### Hasil Analisis Data

Teknik pengolahan data dengan *Partial Least Square* (PLS) membutuhkan 2 tahap untuk menilai *Fit Model* dari sebuah model penelitian.

Tahap tersebut adalah:

#### 1. Menilai *Outer Model* atau *Measurement Model*

Hasil pengolahan dengan menggunakan *SmartPLS* dapat dilihat Nilai *outer model* atau korelasi antara konstruk dengan variabel telah memenuhi *convergen validity* karena memiliki nilai *loading factor* > 0,60, kesimpulannya konstruk untuk semua variabel bisa digunakan untuk diuji hipotesis.

Variable	Indikator	Factor loading
Pengalaman pasien	x11	0.664
	x12	0.719
	x13	0.628
	x14	0.622
	x15	0.888
	x16	0.789
	x17	0.863
Kualitas layanan	x21	0.718
	x22	0.756
	x23	0.680
	x24	0.853
	x25	0.882
Kepuasan pasien	y1	0.811
	y2	0.881
	y3	0.779
	y4	0.701
	y5	0.718
	y6	0.750
	y7	0.821
Minat berkunjung kembali	z1	0.837
	z2	0.737
	z3	0.637
	z4	0.833
	z5	0.737

Berdasarkan pada tabel outer loading seluruh indikator reflektif pada variable **pengalaman pasien, kualitas layanan, kepuasan dan minat berkunjung pasien** menunjukkan *factorv loading (original sample)* lebih besar dari 0,50 dan atau signifikan (Nilai T-Statistic lebih dari nilai  $Z \alpha =$

0,05 (5%) = 1,96 ), dengan demikian hasil estimasi seluruh indikator telah memenuhi *Convergen validity* atau validitasnya baik.

### **Discriminant Validity**

#### **Nilai Discriminant Validity (Cross Loading)**

	kepuasan pasien (Y)	kualitas layanan (X2)	minat berkunjung kembali (Z)	pengalaman pasien (X1)
x11	0.136	0.034	0.181	0.284
x12	0.193	-0.012	0.177	0.321
x13	0.159	0.422	0.094	0.340
x14	0.043	-0.263	0.113	-0.031
x15	0.385	0.534	0.138	0.713
x16	0.253	0.084	0.190	0.608
x17	0.235	0.415	0.178	0.452
x21	0.156	0.366	0.315	0.201
x22	0.210	0.583	0.315	0.364
x23	0.164	0.432	0.101	0.140
x24	0.371	0.619	0.296	0.350
x25	0.407	0.659	0.302	0.281
y1	0.699	0.364	0.396	0.253
y2	0.752	0.448	0.307	0.464
y3	0.191	0.069	0.069	0.057
y4	0.343	0.066	0.037	0.159
y5	0.428	0.254	0.084	0.226
y6	0.148	0.028	-0.009	0.118
y7	0.623	0.262	0.215	0.335
z1	0.128	0.266	0.491	0.062
z2	0.096	0.206	0.438	0.249
z3	0.239	0.300	0.508	0.278
z4	0.188	0.262	0.486	0.133
z5	0.280	0.134	0.366	0.067

Sumber: Lampiran 4, Pengolahan data dengan *SmartPLS*, 2017

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai *loading factor* untuk indikator dari variabel laten memiliki nilai *loading factor* lebih besar dibanding nilai *loading* variabel laten lainnya. Artinya, variabel laten memiliki *discriminant validity* yang baik.

### **Reliability dan Average Variance Extracted (AVE)**

#### **Composite Reliability Dan Average Variance Extracted**

	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
kepuasan pasien (Y)	0.661	0.257

kualitas layanan (X2)	0.668	0.296
minat berkunjung kembali (Z)	0.571	0.212
pengalaman pasien (X1)	0.563	0.198

(Sumber: Hasil Pengolahan data dengan SmartPLS, 2017)

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan semua konstruk memenuhi kriteria reliabel, hal ini ditunjukkan dengan nilai *composite reliability* > 0.60 dan *AVE* < 0.50 sebagaimana kriteria yang direkomendasikan.

## 2. Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)

Nilai R-square

	R Square	R Square Adjusted
kepuasan pasien (Y)	0.350	0.337
minat berkunjung kembali (Z)	0.290	0.268

(Sumber: Hasil Pengolahan data dengan SmartPLS, 2017)

Nilai  $R^2$  adjusted pertama sebesar 0,337 pada variabel endogen Kepuasan Konsumen (Y) dapat diinterpretasikan bahwa variabel tersebut dipengaruhi oleh variabel Eksogen Kualitas Pelayanan (X2) dengan prosentase sebesar 33,7 %, Sedangkan sisannya (100% - 33,7%) sebesar 66,3% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini. Sedangkan nilai  $R^2$  adjusted kedua = 0,268 pada variabel endogen Minat berkunjung pasien (Z) dapat diinterpretasikan bahwa variabel tersebut dipengaruhi oleh variabel Eksogen Kepuasan Konsumen (Y) dengan prosentase sebesar 26,8 %, Sedangkan sisannya (100% - 26,8%) sebesar 73,2% dijelaskan oleh variabel lain nya diluar penelitian ini, selain variabel Kepuasan konsumen.

Selain diketahui nilai  $R^2$ , *Goodness of Fit* Model penelitian bisa diketahui dari besarnya  $Q^2$  atau *Q-Square predictive relevance* untuk model struktural, yaitu untuk mengukur seberapa baik nilai observasi yang di hasil kan oleh model dan juga estimasi parameternya. Nilai  $Q^2 > 0$  menunjukkan model memiliki *predictive relevance*; sebaliknya jika nilai  $Q^2 \leq 0$  menunjukkan model kurang memiliki *predictive relevance*. perhitungan  $Q^2$  dilakukan dengan rumus:  $Q^2 = 1 - (1 - R_1^2) (1 - R_2^2) \dots (1 - R_p^2)$  dimana  $R_1^2, R_2^2 \dots R_p^2$  adalah *R-square* variabel endogen dalam model persamaan. Besaran  $Q^2$  memiliki nilai dengan rentang  $0 < Q^2 < 1$ , dimana semakin mendekati 1 berarti model semakin baik. Besaran  $Q^2$  ini setara dengan koefisien determinasi total pada analisis jalur (path analysis). Pada penelitian ini, karena variabel endogennya sebanyak satu buah, maka *R-square*nya juga sebanyak satu buah, jadi besarnya nilai  $Q^2$  akan sama dengan nilai *R-square*.

$$Q^2 = 1 - (1 - 0,337) (1 - 0,268) = 0,455584$$

Dari hasil perhitungan  $Q^2$  dengan hasil 0,455584, maka dapat disimpulkan model penelitian dapat dikat akan memenuhi *predictive relevance*.

## PENGUJIAN HIPOTESIS

Selanjutnya untuk pengujian hipotesis dapat dilihat hasil koefisien dan nilai T-statistic dari inner model pada tabel berikut ini.

Hasil Uji Hipotesis Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)

		Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values	Hasil
H1	Pengalaman Pasien (X1) -> Kepuasan Pasien (Y)	0.333	0.368	0.127	2.620	0.009	Signifikan positif
H2	Kualitas Layanan(X2) -> Kepuasan Pasien (Y)	0.348	0.363	0.108	3.231	0.001	Signifikan positif
H3	Pengalaman Pasien (X1) -> Minat Berkunjung (Z)	0.113	0.115	0.189	0.597	0.551	Tidak Signifikan positif
H4	Kualitas Layanan(X2) -> Minat Berkunjung (Z)	0.452	0.463	0.119	3.816	0.000	Signifikan positif
H5	Kepuasan Pasien (Y) -> Minat Berkunjung (Z)	0.176	0.161	0.140	1.261	0.208	Tidak Signifikan positif
H6	Pengalaman Pasien (X1) -> Kepuasan Pasien (Y) -> Minat Berkunjung (Z)	0.059	0.055	0.056	1.054	0.292	Tidak Signifikan positif
H7	Kualitas Layanan(X2) -> Kepuasan Pasien (Y) -> Minat Berkunjung (Z)	0.061	0.063	0.060	1.019	0.309	Tidak Signifikan positif

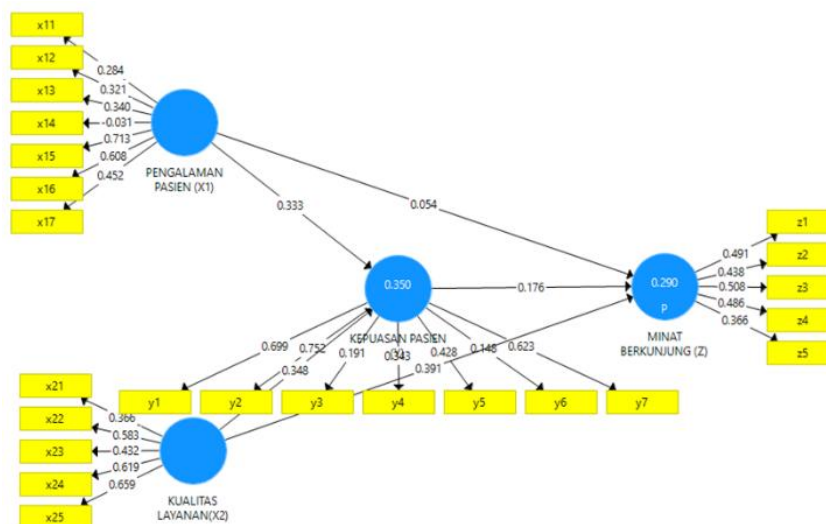
Dari tabel diatas dapat diperoleh kesimpulan bahwa hipotesis yang menyat akan:

1. Pengalaman pasien (X1) berpengaruh positif terhadap Kepuasan pasien (Y) **dapat diterima**, dengan *path coefficients* sebesar 0.334 nilai T-statistic sebesar **2,620** lebih besar dari nilai  $Z \alpha = 0,05 (5\%) = 1,96$  , maka **signifikan (positif)** dengan signikasi **0,009**.
2. Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan pasien (Y) **dapat diterima**, dengan *path coefficients* sebesar 0.217 nilai T-statistic sebesar **3,231** lebih besar dari nilai  $Z \alpha = 0,05 (5\%) = 1,96$  , maka **signifikan (positif)** dengan nilai signikasi sebesar 0,001.
3. Pengalaman pasien (X1) berpengaruh positif terhadap Minat Berkunjung pasien (Z) **tidak dapat diterima**, dengan *path coefficients* sebesar 0,011 nilai T-statistic sebesar 0.126 lebih besar dari nilai  $Z \alpha = 0,05 (5\%) = 1,96$  , maka **tidak signifikan (positif)** dengan signifikansi 0, 551.
4. Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh positif terhadap Minat Berkunjung pasien (Z) **dapat diterima**, dengan *path coefficients* sebesar 0.444 nilai T-statistic sebesar 0,597 lebih kecil dari nilai  $Z \alpha = 0,05 (5\%) = 1,96$  , maka **signifikan (positif)** dengan signifikansi 0,000.
5. Kepuasan pasien (Y) berpengaruh positif terhadap Minat Berkunjung pasien (Z) **tidak dapat diterima**, dengan *path coefficients* sebesar 0.150 nilai T-statistic sebesar 1,261 lebih kecil dari

- nilai  $Z \alpha = 0,05$  (5%) = 1,96 , maka **tidak signifikan (positif)** dengan signifikansi 0,208.
- Pengalaman pasien berpengaruh positif terhadap minat kunjungan ulang yang dimediasi oleh kepuasan pasien di klinik X Surabaya **tidak dapat diterima**, dengan *path coefficients* sebesar 1,054 dan nilai *T-statistic* sebesar 0.552 lebih kecil dari nilai  $Z \alpha = 0,05$  (5%) = 1,96 , maka **tidak signifikan (positif)** dengan nilai signifikansi sebesar 0,292.
  - Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap minat kunjungan ulang yang dimediasi oleh kepuasan pasien di klinik X Surabaya **tidak dapat diterima**, dengan *path coefficients* sebesar 0,050 dan nilai *T-statistic* sebesar 1,019 lebih kecil dari nilai  $Z \alpha = 0,05$  (5%) = 1,96 , maka **tidak signifikan (positif)** dengan nilai signifikansi 0,309.

Sebagaimana signifikansi hasil nilai T-Statistic dapat dilihat dari output smartPLS dengan *bootstrapping* pada gambar sebagai berikut :

Gambar Inner Model dengan nilai signifikansi *T-Statistic Bootstrapping*



## Pembahasan

Berdasarkan hasil uji path analysis menggunakan smart PLS 3, diperoleh hasil sebagai berikut:

- H1: Pengalaman pasien (X1) berpengaruh positif terhadap Kepuasan pasien (Y) **dapat** dengan signikasi **0,009**.

Artinya semakin baik pengalaman yang dirasakan oleh pasien maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Damiasasi, dkk(2024) yang menunjukkan hasil bahwa Pengalaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Demikian juga hasil penelitian dari Malikhah,.dkk(2023) yang menunjukkan hasil bahwa secara parsial pengalaman pembelian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian Triyanti,.dkk(2023) juga menunjukkan bahwa adanya hubungan yang kuat antara pengalaman dengan kepuasan, yaitu pengalaman yang baik.

- H2: Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan pasien (Y) **dapat diterima**, dengan n nilai signikansi sebesar 0,001.

Artinya semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh pihak Pratama 36 Bratang Surabaya, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pasien saat melakukan perawatan di klinik Pratama 36 Bratang Surabaya. Hasil penelitian Pratama, dkk(2021) juga menghasilkan Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan yang berkunjung ke Jatim Park 3.

3. H3: Pengalaman pasien (X1) berpengaruh positif terhadap Minat Berkunjung pasien (Z) **tidak dapat diterima**, dengan signifikansi 0,551.  
Artinya walaupun pasien memiliki pengalaman baik saat melakukan perawatan di klinik Pratama 36 Bratang Surabaya tetap tidak dapat mempengaruhi keinginan mereka untuk melakukan perawatan kembali di klinik tersebut.. Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Damiasasi, dkk(2024) yang menemukan hasil bahwa Pengalaman berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Niat Beli Ulang. Hal ini disebabkan karena factor lain yang tidak dapat diketahui penyebabnya saat pengolahan data
4. H4: Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh positif terhadap Minat Berkunjung pasien (Z) **dapat diterima**, dengan signifikansi 0,000.  
Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap minat berkunjung pasien. Dapat diartikan bahwa pasien tertarik untuk kembali melakukan perawatan di klinik Pratama 36 Bratang Surabaya karena sudah merasakan kualitas dari pelayanan yang disediakan oleh klinik Pratama 36 Bratang Surabaya. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Malikhah,.dkk(2023), yang menyebutkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap minat berkunjung kembali.
5. H5: Kepuasan pasien (Y) berpengaruh positif terhadap Minat Berkunjung pasien (Z) **tidak dapat diterima**, dengan signifikansi 0,208.  
Artinya walaupun pasien merasa puas dengan pelayanan diberikan oleh pihak klinik Pratama 36 Bratang Surabaya saat mereka melakukan perawatan tidak mempengaruhi minat mereka dalam hal ini pasien untuk berkunjung melakukan perawatan di klinik Pratama 36 Bratang Surabaya. Hasil ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Triyanti,.dkk(2023) yang menyebutkan bahwa kepuasan memiliki pengaruh yang kuat terhadap niat berkunjung kembali wisatawan. Hal ini disebabkan karena faktor lain yang tidak dapat diketahui penyebabnya saat pengolahan data
6. Pengalaman pasien berpengaruh positif terhadap minat kunjungan ulang yang dimediasi oleh kepuasan pasien di klinik X Surabaya **tidak dapat diterima**, dengan nilai signifikansi sebesar 0,292.  
Artinya bahwa kepuasan yang dirasakan oleh pasien tidak mampu memediasi pengaruh pengalaman pasien terhadap minat berkunjung kembali ke klinik Pratama 36 Bratang Surabaya. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sulistyanda,.dkk(2022) dan Malikhah,.dkk(2023) menunjukkan hasil bahwa Kepuasan konsumen mampu memediasi pengalaman pembelian dengan minat berkunjung kembali. Hal ini disebabkan karena faktor lain yang tidak dapat diketahui penyebabnya saat pengolahan data
7. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap minat kunjungan ulang yang dimediasi oleh kepuasan pasien di klinik X Surabaya **tidak dapat diterima**, dengan dengan nilai signifikansi 0,309.  
Artinya bahwa baik tidaknya kepuasan yang dirasakan oleh pasien saat melakukan perawatan di klinik Pratama 36 Bratang Surabaya tidak mampu memberikan pengaruh mediasi kualitas layanan yang dirasakan pasien terhadap minat berkunjung kembali oleh pasien saat melakukan perawatan di klinik Pratama 36 Bratang Surabaya. Hal ini dikarenakan menurut pendapat pasien masih ada faktor lain yang lebih penting yang mempengaruhi minat mereka untuk berkunjung kembali di klinik Pratama 36 Bratang Surabaya. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Damiasasi, dkk(2024) yang menyebutkan bahwa kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap minat beli ulang (Y) melalui variabel Kepuasan Konsumen (Z) sebagai variabel mediasi. Hal ini disebabkan karena factor lain yang tidak dapat diketahui penyebabnya saat pengolahan data

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengalaman pasien (X1) berpengaruh positif terhadap Kepuasan pasien (Y).
2. Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan pasien (Y)
3. Pengalaman pasien (X1) tidak berpengaruh positif terhadap Minat Berkunjung pasien (Z).
4. Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh positif terhadap Minat Berkunjung pasien (Z).
5. Kepuasan pasien (Y) tidak berpengaruh positif terhadap Minat Berkunjung pasien (Z)
6. Pengalaman pasien berpengaruh positif terhadap minat kunjungan ulang tidak dimediasi oleh kepuasan pasien di klinik X Surabaya.
7. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap minat kunjungan ulang tidak dimediasi oleh kepuasan pasien di klinik X Surabaya.

### Saran

Beberapa saran yang diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Pihak Klinik Pratama 36 Bratang Surabaya perlu melakukan evaluasi secara berkala dan berkelanjutan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan, Pihak Klinik Pratama 36 Bratang Surabaya juga lebih jeli mengamati factor-faktor apa saja yang bisa meningkatkan kepuasan pasien saat melakukan perawatan ke Klinik Pratama 36 Bratang Surabaya, mengingat tujuan utama dari penelitian ini adalah meningkatkan kunjungan kembali pasien ke Klinik Pratama 36 Bratang Surabaya maka perlu dilakukan kajian secara khusus strategi meningkatkan keinginan pasien untuk datang dan melakukan kunjungan ulang ke Klinik Pratama 36 Bratang Surabaya

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustin Rahayu (2022) hubungan antara kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang di puskesmas kukupang kec. Kepulauan jouronga kabupaten halmahera selatan. *Jurnal Serambi Sehat Volume XV No. 3 Desember 2022*
- Andiani,.dkk(2024) , “Pengaruh Pengalaman Wisatawan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Melalui Mediasi Kepuasan Pelanggan Di Pantai Sembilan Kecamatan Gili Genting Kabupaten Sumenep”, *MSEJ*, 5(1) 2024: 308-319 *Management Studies and Entrepreneurship Journal* Vol 5(1) 2024 : 308-319
- Adela Amanda Putri<sup>1</sup>; Tinneke Hermina<sup>2</sup>; Fitriin Rawati<sup>3</sup> (2023), “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cipanas Garut”, *Journal of Knowledge Management Putri, et. al. Vol. 17; No. 1; Tahun 2023 Halaman 042-049.*
- Alvin,.dkk(2023), “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone”, *Journal of Muslim Community Health (JMCH) 2023. Vol. 4, No. 3. Page 52-69*
- Akhmad Al Manar Bakri,.Reza Aril Ahri, Andi Surahman Batara (2023), “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pasien Melalui Kepuasan Pasien Rawat Inap Klinik X di Surabaya”, *Journal of Muslim Community Health (JMCH) 2022. Vol. 3, No. 4, Page 1-15. E-ISSN 2774-4590.*
- Anang Firmansyah. 2019. Pemasaran produk dan merek, cetakan pertama, penerbit Qiara Media, Jawa timur.
- Batara,.dkk(2023) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pasien Melalui Kepuasan Pasien Rawat Inap, *Journal of Muslim Community Health (JMCH) 2022. Vol. 3, No. 4, Page 1-15*
- Berry, Leonard L. 1995. “Relationship Marketing of Service : Growing Interest, Emerging Perspectives,” *Journal of the Academy of Marketing Science*, 23 (Fall), 246-51.

- Christopher Lovelock and Lauren K Wright, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: PT. Indeks, Indonesia, 2007), hal.52 -57
- Damiasih Vol 18, No 2 (2024) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengalaman Terhadap Minat Pembelian Ulang Paket Wisata Religi Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus : Travel Umrah Dan Muslim Tour Bukittinggi)
- Erpurini, W., & Diana Saleh, F. (2021). Analisa Kualitas Pelayanan Pasien Pada Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala. *Jurnal Sains Manajemen*, 2(1), 75–89.
- Elsa Masdan<sup>1</sup>, Musiana<sup>2</sup>, Agustin Rahayu<sup>3</sup>(2022), “Hubungan Antara Kepuasan Pasien Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Kukupang Kec. Kepulauan Jouronga Kabupaten Halmahera Selatan”, *Jurnal Serambi Sehat Volume XV No. 3 Desember 2022*
- Fatihudin, Didin, and Anang Firmansyah. *Pemasaran Jasa strategi, mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan* (Yogyakarta: Deepublish, 2019), hal 2-6
- Fandy Tjiptono, (2019) *Service Quality & Satsfaction Edisi 4*, (Yogyakarta: CV Andi Offset), hal.125 -127
- Fitri Rawati (2023) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cipanas Garut, *Journal of Knowledge Management Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Garut ISSN 2964-5522*
- Firmansyah, (2019:2). PEMASARAN JASA Strategi, Mengukur Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan, hal 2-5, Sumber <https://www.freepik.com/>
- Gomoi, N. J., Tampi, J., & Punuindoong, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Konsmen Terhadap Kepuasan Konsumen (Pasien) Rawat Inap Irina C Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Productivity*, 2(6), 507–511.
- Handika Aryanatha (2023) Pengaruh Customer Experience Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Tamu Berkunjung Kembali Ke Woobar W Bali – Seminyak, *Jurnal Mahasiswa Pariwisata dan Bisnis EISSN: 2828-3325 Vol 01 No 07, 2022: 1707 -1718*
- Hartoyo, dkk(2023) Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Poasia Tahun 2022, *Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan (JAKK-UHO) Published by Universitas Halu Oleo*
- Haerdiansyah Syahnur, dkk (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien AkMen JURNAL ILMIAH, 2022•e-jurnal.nobel.ac.id, Volume 19 Nomor 1 April 2022 Hal. 120 - 133 e-ISSN : 2621-4377 & p-ISSN : 1829-8524
- Indriasari(2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat dalam Kunjungan Berulang dengan Kepuasan Pasien Variabel Intervensi
- Kurniawan, J., Ahmad, H., & Aida, M. (2020). Analisis Minat Kunjung Ulang Pasien Non BPJS di Unit Rawat Jalan RS Atma Jaya. *Journal of Hospital Management ISSN*, 3(1), 304–312.
- Kotler, P. (2003). *Marketing management: Analysis, planning, implementation, and control* (11th ed.). Prentice Hall.
- Leonard L.Berry (1995) Relationship Marketing of Services-Growing Interest, Emerging Perspectives. *Journal of the Academy of Marketing Science. Volume 23, No. 4, pages 236-245.*
- Maulana (2024) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Customer Experience* Terhadap Minat Berkunjung Kembali Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening*
- Marchy Trinita Maslin<sup>1</sup>Klinik X., Harleli<sup>2</sup>Klinik X di Surabaya.Klinik X di Surabaya., Agnes Mersatika Hartoyo<sup>3</sup>(2023) , “Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Poasia Tahun 2022 di Surabaya”, *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan (Vol.4, No.3, 2023) hal 143-152*
- Nurmala, I., Rahman, F., Nugroho, A., Erlyani, N., Laily, N., & Anhar, V. Y. (2018). *Promosi Kesehatan*. Pusat Penerbitan dan Percetakan Universitas Airlangga.

- Olvin Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone, *Journal of Muslim Community Health (JMCH) 2023*. Vol. 4, No. 3. Page 52-69
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. The Free Press.
- Pitri, T. (2020). Pengaruh Pengetahuan dan Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada CV. Ria Busana. *Jurnal Ekonomedia*, 9(2), 37–56.
- Prakoso, D. B., Pujiastuti, E. E., & Sadeli. (2020). Pengaruh Pengalaman Wisatawan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Serta Niat Berkunjung Kembali. *DIALEKTIKA : Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 5(2), 185–201.
- Pratama, dkk(2021) , “Pengaruh Mediasi Kepuasan Pelanggan dari Hubungan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Wisatawan di Jatim Park 3”, *International Journal of Innovative Science and Research Technology ISSN No:- 2456-2165, Volume 6, Issue 1, January – 2021*
- Prihatin1., Syadza Zahirah Jamaluddin2, Muh. Haerdiansyah Syahnur (2022) , “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Klinik X di Surabaya”, *Akmen Volume 19 Nomor 1 April 2022 Hal. 120 - 133 e-ISSN : 2621-4377 & p-ISSN : 1829-8524*
- Rahman, M. A. (2020). *Pemasaran Jasa Rumah Sakit*. Alauddin University Press.
- Ramadhan, I. H., & Suprajang, S. E. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Mitra Husada Kecamatan Wates Kabupaten Blitar. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)* , 3(2), 138–148.
- Sandy(2017) ,” Pengaruh *Customer Experience* Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Minat Untuk Berkunjung Kembali (*Revisit Intention*) (Survei Pada Pengunjung Kusuma Agrowisata, Kota Batu)
- Sangkot, H. S., Latifah, U., Suryandari, P. E. S. D. H., & Wijaya, A. (2022). Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di RS X Kota Madiun. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 10(2), 141–148.
- Sandy(2017) ,” Pengaruh *Customer Experience* Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Minat Untuk Berkunjung Kembali (*Revisit Intention*) (Survei Pada Pengunjung Kusuma Agrowisata, Kota Batu)”, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 50 No. 6 September 2017|, administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id*
- Santik, Y. D. P. (2018). Pentingnya Kesehatan Gigi dan Mulut dalam Menunjang Produktivitas Atlet. *Jurnal Media Ilmu Keolahragaan Indonesia*, 5(1), 13–17.
- Sholiha, E. U. N., & Salamah, M. (2018). Structural Equation Modeling-Partial Least Square. *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 4(2), 169–174.
- Suryawati, C., Dharminto, & Shaluhiyah, Z. (2018). Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 09(4), 177–185.
- Utari, U., Rivai, F., & Sapada, A. (2018). Pengaruh Pengalaman Pasien Terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. *JKKM*, 1(2), 194–200.
- Winata,.dkk(2024) , “Kualitas Pelayanan, Pengalaman, Kepuasan, dan Perilaku Keluhan Terhadap Loyalitas Pelanggan”, *Ekonomis: Journal of Economics and Business Vol 8, No 1 (2024): Maret*, 329-336
- Yassir, A., & Andriani, R. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Klinik Citra Medika Kota Semarang. *Jurnal Riset Pendidikan Ekonomi (JRPE)*, 8(1), 1–12. <http://ejournal.unikama.ac.id>

Zeithaml, (1990) The study of relationship among experiential marketing, service quality, customer satisfaction, and customer loyalty

Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "Problems and Strategies in Services Marketing". Journal of Marketing Vol. 49. (Spring).