

PENGARUH PELAYANAN UNIT KASIR TERHADAP KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK BUNDA JAKARTA TAHUN 2025

Ardini Oktavia¹, Yeny Sulistyowati², Nurminingsih³

^{1,2,3}Universitas Respati Indonesia

Email: Urindo@yahoo.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan yaitu seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Terciptanya Kepuasan Pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara Perusahaan dan Pelanggan menjadi harmonis, Pelanggan akan melakukan pembelian ulang hingga terciptanya loyalitas Pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan Perusahaan. Tujuan penelitian ini untuk menjelaskan tentang Pengaruh Pelayanan Unit Kasir Terhadap Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Jakarta Tahun 2025. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan analisis kuantitatif. penelitian dilakukan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Jakarta. Pengambilan sampling menggunakan Purposive Sampling, pengumpulan data dilakukan melalui kuisioner dan pengukuran data diolah dengan skala Likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel (Tangibles, Empaty, Reliability, Responsiveness, dan Assurance) pelayanan di unit kasir rawat jalan memiliki pengaruh signifikan terhadap kunjungan ulang pasien dalam memilih rawat jalan di RSIA Bunda Jakarta. Kesimpulan dari penelitian ini adalah rumah sakit perlu terus meningkatkan pelayanan, baik dari segi sumber daya manusia, fasilitas, maupun strategi kunjungan ulang yang tepat sasaran. Institusi pendidikan dapat mendorong mahasiswa dan staf pengajar untuk melakukan penelitian lanjutan di unit lain di rumah sakit untuk melihat pengaruh pelayanan yang ada di bidang pelayanan kesehatan. Hal ini akan memberikan gambaran yang lebih luas tentang seberapa besar pengaruh pelayanan di unit tersebut terhadap kunjungan ulang pasien di berbagai jenis rumah sakit. Dengan menerapkan saran-saran di atas, diharapkan RSIA Bunda Jakarta dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan mendorong peningkatan jumlah kunjungan ulang pasien secara signifikan.

Kata kunci: Kunjungan Ulang, Unit Kasir, Rawat Jalan, Rumah Sakit.

ABSTRACT

Service quality is how good the level of service provided is in accordance with customer expectations. The creation of Customer Satisfaction can provide benefits including a harmonious relationship between the Company and Customers, Customers will make repeat purchases until customer loyalty is created, and form a word of mouth recommendation that benefits the Company. The purpose of this study is to explain the Influence of Cashier Unit Services on Outpatient Revisits at the Bunda Mother and Child Hospital, Jakarta in 2025. The research method used is descriptive method and quantitative analysis. the study was conducted at the Bunda Mother and Child Hospital, Jakarta. Sampling using Purposive Sampling, data collection was carried out through questionnaires and data measurement

was processed using a Likert scale. The results of the study indicate that all variables (Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, and Assurance) of services in the outpatient cashier unit have a significant influence on patient repeat visits in choosing outpatient care at RSIA Bunda Jakarta. The conclusion of this study is that hospitals need to continue to improve services, both in terms of human resources, facilities, and targeted repeat visit strategies. Educational institutions can encourage students and teaching staff to conduct further research in other units in the hospital to see the influence of existing services in the field of health services. This will provide a broader picture of how much influence the service in the unit has on patient repeat visits in various types of hospitals. By implementing the suggestions above, it is hoped that RSIA Bunda Jakarta can improve the quality of service and encourage a significant increase in the number of patient repeat visits.

Keywords: Repeat Visits, Cashier Unit, Outpatient, Hospital.

PENDAHULUAN

Meningkatnya persaingan di sektor layanan kesehatan, yang menuntut rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap pasien, tingkat kepuasan pasien merupakan tolak ukur yang diberikan oleh rumah sakit. Kunjungan ulang dapat juga diartikan sebagai bagian dari tahapan loyalitas konsumen, ada beberapa faktor yang memengaruhi loyalitas pasien yaitu kepuasan pelanggan, kualitas jasa, citra, dan rintangan untuk berpindah tujuan dari organisasi rumah sakit untuk selalu menjaga pelayanan, baik itu pasien baru maupun menjaga pasien lama yang sudah selalu menggunakan jasa dan layanan pengobatan di RSIA Bunda Jakarta, untuk itu diperlukan adanya sistem manajemen di unit kasir yang efektif dan dapat mengembangkan sebuah kegiatan yang berfokus kepada pasien dengan dukungan

sumber daya manusia dan pelayanan yang berkualitas.

Kualitas pelayanan menurut Parasuraman (1990) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen terdapat lima dimensi kualitas pelayanan diantaranya seorang yang memberikan jasa pelayanan harus memiliki 5 dimensi tersebut diantaranya bukti fisik (*Tangibles*) dimana kualitas pelayanan yang bisa dilihat terutama dalam penampilan yang diberikan seorang jasa layanan, kedua sesuai dengan keluhan yang terjadi tidak adanya empati petugas layanan di unit kasir terhadap pasien maupun keluarga pasien yang sudah mengantri lama dan membiarkan loket tidak memanggil pasien atau keluarga pasien yang mengantri untuk membayar, dimensi ini juga merupakan kualitas *Empathy* (empati) penuh perhatian untuk menjelaskan dengan baik mengenai

pelayanan yang disediakan perusahaan akan memberikan dampak baik dari evaluasi pelanggan. Dalam hal keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan komunikasi yang baik memberikan informasi baik tertulis dan lisan kepada pasien dan keluarga pasien harus juga di miliki tertera pada keluhan pasien terkait dengan seorang kasir membuat pasien marah karena harus mengambil nomer antrian lagi tanpa diberikan solusi yang baik, cepat tanggap dalam dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) tidak terlihat membantu sehingga kualitas yang seharusnya pasien percaya dan merasa aman ketika pembayaran dipertanyakan, sehingga peneliti melihat apakah dari aspek kualitas pelayanan yang ada membuat kunjungan ulang di rawat jalan Rumah Sakit Ibu dan Anak Jakarta menjadi menurun, maka berdasarkan uraian latar belakang penulis perlu melakukan eksplorasi sebagai bahan penyusunan tesis dan mengapa hanya pada satu layanan yakni di unit kasir karena unit tersebut yang secara data dan keluhan cukup meningkat sehingga penulis ingin menggali lebih dalam dan hanya menilai satu unit tersebut sehingga apakah ada pengaruhnya terhadap kunjungan ulang

atau tidak, maka penulis mengambil judul adalah **“Pengaruh Pelayanan Unit Kasir Terhadap Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Jakarta Tahun 2025”**.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian yang menggabungkan analisis deskriptif dan analisis kuantitatif. Menurut Neuman (2014) menekankan bahwa penelitian deskriptif dalam metode kuantitatif bertujuan untuk memberikan gambaran yang sistematis dan akurat mengenai fakta atau hubungan dalam suatu populasi. Penelitian ini juga menggunakan analisis regresi linier berganda karena variabel bebasnya terdiri lebih dari satu variabel yang mempengaruhi di sebut *Independent Variable* (variabel bebas) dan variabel yang dipengaruhi disebut *Dependent Variable* (variabel terikat). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah instrumen kuesioner tertutup, dimana kemungkinan pilihan jawaban sudah ditentukan terlebih dahulu dan responden tidak diberikan alternatif jawaban lain. Kuesioner terdiri dari 41 pertanyaan dengan pernyataan pada variabel bukti fisik (*tangibels*) sebanyak 8 pertanyaan,

empati (*empathy*) sebanyak 6 pertanyaan, keandalan (*realibility*) sebanyak 6 pertanyaan, ketanggapan (*responsiveness*) sebanyak 5 pertanyaan, jaminan (*assurance*) sebanyak 11 pertanyaan dan pada variabel kunjungan ulang sebanyak 5 pertanyaan. Indikator-indikator untuk kedua variabel tersebut kemudian dijabarkan oleh penulis menjadi sejumlah pernyataan sehingga diperoleh data kualitatif. Data ini akan dianalisis dengan pendekatan kuantitatif menggunakan analisis statistik, sedangkan teknik ukuran yang digunakan yaitu teknik *Skala Likert* atau skala sikap, penetapan skor terhadap jawaban sudah ditentukan skor 4 sangat setuju, skor 3 setuju, skor 2 tidak setuju dan skor 1 sangat tidak setuju. Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Jakarta. Poliklinik rawat jalan lantai 1 dan 2 di tanggal 21-27 Februari 2025 di Jam 08.00-20.00 WIB, di mulai dengan survei awal, menelusuri kepustakaan, menyusun proposal penelitian, pengambilan data, pengolahan data dan analisis data sampai dengan penyusunan laporan hasil terhitung dari Desember 2024 sampai Februari 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat di

rawat jalan RSIA Bunda pada bulan Februari 2025 sebanyak 6000 pasien di dapatkan dari estimasi rata-rata pasien rawat jalan perbulan dengan metode pengambilan sampel dengan menggunakan metode *purposive sampling* menggunakan rumus *slovin*, dengan jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 99 responden, dengan teknik pengambilan sampel *accidental sampling* yang merupakan teknik penentuan sampel secara kebetulan secara seadanya seperti terhadap orang yang bertemu dan cocok sebagai sumber data dan penambahan sampel sebanyak 10% dari total sampel yang di hitung untuk mengantisipasi drop out (Lwangga dan Lemeshow, 1997). Jumlah sampel ditambah 10%, sehingga total sampel dalam penelitian ini menjadi 110 sampel dengan teknik *simple random sampling*. dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2013:118).

Penelitian ini menganalisa data dengan analisis univariat yakni menganalisis tiap-tiap variabel penelitian yang ada secara deskriptif dengan menghitung distribusi

frekuensi dari variabel penelitian, lalu dengan analisis data bivariat yakni Analisis yang digunakan untuk menerangkan hubungan antara 2 (dua) variabel dilakukan dengan Uji t (Uji Parsial) Uji t digunakan untuk menguji apakah variabel (X1) bukti fisik (*tangibles*) secara parsial berpengaruh terhadap variabel Y (kunjungan ulang), (X2) empati (*empathy*) secara parsial berpengaruh terhadap variabel Y (kunjungan ulang), (X3) keandalan (*reliability*) secara parsial berpengaruh terhadap variabel Y (kunjungan ulang), (X4) ketanggapan (*responsiveness*) secara parsial berpengaruh terhadap variabel Y (kunjungan ulang), (X5) jaminan (*assurance*) secara parsial berpengaruh terhadap variabel Y (kunjungan ulang) dan

analisis multivariat yakni dengan menggunakan uji F (uji simultan) Uji f digunakan untuk menguji pengaruh yaitu (X1) bukti fisik (*tangibles*), (X2) empati (*empathy*), (X3) keandalan (*reliability*), (X4) ketanggapan (*responsiveness*), (X5) jaminan (*assurance*) secara bersama-sama terhadap variabel dependen (variabel terikat) yaitu kunjungan ulang. Koefisien Determinasi (R^2) Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen dan analisis regresi linear berganda dilakukan terhadap model lebih dari satu variabel bebas, untuk mengetahui sejauh mana pengaruhnya terhadap variabel terikat.

HASIL PENELITIAN

Analisis Univariat

Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden

Berdasarkan penelitian ini, karakteristik responden meliputi sebagai berikut:

Distribusi Klasifikasi Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase
Usia Responden	<20 tahun	2	1,8
	21-40 tahun	82	74,5
	41-60 tahun	21	19,1

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase
	> 61 tahun	5	4,5
Domisili Responden	DKI JAKARTA	51	46,4
	Bogor, Tangerang, Depok dan Bekasi (BODETABEK)	57	51,8
	Wilayah Lain (Kecuali JABODETABEK)	2	1,8
Pekerjaan Responden	Pegawai Negeri Sipil	15	13,6
	Pegawai Swasta	52	47,3
	Wiraswasta	23	20,9
	Lainnya	20	18,2
Pendidikan Terakhir Responden	SMA/SMK	5	4,5
	Diploma/Sarjana	77	70
	Magister/Doktor	10	9,1
	Lainnya	18	16,4
Penghasilan Responden	<5 juta	2	1,8
	5-10 juta	91	82,7
	10-15 juta	9	8,2
	>15 juta	8	7,3

Gambaran karakteristik responden yang berkunjung ke unit rawat jalan RSIA Bunda Jakarta berdasarkan usia sebagian besar responden berusia 21-40 tahun dengan sebagian besar responden berdomisili di Bogor, Tangerang, Depok dan Bekasi (BODETABEK) dan sebagian besar adalah bekerja sebagai pegawai swasta, sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhirnya yaitu Diploma/Sarjana dan

sebagian besar responden memiliki penghasilan yaitu 5-10 juta.

Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Penelitian

Karakteristik responden menggunakan 110 responden sebagai sampel, yang berarti data yang dikumpulkan cukup untuk dianalisis secara statistik. Selain itu, tidak terdapat data yang hilang, sehingga

keakuratan hasil dapat lebih terjamin. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini mencakup lima faktor utama, yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), Empati (*Empathy*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), dan Jaminan (*Assurance*), yang masing-masing diukur melalui beberapa indikator spesifik. Sementara itu, variabel dependen yang dianalisis adalah kunjungan ulang pasien rawat jalan RSIA Bunda Jakarta, yang juga terdiri dari beberapa indikator pengukuran. **Variabel Bukti Fisik (*Tangibles*)**

Jawaban Pertanyaan X1 Bukti Fisik (*Tangibles*)

Pertanyaan Penelitian	Jawaban Responden				Total
	1	2	3	4	
X1.1	3	24	59	24	110
X1.2	0	19	55	36	110
X1.3	3	24	62	21	110
X1.4	0	19	58	33	110
X1.5	0	17	64	29	110
X1.6	0	20	57	33	110
X1.7	2	15	57	36	110
X1.8	0	15	66	29	110

Secara keseluruhan, mayoritas responden menilai aspek bukti fisik (*tangibles*) di unit

kasir rawat jalan RSIA Bunda Jakarta sebagai cukup baik hingga baik. Sebagian besar indikator memiliki jawaban pada kategori 3. Ada beberapa indikator dengan tingkat kepuasan lebih tinggi, seperti X1.2, X1.5, X1.7, dan X1.8, namun masih ada sebagian kecil responden yang memberikan penilaian rendah, terutama pada X1.1 dan X1.3 pada pernyataan ruangan sangat nyaman dan dipanggil sesuai nomer antrian, yang menunjukkan bahwa aspek tersebut mungkin memerlukan perbaikan lebih lanjut karena jawaban responden masih rendah sehingga RSIA Bunda Jakarta harus melihat kenyamanan ruangan kasir agar lebih nyaman pasien untuk menunggu dan pemanggilan pasien sesuai dengan nomer antrian agar lebih teratur.

Variabel Empati (*Empathy*)

Jawaban Pernyataan X2 Empati (*Empathy*)

Pertanyaan Penelitian	Jawaban Responden				Total
	1	2	3	4	
X2.1	1	25	53	31	110
X2.2	1	26	56	27	110
X2.3	1	34	58	17	110
X2.4	3	29	60	18	110
X2.5	2	25	58	25	110

X2.6 0 12 55 43 110

Secara keseluruhan, mayoritas responden menilai aspek empati (*empathy*) cukup baik (kategori 3) di unit kasir rawat jalan RSIA Bunda Jakarta. Indikator dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah X2.6 dengan 43 responden memilih kategori 4 (baik). Indikator dengan tingkat ketidakpuasan tertinggi adalah X2.3, di mana tertinggi 34 responden memilih kategori 2 (kurang baik), menunjukkan bahwa aspek ini perlu perhatian lebih besar yaitu responden merasa petugas kasir mengutamakan kepentingan responden pada saat melakukan pembayaran.

Variabel Keandalan (*Reliability*)

Jawaban Pernyataan X3 Keandalan

(*Reliability*)

Pertanyaan Penelitian	Jawaban Responden				Total
	1	2	3	4	
X3.1	1	17	50	42	110
X3.2	4	21	54	31	110
X3.3	4	17	51	38	110
X3.4	0	15	56	39	110
X3.5	0	17	58	35	110
X3.6	2	23	45	40	110

Secara keseluruhan, mayoritas responden menilai aspek memberikan penilaian cukup baik (kategori 3) terhadap Keandalan (*Reliability*) di Unit Kasir RSIA Bunda Jakarta, indikator dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah X3.1, dengan 42 responden memilih kategori 4 (baik), menunjukkan bahwa banyak pasien merasa pelayanan kasir dapat diandalkan. indikator dengan tingkat ketidakpuasan tertinggi adalah X3.6 di mana 23 responden memilih kategori 2 (kurang baik), yang berarti aspek ini perlu lebih diperhatikan yaitu pada pertanyaan responden diberikan kesempatan bertanya mengenai tagihan jika ada yang belum jelas maka untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Sebagian besar responden menilai keandalan layanan cukup baik, masih ada beberapa responden yang kurang puas, sehingga rumah sakit perlu memperbaiki aspek ini agar dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan meningkatkan kunjungan ulang pasien.

Variabel Ketanggapan (*Responsiveness*)

Variabel Ketanggapan (Responsiveness)

Pertanyaan	Jawaban Responden				Total
Penelitian	1	2	3	4	
X4.1	4	24	46	36	110
X4.2	2	21	54	33	110
X4.3	2	22	58	28	110
X4.4	2	28	45	35	110
X4.5	3	22	41	44	110

Jawaban Pernyataan X4 Ketanggapan
(Responsiveness)

Kesimpulan secara umum mayoritas responden memberikan penilaian cukup baik (kategori 3) terhadap Responsivitas (Responsiveness) di unit kasir rumah sakit. Indikator dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah X4.5, dengan 44 responden memilih kategori 4 (baik), menunjukkan bahwa aspek ini cukup memuaskan bagi pasien. Indikator dengan tingkat ketidakpuasan tertinggi adalah X4.4, di mana 28 responden memilih kategori 2 (kurang baik) yaitu penjelasan informasi dan tagihan dengan cepat, yang berarti aspek ini perlu diperhatikan lebih lanjut.

Variabel Jaminan (Assurance)

Jawaban Pernyataan X5 Jaminan
(Assurance)

Pertanyaan	Jawaban Responden				Total
Penelitian	1	2	3	4	
X5.1	0	4	80	26	110
X5.2	0	1	80	29	110
X5.3	0	4	80	26	110
X5.4	0	1	80	29	110
X5.5	0	4	80	26	110
X5.6	0	1	80	29	110
X5.7	0	4	80	26	110
X5.8	0	25	56	29	110
X5.9	0	4	80	26	110
X5.10	0	4	77	29	110
X5.11	0	1	80	29	110

Kesimpulan secara umum mayoritas responden menilai jaminan pelayanan kasir cukup baik (kategori 3). Tingkat kepuasan tertinggi terlihat pada X5.2 (petugas kasir sopan), X5.4 (petugas kasir senyum), X5.6 (pilihan pembayaran metode *cash* atau kartu), X5.8 (pilihan durasi menunggu jika pembayaran ada kendala), X5.9 (kesempatan menjelaskan jika ada kendala pembayaran) dan X5.11 (kerahasiaan pembayaran), di mana semua ada 29 responden memilih kategori baik (4). Secara keseluruhan, jaminan pelayanan kasir dinilai cukup baik, tetapi

perlu peningkatan agar lebih banyak pasien yang merasa sangat puas.

Variabel Kunjungan Ulang (Y)

Jawaban Pernyataan Kunjungan Ulang

Pertanyaan Penelitian	Jawaban Responden				Total
	1	2	3	4	
Y1.1	3	20	45	42	110
Y1.2	3	20	46	41	110
Y1.3	2	17	47	44	110
Y1.4	1	30	36	43	110
Y1.5	4	18	35	53	110

Kesimpulan secara umum mayoritas pasien memberikan penilaian cukup baik (kategori 3) terhadap niat mereka untuk kembali berkunjung ke rumah sakit.

Indikator dengan niat kembali tertinggi adalah Y1.5, dengan 53 responden memilih kategori 4 (baik), responden cenderung selalu memilih kembali setelah menggunakan pelayanan kasir menunjukkan bahwa aspek dalam indikator ini sangat memengaruhi loyalitas pasien. Indikator dengan tingkat ketidakpuasan tertinggi adalah Y1.4 terhadap kepuasan dalam melakukan pembayaran dengan 30 responden memilih kategori 2 (kurang baik), yang berarti aspek ini perlu ditingkatkan agar pasien lebih yakin untuk kembali. Secara keseluruhan, beberapa responden memiliki niat cukup tinggi untuk kembali.

Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kunjungan Ulang	110	7	20	15,84	2,771
<i>Tangibles</i>	110	14	32	24,65	3,908
<i>Empati</i>	110	11	24	17,95	2,930
<i>Reliability</i>	110	10	24	18,85	3,305
<i>Responsiveness</i>	110	8	20	15,30	2,846
<i>Assurance</i>	110	22	44	35,28	4,994
Valid N (<i>listwise</i>)	110				

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif, variabel kunjungan ulang memiliki rata-rata 15,84 dengan rentang skor 7 hingga 20 dan standar deviasi 2,771, menunjukkan bahwa pasien cenderung memiliki niat yang cukup tinggi untuk kembali ke RSIA Bunda Jakarta, meskipun terdapat variasi dalam jawaban responden. Pada aspek pelayanan unit kasir sebagai berikut:

1. Variabel *Tangibles* memiliki rata-rata 24,65 dengan standar deviasi 3,908, yang mengindikasikan bahwa sebagian besar pasien menilai fasilitas fisik rumah sakit dalam kategori cukup baik, namun terdapat perbedaan persepsi yang cukup signifikan.
2. Variabel *Empaty* memiliki rata-rata 17,95 dengan standar deviasi 2,930, menunjukkan bahwa petugas kasir cukup peduli terhadap pasien, meskipun ada sebagian responden yang merasa kurang mendapatkan perhatian.
3. Variabel *Reliability* memiliki rata-rata 18,85 dengan standar deviasi 3,305, yang menunjukkan bahwa keandalan layanan rumah sakit dinilai cukup baik

oleh pasien, meskipun terdapat variasi dalam pengalaman mereka terkait konsistensi layanan.

4. Variabel *Responsiveness* memiliki nilai rata-rata terendah, yaitu 15,30 dengan standar deviasi 2,846, yang menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam aspek kecepatan dan ketanggapan petugas kasir dalam merespons kebutuhan pasien.
5. Di sisi lain variabel *Assurance* memiliki nilai rata-rata tertinggi, yaitu 35,28 dengan standar deviasi 4,994, yang menandakan bahwa pasien merasa cukup percaya dan aman dalam menerima layanan dari rumah sakit, meskipun terdapat variasi yang cukup tinggi dalam tingkat kepuasan mereka terhadap aspek ini.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa rumah sakit perlu meningkatkan *responsiveness*, terutama dalam hal komunikasi dan pelayanan administratif petugas kasir di RSIA Bunda Jakarta, agar kepuasan pasien semakin meningkat. Selain itu, aspek *assurance* yang sudah cukup baik perlu terus dipertahankan agar

kepercayaan pasien tetap terjaga. Peningkatan pada *tangibles*, seperti kebersihan dan kenyamanan fasilitas, juga dapat berkontribusi terhadap pengalaman pasien yang lebih baik. Dengan perbaikan

yang tepat, rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan dan mendorong niat kunjungan ulang yang lebih tinggi.

Analisis Bivariat

Tabel Uji-t (*Parsial*)

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	-3,168	1,483		-2,136	0,035	
1	Tangibles	0,155	0,048	0,218	3,208	0,002
	Empati	0,229	0,074	0,242	3,072	0,003
	Reliability	0,232	0,063	0,276	3,675	0,000
	Responsiveness	0,192	0,062	0,197	3,080	0,003
	Assurance	0,107	0,037	0,193	2,883	0,005

a. *Dependent Variable*: Kunjungan Ulang

- Hipotesis 1: Pengaruh Bukti Fisik (*Tangibles*) terhadap Kunjungan Ulang
 H_0 : Variabel *Tangibles* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kunjungan Ulang.
 H_1 : Variabel *Tangibles* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kunjungan Ulang.

Berdasarkan hasil analisis, nilai T-hitung untuk variabel *Tangibles* adalah 3,208 dengan nilai signifikansi sebesar 0,002. Karena nilai signifikansi $< 0,05$, maka kesimpulan uji hipotesis adalah Tolak H_0 . Dengan demikian, pada tingkat kepercayaan 95%, dapat disimpulkan bahwa variabel *Tangibles*

- memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap Kunjungan Ulang.
2. Hipotesis 2: Pengaruh Empati (*Empaty*) terhadap Kunjungan Ulang
Berdasarkan hasil analisis, nilai T-hitung untuk variabel *Empaty* adalah 3,072 dengan nilai signifikansi sebesar 0,003. Karena nilai signifikansi $< 0,05$, maka keputusan uji hipotesis adalah Tolak H_0 . Dengan demikian, pada tingkat kepercayaan 95%, dapat disimpulkan bahwa variabel Empati memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap Kunjungan Ulang.
 3. Hipotesis 3: Pengaruh Keandalan (*Reliability*) terhadap Kunjungan Ulang.
Berdasarkan hasil analisis, nilai T-hitung untuk variabel *Reliability* adalah 3,675 dengan nilai signifikansi $< 0,001$. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka keputusan uji hipotesis adalah Tolak H_0 . Dengan demikian, pada tingkat kepercayaan 95%, dapat disimpulkan bahwa variabel *Reliability* memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap Kunjungan Ulang.
 4. Hipotesis 4: Pengaruh Ketanggapan (*Responsiveness*) terhadap Kunjungan Ulang
Berdasarkan dari hasil analisis, nilai T-hitung untuk variabel *Responsiveness* adalah 3,080 dengan nilai signifikansi sebesar 0,003. Karena nilai signifikansi $< 0,05$, maka keputusan uji hipotesis adalah Tolak H_0 . Dengan demikian, pada tingkat kepercayaan 95%, dapat disimpulkan bahwa variabel *Responsiveness* memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap Kunjungan Ulang.
 5. Hipotesis 5: Pengaruh Jaminan (*Assurance*) terhadap Kunjungan Ulang
Berdasarkan hasil analisis, nilai T-hitung untuk variabel *Assurance* adalah 2,883 dengan nilai signifikansi sebesar 0,005. Karena nilai signifikansi $< 0,05$, maka keputusan uji hipotesis adalah Tolak H_0 . Dengan demikian, pada tingkat kepercayaan 95%, dapat disimpulkan bahwa variabel *Assurance* memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap Kunjungan Ulang.

Berdasarkan hasil uji t yang dilakukan, seluruh variabel *independen* (*Tangibles*, *Empati*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*) memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kunjungan ulang.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan dalam unit kasir RSIA Bunda Jakarta berperan penting dalam meningkatkan kunjungan ulang pasien rawat jalan.

Analisis Multivariat

Tabel Uji Simultan F
ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	<i>Regression</i>	535,055	5	107,011	36,851	<,001 ^b
1	<i>Residual</i>	302,000	104	2,904		
	Total	837,055	109			

a. *Dependent Variable: Kunjungan Ulang*

b. *Predictors: (Constant), Assurance, Responsiveness, Tangibles, Reliability, Empaty.*

Pada penelitian ini, uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen (*Tangibles*, *Empaty*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*) secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen (Kunjungan Ulang). Berdasarkan hasil ANOVA, diperoleh nilai F-hitung sebesar 36,851 dengan nilai signifikansi (Sig.) < 0,001. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($p < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa model regresi secara simultan signifikan dalam menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap Kunjungan Ulang. Selain itu, nilai Sum of

Squares untuk Regression (535,055) jauh lebih besar dibandingkan Residual (302,000), yang menunjukkan bahwa variasi dalam Kunjungan Ulang lebih banyak dijelaskan oleh variabel independen dalam model daripada faktor lain di luar model. Kesimpulannya hasil uji F menunjukkan bahwa *Tangibles*, *Empaty*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kunjungan Ulang. Dengan kata lain, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini layak dan dapat digunakan untuk menjelaskan hubungan antara

variabel independen dan variabel dependen.

Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel Analisis Regresi Linier Berganda

<i>Coefficients^a</i>					
Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
(Constant)	-3,168	1,483		-2,136	0,035
<i>Tangibles</i>	0,155	0,048	0,218	3,208	0,002
<i>Empaty</i>	0,229	0,074	0,242	3,072	0,003
<i>Reliability</i>	0,232	0,063	0,276	3,675	0,000
<i>Responsiveness</i>	0,192	0,062	0,197	3,080	0,003
<i>Assurance</i>	0,107	0,037	0,193	2,883	0,005

a. *Dependent Variable: Kunjungan Ulang*

Penelitian ini, analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengevaluasi pengaruh lima variabel independen, yaitu *Tangibles*, *Empaty*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance* terhadap variabel dependen, yaitu Kunjungan Ulang.

Dari persamaan regresi di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar -3,168 menunjukkan bahwa jika semua variabel independen (*Tangibles*, *Empati*, *Reliability*, *Responsiveness*,

dan *Assurance*) memiliki nilai nol, maka nilai Kunjungan Ulang akan tetap -3,168, dengan asumsi faktor lain di luar model dianggap konstan. Nilai negatif pada konstanta ini menunjukkan bahwa tanpa adanya pengaruh dari variabel independen, kemungkinan kunjungan ulang akan rendah atau bahkan tidak terjadi.

2. Koefisien *Tangibles* sebesar 0,155 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu poin dalam *Tangibles* akan meningkatkan Kunjungan Ulang sebesar 0,155, dengan asumsi faktor

lain tetap. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik aspek fisik dan kenyamanan fasilitas, semakin tinggi kecenderungan pelanggan untuk kembali.

3. Koefisien *Empati* sebesar 0,229 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu poin dalam *Empati* akan meningkatkan Kunjungan Ulang sebesar 0,229, dengan asumsi faktor lain tetap. Ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat empati yang diberikan oleh karyawan kepada pelanggan, semakin besar kemungkinan pelanggan melakukan kunjungan ulang.
4. Koefisien *Reliability* sebesar 0,232 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu poin dalam *Reliability* akan meningkatkan Kunjungan Ulang sebesar 0,232, dengan asumsi faktor lain tetap. Dengan kata lain, semakin tinggi keandalan layanan yang diberikan, semakin besar peluang pelanggan untuk kembali ke layanan yang sama.
5. Koefisien *Responsiveness* sebesar 0,192 menunjukkan bahwa setiap

kenaikan satu poin dalam *Responsiveness* akan meningkatkan Kunjungan Ulang sebesar 0,192, dengan asumsi faktor lain tetap. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan dan ketanggapan layanan berkontribusi pada peningkatan minat pelanggan untuk kembali.

6. Koefisien *Assurance* sebesar 0,107 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu poin dalam *Assurance* akan meningkatkan Kunjungan Ulang sebesar 0,107, dengan asumsi faktor lain tetap. Ini berarti bahwa semakin tinggi kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan, semakin besar kemungkinan mereka untuk melakukan kunjungan ulang.

Berdasarkan hasil analisis regresi, dapat disimpulkan bahwa *Tangibles*, *Empati*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kunjungan Ulang. Semakin tinggi penilaian pelanggan terhadap faktor-faktor ini, semakin besar kecenderungan mereka untuk kembali menggunakan layanan yang sama.

Koefisien Determinasi Model

Tabel Koefisien Determinasi Model

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,800 ^a	0,639	0,622	1,704
<i>a. Predictors: (Constant), Assurance, Responsiveness, Tangibles, Reliability, Empathy</i>				
<i>b. Dependent Variable: Kunjungan Ulang</i>				

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, diperoleh nilai $R = 0,800$, yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara variabel independen (*Assurance, Responsiveness, Tangibles, Reliability, dan Empathy*) terhadap variabel dependen (Kunjungan Ulang). Nilai R^2 sebesar 0,639 mengindikasikan bahwa 63,9% variasi dalam kunjungan ulang pasien dapat dijelaskan oleh kombinasi kelima variabel independen tersebut, sementara sisanya 36,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model variabel. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,622 menunjukkan bahwa model tetap stabil dan tidak mengalami overfitting, yang berarti variabel dalam model cukup baik dalam menjelaskan variasi kunjungan ulang tanpa dipengaruhi oleh jumlah prediktor yang digunakan. Selain itu, *Standard Error of the Estimate* (SEE) sebesar 1,704 menunjukkan tingkat

kesalahan prediksi model terhadap nilai sebenarnya, yang masih tergolong cukup baik.

PEMBAHASAN

Gambaran Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian, gambaran responden berdasarkan karakteristik usia pada pasien rawat jalan di RSIA Bunda Jakarta didapatkan bahwa 2 (1,8%) orang responden berusia ≤ 20 tahun, 82 (74,5%) orang responden berusia 21-40 tahun, 21 (19,1%) orang responden berusia 41-60 tahun dan 5 (4,5%) orang responden berusia diatas 61 tahun.

Berdasarkan hasil penelitian, gambaran responden berdasarkan karakteristik domisili didapatkan bahwa 51 (46,4%) orang responden berdomisili di DKI Jakarta, 57 (51,8%) orang responden berdomisili di Bogor, Tangerang, Depok dan Bekasi (BODETABEK), dan 2 (1,8%)

orang responden berdomisili di wilayah lain kecuali jabodetabek. Sebagian besar responden berdomisili di Bogor, Tangerang, Depok dan Bekasi (BODETABEK).

Berdasarkan hasil penelitian gambaran responden berdasarkan karakteristik pekerjaan didapatkan bahwa 15 (13,6%) orang responden memiliki pekerjaan pegawai negeri sipil, 52 (47,3%) orang responden memiliki pekerjaan pegawai swasta, 23 (20,9%) orang responden memiliki pekerjaan wirausaha dan 20 (18,2%) orang responden memiliki pekerjaan lainnya. Sebagian besar responden memiliki pekerjaan pegawai swasta.

Berdasarkan hasil penelitian gambaran responden berdasarkan karakteristik pendidikan didapatkan bahwa 5 (4,5%) orang responden memiliki pendidikan terakhir SMA/SMK, 77 (70%) orang responden memiliki pendidikan terakhir Diploma/Sarjana, 10 (9,1%) orang responden memiliki pendidikan terakhir Magister/Doktor dan 18 (16,4%) orang responden memiliki pendidikan terakhir lainnya. Sebagian besar responden

memiliki pendidikan terakhirnya yaitu Diploma/Sarjana.

Berdasarkan hasil penelitian gambaran responden berdasarkan karakteristik penghasilan didapatkan bahwa 2 (1,8%) orang responden memiliki penghasilan $\leq$ 5 juta, 91 (82,7%) orang responden memiliki penghasilan 5-10 juta, 9 (8,2%) orang responden memiliki penghasilan 10-15 juta dan 8 (7,3%) orang responden memiliki penghasilan $>$ 15 juta. Sebagian besar responden memiliki penghasilan yaitu 5-10 juta.

Hasil gambaran distribusi karakteristik responden berdasarkan usia, domisili, pekerjaan, pendidikan terakhir dan penghasilan hanya untuk mengetahui karakteristik pasien rawat jalan di RSIA Bunda Jakarta dan dapat menentukan segmentasi marketing terhadap analisa untuk mengetahui bagaimana segmentasi pasien seperti membuat promo prodak rumah sakit berdasarkan usia, domisili, pekerjaan, pendidikan terakhir dan penghasilan, bisa juga untuk peneliti lebih lanjut di tambahkan apakah responden menggunakan asuransi atau pribadi agar tahu segmen pasien di RSIA Bunda Jakarta

seperti apa, karakteristik responden juga bisa menjadi *branding* terhadap *customer segmen*.

Gambaran Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Penelitian

Frekuensi jawaban pada variabel Bukti Fisik (*Tangibles*) di unit kasir RSIA Bunda Jakarta sebagai cukup baik hingga baik. Sebagian besar indikator memiliki persentase tertinggi pada kategori 3, tetapi ada beberapa indikator dengan tingkat kepuasan lebih tinggi, seperti X1.2 untuk mendapat nomer antrian di kasir, X1.5 mesin edc yang berfungsi dengan baik, X1.7 berseragam bersih dan menggunakan identitas karyawan pada X1.8. Namun, masih ada sebagian kecil responden yang memberikan penilaian rendah, terutama pada X1.1 ruang pembayaran yang nyaman mendapat penilaian rendah dan X1.3 yakni dipanggil sesuai nomer antrian juga mendapatkan penilaian rendah, yang menunjukkan bahwa aspek tersebut mungkin memerlukan perbaikan lebih lanjut.

Frekuensi jawaban pada variabel Empati (*Empathy*) di unit kasir RSIA Bunda Jakarta secara umum mayoritas responden

memberikan penilaian cukup baik (kategori 3) terhadap Empati (*Empathy*) di unit kasir. Indikator dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah X2.6 yakni pasien merasa dihormati, dengan 39,1% memilih kategori 4 (Baik). Indikator dengan tingkat ketidakpuasan tertinggi adalah X2.3 mengutamakan kepentingan pasien yang dinilai 30,9% responden memilih kategori 2 (Kurang Baik), menunjukkan bahwa aspek ini perlu perhatian lebih besar. Secara keseluruhan, meskipun sebagian besar responden merasa cukup puas, masih ada sekitar 20-30% responden yang merasa kurang puas, sehingga perlu dilakukan peningkatan untuk meningkatkan pengalaman pasien dalam aspek empati di Unit Kasir Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Jakarta.

Frekuensi jawaban pada variabel Keandalan (*Reliability*) di unit kasir RSIA Bunda Jakarta secara umum mayoritas responden memberikan penilaian cukup baik (kategori 3) terhadap Keandalan (*Reliability*) di Unit Kasir RSIA Bunda Jakarta, indikator dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah X3.1 yaitu penjelasan tagihan, dengan 38,2% responden memilih kategori 4 (Baik),

menunjukkan bahwa banyak pasien merasa pelayanan kasir dapat diandalkan. indikator dengan tingkat ketidakpuasan tertinggi adalah X3.6 yakni kesempatan untuk bertanya jika ada tagihan yang belum jelas, di mana 20,9% responden memilih kategori 2 (Kurang Baik), yang berarti aspek ini perlu lebih diperhatikan untuk meningkatkan kualitas layanan. Secara keseluruhan, meskipun sebagian besar responden menilai keandalan layanan cukup baik, masih ada sekitar 15-21% responden yang kurang puas, sehingga rumah sakit perlu memperbaiki aspek ini agar dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan meningkatkan kunjungan ulang mereka.

Frekuensi jawaban pada variabel Responsivitas (*Responsiveness*) di unit kasir RSIA Bunda Jakarta secara umum mayoritas responden memberikan penilaian cukup baik (kategori 3) terhadap Responsivitas (*Responsiveness*) di unit kasir rumah sakit. Indikator dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah X4.5 yaitu penjelasan dan informasi tagihan dengan tepat, dengan 40% responden memilih kategori 4 (Baik), menunjukkan bahwa aspek ini cukup memuaskan bagi pasien.

Indikator dengan tingkat ketidakpuasan tertinggi adalah X4.4 yakni penjelasan dan informasi tagihan dengan cepat, di mana 25,5% responden memilih kategori 2 (Kurang Baik), yang berarti aspek ini perlu diperhatikan lebih lanjut. Secara keseluruhan, meskipun sebagian besar responden menilai responsivitas layanan cukup baik, masih ada sekitar 20-25% responden yang kurang puas, sehingga rumah sakit perlu meningkatkan ketanggapan dan kecepatan pelayanan kasir agar dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Frekuensi jawaban pada variabel Jaminan (*Assurance*) di unit kasir RSIA Bunda Jakarta secara umum mayoritas responden menilai jaminan pelayanan kasir cukup baik (kategori 3), dengan persentase berkisar antara 70% hingga 73%. Tingkat kepuasan tertinggi terlihat pada X5.2 kesopanan, X5.6 pilihan pembayaran, dan X5.11 mengenai kerahasiaan data pada saat melakukan pembayaran, di mana lebih dari 26% responden memilih kategori Baik (4), serta tingkat ketidakpuasan yang sangat rendah. Tingkat ketidakpuasan tertinggi terdapat pada X5.8 mengenai durasi waktu

menunggu jika asuransi atau jaminan terkendala (22,7%), yang berarti ada tantangan dalam jaminan pelayanan pada aspek tersebut, sehingga perlu perhatian lebih lanjut. Secara keseluruhan, jaminan pelayanan kasir dinilai cukup baik, tetapi perlu peningkatan agar lebih banyak pasien yang merasa sangat puas.

Frekuensi jawaban pada variabel kunjungan ulang di unit kasir RSIA Bunda Jakarta secara umum mayoritas pasien memberikan penilaian cukup baik (kategori 3) terhadap niat mereka untuk kembali berkunjung ke rumah sakit. Indikator dengan niat kembali tertinggi adalah Y1.5 cenderung memilih kembali ke RSIA Bunda Jakarta, dengan 48,2% responden memilih kategori 4 (Baik), menunjukkan bahwa aspek dalam indikator ini sangat memengaruhi loyalitas pasien. Indikator dengan tingkat ketidakpuasan tertinggi adalah Y1.4 apakah responden puas dengan pelayanan unit kasir jawabannya adalah 27,3% responden memilih kategori 2 (Kurang Baik), yang berarti aspek ini perlu ditingkatkan agar pasien lebih yakin untuk kembali. Secara keseluruhan, lebih dari 40% responden memiliki niat cukup tinggi

untuk kembali, tetapi masih ada sekitar 15-27% pasien yang kurang berniat untuk berkunjung kembali.

Pengaruh Bukti Fisik (*Tangibles*) terhadap Kunjungan Ulang

Variabel *tangibles* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kunjungan ulang. Berdasarkan hasil analisis, nilai T-hitung untuk variabel *tangibles* adalah 3,208 dengan nilai signifikansi sebesar 0,002. Karena nilai signifikansi $< 0,05$, Dengan demikian, pada tingkat kepercayaan 95%, dapat disimpulkan bahwa variabel *tangibles* memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kunjungan ulang. Bukti fisik (*Tangibles*) diambil dari pertanyaan peneliti mengenai hal yang dilihat secara langsung oleh pasien dan keluarga pasien di layanan unit kasir RSIA Bunda Jakarta. Frekuensi jawaban pada variabel bukti fisik (*tangibles*) di unit kasir RSIA Bunda Jakarta sebagai cukup baik hingga baik. Sebagian besar indikator memiliki persentase tertinggi pada kategori 3, tetapi ada beberapa indikator dengan tingkat kepuasan lebih tinggi, seperti X1.2 untuk mendapat nomer antrian di kasir,

X1.5 mesin edc yang berfungsi dengan baik, X1.7 berseragam bersih dan menggunakan identitas karyawan pada X1.8. Namun, masih ada sebagian kecil responden yang memberikan penilaian rendah, terutama pada X1.1 ruang pembayaran kasir yang nyaman mendapat penilaian rendah dan X1.3 mengenai dipanggil sesuai nomer antrian juga mendapatkan penilaian rendah, yang menunjukkan bahwa aspek tersebut mungkin memerlukan perbaikan lebih lanjut.

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Krezea Heda, (2021) yaitu penelitian mengenai hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Siulak Mukai Kabupaten Kerinci Tahun 2020 dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi bukti fisik dengan nilai $p=0,073$, persepsi dengan nilai $p = 0,001$, bukti fisik yaitu ketersediaan sarana dan prasarana yang dapat secara kasat mata atau fisiknya dapat dilihat dan dirasakan oleh pasien sehingga menjadi daya tarik pada pelayanan kesehatan meliputi fasilitas fisik, kelengkapan sarana dan

prasarana, terdapat fasilitas yang rapi dengan jumlah yang cukup serta hal-hal penunjang lainnya yang dimiliki fasilitas pelayanan kesehatan. Setelah diwawancarai pasien yang memiliki persepsi baik pada indikator pertanyaan ruang tunggu bersih dan rapi. Sebanyak 53 (50,5%) responden menyatakan sangat bahwa ruang tunggu bersih dan rapi. Sebanyak 52 (49,5%) responden memiliki persepsi baik pada indikator terdapatnya petunjuk ruangan di Puskesmas Siulak Mukai dan sebanyak 60 (57,1%) pasien setuju pada indikator petugas berpenampilan rapi.

Hasil penelitian lain juga sejalan dengan penelitian Susi Sriwahyuni di Puskesmas Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Tahun 2018 didapatkan $p\text{-value} = 0,011$ yang berarti ada hubungan signifikan antara persepsi bukti fisik dengan minat kunjungan ulang di Puskesmas Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat dengan nilai CC sebesar 0,438 menunjukkan tingkat hubungan yang kuat dan positif.

Pengaruh Empati (*Empaty*) terhadap Kunjungan Ulang

Variabel empati secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kunjungan ulang. Berdasarkan hasil analisis, nilai T-hitung untuk variabel empati adalah 3,072 dengan nilai signifikansi sebesar 0,003, karena nilai signifikansi $< 0,05$. Dengan demikian, pada tingkat kepercayaan 95%, dapat disimpulkan bahwa variabel empati memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kunjungan ulang. Variabel empati diambil dari pertanyaan peneliti mengenai hal yang dilihat frekuensi jawaban pada variabel empati (*empathy*) di unit kasir RSIA Bunda Jakarta secara umum mayoritas responden memberikan penilaian cukup baik (kategori 3) terhadap empati (*empathy*) di unit kasir. Indikator dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah X2.6 yakni pasien merasa dihormati, dengan 39,1% memilih kategori 4 (Baik). Indikator dengan tingkat ketidakpuasan tertinggi adalah X2.3 mengutamakan kepentingan pasien yang dinilai 30,9% responden memilih kategori 2 (Kurang Baik), menunjukkan bahwa aspek ini perlu perhatian lebih besar. Secara keseluruhan, meskipun sebagian besar responden merasa cukup puas, masih ada sekitar 20-

30% responden yang merasa kurang puas, sehingga perlu dilakukan peningkatan untuk meningkatkan pengalaman pasien dalam aspek empati di Unit Kasir Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Jakarta.

Berdasarkan hasil analisis diatas empati (*empathy*) dapat disimpulkan bahwasannya petugas kasir di RSIA Bunda Jakarta, masih perlu ditingkatkan agar lebih memenuhi harapan pasien dalam menunjang pengalaman pelayanan kasir yang optimal.

Pasien dibiarkan menunggu sehingga tidak mengutamakan kepentingan pasien, sehingga ada hasil dari penelitian ini sebanyak 30,9% responden memilih kategori 2 (Kurang Baik) terhadap pernyataan di variabel empati (*empathy*). Berdasarkan penelitian menunjukkan nilai p-value sebesar 0.000 yang lebih kecil daripada 0.05 ($p\text{-value} < 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara empati dengan minat kunjungan ulang. Hal ini berarti sebagian besar responden memiliki jawaban baik dan puas terhadap pelayanan sehingga responden berminat untuk melakukan kunjungan ulang

pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas.

Pengaruh Keandalan (Reliability) Terhadap Kunjungan Ulang

Variabel Reliability secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kunjungan Ulang. Berdasarkan hasil analisis, nilai T-hitung untuk variabel Reliability adalah 3,675 dengan nilai signifikansi $< 0,001$. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, Dengan demikian, pada tingkat kepercayaan 95%, dapat disimpulkan bahwa variabel Reliability memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap Kunjungan Ulang. *Reliability* atau keandalan merupakan kehandalan petugas kasir dalam memberikan pelayanan pembayaran kepada pasien (akurat, teliti, sesuai prosedur, tepat waktu, bersikap simpatik, keakuratan administrasi). Penelitian ini menemukan bahwa pasien menilai adanya keandalan pelayanan yang baik dimulai dari saat pasien datang ke kasir RSIA Bunda Jakarta sampai dengan selesai melakukan pembayaran. Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan pasien seperti

diberikan penjelasan tagihan dengan tepat, sesuai dan jelas sesuai dengan estimasi pasien. Petugas kasir juga mampu mengoperasikan segala perangkat yang ada di unit layanan kasir dan memberikan jawaban kepada pasien jika pasien bertanya mengenai tagihan yang belum jelas. Jawaban responden pada variabel Keandalan (*Reliability*) di unit kasir RSIA Bunda Jakarta secara umum memberikan penilaian cukup baik (kategori 3), indikator dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah X3.1 yaitu penjelasan tagihan, dengan 38,2% responden memilih kategori 4 (Baik), menunjukkan bahwa banyak pasien merasa pelayanan kasir dapat diandalkan. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ahmad Yassir, Purwadhi, Rian Andriani, 2021 yang berjudul Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien di Klinik Citra Medika Kota Semarang dengan hasil terdapat hubungan positif dan signifikan secara parsial antara reliability terhadap minat berkunjung kembali di rawat jalan Klinik Citra Medika dalam penelitiannya juga mayoritas responden menyatakan kehandalan rawat jalan Klinik Citra Medika termasuk kategori

baik yaitu sebanyak 46 responden (92%) sedangkan 4 responden (8%) menyatakan sedang, hasil uji parsial (uji t) diketahui bahwa skor t hitung *reliability* sebesar 2,361 dengan sig sebesar $0,023 < 0,05$. Secara parsial terdapat hubungan positif dan signifikan antara *reliability* terhadap minat berkunjung kembali di rawat jalan Klinik Citra Medika.

Memang benar secara keseluruhan, meskipun sebagian besar responden menilai keandalan layanan cukup baik, masih ada sekitar 15-21% responden yang kurang puas, sehingga rumah sakit perlu memperbaiki aspek ini agar dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan meningkatkan kunjungan ulang mereka.

Pengaruh Ketanggapan (*Responsiveness*) terhadap Kunjungan Ulang

Variabel *Responsiveness* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kunjungan Ulang. Berdasarkan dari hasil analisis, nilai T-hitung untuk variabel *Responsiveness* adalah 3,080 dengan nilai signifikansi sebesar 0,003. Karena nilai signifikansi $< 0,05$, Dengan demikian, pada tingkat kepercayaan 95%, dapat disimpulkan bahwa variabel

Responsiveness memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap Kunjungan Ulang. Pada variabel *Responsiveness* di unit kasir RSIA Bunda Jakarta secara umum mayoritas responden memberikan penilaian cukup baik (kategori 3) terhadap *Responsiveness* di unit kasir rumah sakit. Indikator dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah X4.5 yaitu penjelasan dan informasi tagihan dengan tepat, dengan 40% responden memilih kategori 4 (Baik), menunjukkan bahwa aspek ini cukup memuaskan bagi pasien. Indikator dengan tingkat ketidakpuasan tertinggi adalah X4.4 yakni penjelasan dan informasi tagihan dengan cepat, di mana 25,5% responden memilih kategori 2 (Kurang Baik), yang berarti aspek ini perlu diperhatikan lebih lanjut. hal ini sejalan juga dengan keluhan pasien di dalam *google review* dibulan Agustus 2024 dengan keluhan pasien yakni “Pembayaran di kasir dan antri obat yg hanya 1 botol obat jadi sangat lama lebih lama dari pada konsultasi dokternya”. Memang secara keseluruhan, meskipun sebagian besar responden menilai *responsiveness* layanan cukup baik, masih

ada sekitar 20-25% responden yang kurang puas, sehingga rumah sakit perlu meningkatkan ketanggapan dan kecepatan pelayanan kasir agar dapat meningkatkan kunjungan ulang pasien ke RSIA Bunda Jakarta.

Pengaruh Jaminan (Assurance) terhadap Kunjungan Ulang

Variabel *Assurance* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kunjungan Ulang Berdasarkan hasil analisis, nilai T-hitung untuk variabel *Assurance* adalah 2,883 dengan nilai signifikansi sebesar 0,005. Karena nilai signifikansi $< 0,05$. Dengan demikian, pada tingkat kepercayaan 95%, dapat disimpulkan bahwa variabel *Assurance* memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap Kunjungan Ulang. Frekuensi jawaban responden pada variabel Jaminan (*Assurance*) di unit kasir RSIA Bunda Jakarta secara umum mayoritas responden menilai jaminan pelayanan kasir cukup baik (kategori 3), dengan persentase berkisar antara 70% hingga 73%. Tingkat kepuasan tertinggi terlihat pada X5.2 kesopanan, X5.6 pilihan pembayaran, dan X5.11 mengenai

kerahasiaan data pada saat melakukan pembayaran, di mana lebih dari 26% responden memilih kategori Baik (4), serta tingkat ketidakpuasan yang sangat rendah. Tingkat ketidakpuasan tertinggi terdapat pada X5.8 mengenai durasi waktu menunggu jika asuransi atau jaminan terkendala (22,7%), hal ini sejalan juga dengan keluhan pasien di dalam *google review* dibulan Juni 2024 dengan keluhan pasien yakni *“Untuk bagian Kasir pembayaran, sangat tidak rekomend. Saya sudah menunggu berjam2, Dan tiba saat giliran saya dipanggil sedang ke toilet. Oleh pendaftaran disuruh ngambil ulang. Dengan nada membentak dan marah2. Perlakukan petugas rumah sakit lebih parah dibanding BPJS. Tenaga kerja kurang untuk pasien sebanyak ini.”* Ketika ada kendala pasien yang diperlakukan tidak baik seharusnya pasien dibantu hal ini yang berarti ada tantangan dalam jaminan pelayanan pada aspek tersebut, sehingga perlu perhatian lebih lanjut. Secara keseluruhan, jaminan pelayanan kasir dinilai cukup baik, tetapi perlu peningkatan agar lebih banyak pasien yang merasa puas dan melakukan

kunjungan ulang di rawat jalan RSIA Bunda Jakarta.

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa Nilai p uji chi-square adalah 0,000 ($p < 0,05$) sehingga hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa variabel tentang *assurance* pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut memiliki perbedaan yang bermakna dengan minat pasien dalam melakukan kunjungan ulang pelayanan di poli gigi puskesmas Puuwatu Kota Kendari. Hal ini berarti sebagian besar responden memiliki jawaban baik dan puas terhadap jaminan pelayanan sehingga responden berminat untuk melakukan kunjungan ulang pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas.

Pengaruh Bukti Fisik (Tangibles), Empati (Empaty), Keandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsiveness), Jaminan (Assurance) terhadap Kunjungan Ulang

Pada penelitian ini, uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen (*Tangibles, Empaty, Reliability, Responsiveness, dan Assurance*) secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen (Kunjungan Ulang). Berdasarkan

hasil ANOVA, diperoleh nilai F -hitung sebesar 36,851 dengan nilai signifikansi (Sig.) $< 0,001$. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($p < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa model regresi secara simultan signifikan dalam menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap Kunjungan Ulang. Selain itu, nilai Sum of Squares untuk Regression (535,055) jauh lebih besar dibandingkan Residual (302,000), yang menunjukkan bahwa variasi dalam Kunjungan Ulang lebih banyak dijelaskan oleh variabel independen dalam model daripada faktor lain di luar model. Kesimpulannya hasil uji F menunjukkan bahwa *Tangibles, Empaty, Reliability, Responsiveness, dan Assurance* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kunjungan Ulang.

Dari persamaan regresi di atas, nilai konstanta sebesar -3,168 menunjukkan bahwa jika semua variabel independen (*Tangibles, Empaty, Reliability, Responsiveness, dan Assurance*) memiliki nilai nol, maka nilai Kunjungan Ulang akan tetap -3,168, dengan asumsi faktor lain di luar model dianggap konstan. Nilai negatif pada konstanta ini menunjukkan bahwa tanpa adanya pengaruh dari variabel

independen, kemungkinan kunjungan ulang akan rendah atau bahkan tidak terjadi. Koefisien *Tangibles* sebesar 0,155 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu poin dalam *Tangibles* akan meningkatkan Kunjungan Ulang sebesar 0,155. Koefisien Empati sebesar 0,229 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu poin dalam Empati akan meningkatkan Kunjungan Ulang sebesar 0,229. Koefisien *Reliability* sebesar 0,232 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu poin dalam *Reliability* akan meningkatkan Kunjungan Ulang sebesar 0,232, dengan asumsi faktor lain tetap. Koefisien *Responsiveness* sebesar 0,192 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu poin dalam *Responsiveness* akan meningkatkan Kunjungan Ulang sebesar 0,192. Koefisien *Assurance* sebesar 0,107 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu poin dalam *Assurance* akan meningkatkan Kunjungan Ulang sebesar 0,107.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda juga diperoleh nilai $R = 0,800$, yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara variabel independen (*Assurance, Responsiveness, Tangibles, Reliability, dan Empathy*) terhadap variabel dependen

(Kunjungan Ulang). Nilai *R Square* (R^2) sebesar 0,639 mengindikasikan bahwa 63,9% variasi dalam kunjungan ulang pasien dapat dijelaskan oleh kombinasi kelima variabel independen tersebut, sementara sisanya 36,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Hasil analisis regresi, dapat disimpulkan bahwa *Tangibles, Empati, Reliability, Responsiveness, dan Assurance* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kunjungan Ulang. Semakin tinggi penilaian pelanggan terhadap faktor-faktor ini, semakin besar kecenderungan mereka untuk kembali menggunakan layanan yang sama. Artinya semakin tinggi tingkat *reliability, assurance, tangible, empathy dan responsiveness* maka semakin tinggi pula minat kunjungan ulang pasien di Klinik Citra Medika Kota Semarang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan beberapa hal apa saja yang mempengaruhi kunjungan ulang pasien di RSIA Bunda Jakarta:

1. Gambaran karakteristik pasien rawat jalan di RSIA Bunda Jakarta adalah 74,5% berusia 21-40 tahun dengan domisili di wilayah bodetabek (Bogor, Tangerang, Depok dan Bekasi), pegawai swasta pendidikan Diploma/Sarjana dengan rata-rata berpenghasilan 5-10 Juta.
2. Gambaran karakteristik responden menilai variabel *Tangibles*, *Empati*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance* di unit kasir RSIA Bunda Jakarta memiliki rata-rata 3,00 - 3,28 menunjukkan kecenderungan responden untuk memberikan penilaian yang cukup baik terhadap masing-masing aspek yang diukur.
3. Terdapat pengaruh bukti fisik (*tangibles*) di unit kasir RSIA Bunda Jakarta, berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa variabel bukti fisik (*tangibles*) memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kunjungan ulang.
4. Terdapat pengaruh empati (*empathy*) di unit kasir RSIA Bunda Jakarta, berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa variabel empati (*empathy*) memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kunjungan ulang.
5. Terdapat pengaruh keandalan (*reliability*) di unit kasir RSIA Bunda Jakarta, berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa variabel keandalan (*reliability*) memiliki pengaruh signifikan.
6. Terdapat pengaruh ketanggapan (*responsiveness*) di unit kasir RSIA Bunda Jakarta, berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa variabel ketanggapan (*responsiveness*) memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kunjungan ulang.
7. Terdapat pengaruh jaminan (*assurance*) di unit kasir RSIA Bunda Jakarta, berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa variabel jaminan (*assurance*) memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kunjungan ulang.
8. Hasil uji F menunjukkan bahwa *Tangibles*, *Empati*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance* dalam pelayanan unit kasir secara simultan berpengaruh signifikan terhadap

Kunjungan Ulang. Ini berarti bahwa variabel ketanggapan, jaminan, empati, keandalan, dan bukti fisik mampu menjelaskan sebesar 91,6% dari variasi kunjungan ulang pasien. Dengan kata lain, model yang digunakan memiliki akurasi tinggi dalam menggambarkan hubungan antara variabel-variabel independen dan tingkat kunjungan ulang pasien, Artinya, semakin baik pelayanan unit kasir di RSIA Bunda Jakarta dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, menjamin keamanan pasien, menunjukkan empati terhadap kebutuhan pasien, serta memiliki keandalan dalam operasional di layanan unit kasir, maka semakin tinggi kemungkinan pasien akan melakukan kunjungan ulang di RSIA Bunda Jakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Tjandra Yoga, Manajemen Administrasi Rumah Sakit, edisi kedua, Jakarta, 2019.
- Ahmad Yassir, Purwadhi, Rian Andriani, Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien di Klinik Citra Medika Kota Semarang, 2021.
- Ashari, A.A. 2018. Hubungan Minat Ibu dan Dukungan Suami dengan Partisipasi Ibu dalam Senam Hamil di Wilayah Kerja Puskesmas Tajinan.
- Bara Ade Wijaya. 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. Lampung; 2021.
- Bundamedik. *Blueprint* alur pelayanan rawat jalan pasien, Jakarta: PT.Bundamedik; 2018.
- Bundamedik. SOP Alur Kasir di RSIA Bunda Jakarta, Jakarta: PT.Bundamedik; 2018.
- Fajar Nurcahya, Samino dan Christin Angelina, Pengaruh Kualitas

- Pelayanan Terhadap keputusan Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Poli Mata RS Pertamina Bintang Amin, 2024.
- Haliman, Wulandari. Cerdas Memilih Rumah Sakit. Rapha Publishing: Yogyakarta; 2012.
- Hendrik Stiyawan, Mansur, Viva Maiga Mahliafa Noor. Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kedokteran, Universitas Brawijaya Malang, 2019.
- Junita Azrini, Yuli Prapanca Satar, Nurminingsih, Wiji Joko Pranoto, Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Minat Meromendasikan Layanan Rawat Inap di Rumah Sakit Medicare Sorek Pelalawan Tahun 2024. RIAU; 2024.
- Karlin H. Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Siak, 2017.
- Kusniati retno Pengaruh Kualitas Jasa Dan Nilai Pelanggan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Melalui Kepuasan Pasien Di Poli Umum Di Rsia Semarang, 2016.
- Musdalifah, Wardiah Hamzah, Fairus Prihatin Idris, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien dan Implikasinya pada Minat Kunjungan Ulang Poliklinik Gigi RSUP dr. Tadjuddin Chalid. Makassar: 2024.
- Lestari Eka, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Mandai Kabupaten Maros, 2017.
- Mitha Amelia, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di RSIM Sumberrejo Bojonegoro, 2022.
- Mulyanto, F., & Fitriani, E. (2021). Manajemen Kesehatan: Konsep dan Aplikasinya dalam Sistem Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 7(2), 87-94.
- Paramita Deniswara, Nining Handayani, Bayu Wahyudi. Analisis Faktor Pemasaran Digital yang Berpengaruh

Terhadap Minat Kunjungan Ulang
Pasien Klinik Diana Medika Bekasi,
2024

Ronal Simanullang, dr Yuli Prapanca Satar,
Ahdun Trigono, dr Lilis Kurniah.
(2023) 'Pengaruh Bauran Pemasaran
Dan Karakteristik Terhadap Persepsi
Tentang Mutu Pelayanan Pada
Pasien Rawat Jalan BPJS Di Rumah
Sakit Citra Arafıq Depok Tahun
2023', Jurnal Manajemen Dan
Administrasi Rumah Sakit Indonesia
(MARSİ), 7(3), p. 214.
[https://ejournal.urindo.ac.id/index.p
hp/MARSİ/article/view/3319](https://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSİ/article/view/3319).

Santiani Tahir, Andi Arsina, Wardiah
Hamzah, Pengaruh Kualitas
Pelayanan Petugas Terhadap Minat
Kunjungan Ulang Pemeliharaan
Kesehatan Gigi dan Mulut pada
Pasien di Poli Gigi Puskesmas
Puuwatu Kota Kendari. Makassar,
2024.

Suci Fika Widyana - Herdin Firmansyah,
Pengaruh *Customer Relations
Management* (CRM) Terhadap
Kepuasan Pelanggan Produk Sepatu
Converse. Bandung, 2021.