

Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Klinik Spesialis Penyakit Dalam di RSUD Kota Tangerang

Anis Witaniasih¹, Yuli Prapancha S², Titus Indrayana³

Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Respati Indonesia, Jakarta, Indonesia

Email: awitaniasih@gmail.com

Abstrak

Peningkatan persaingan antarfasilitas kesehatan menuntut rumah sakit untuk terus memperbaiki mutu layanan guna mempertahankan loyalitas pasien. Kajian ini bertujuan menganalisis keterkaitan antara kualitas pelayanan yang diukur melalui lima aspek SERVQUAL: bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) dengan minat pasien untuk berkunjung kembali di Klinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Tangerang, sekaligus mengidentifikasi dimensi yang paling berpengaruh. **Metode:** Rancangan penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional terhadap 330 responden yang dipilih secara *accidental sampling*. Instrumen berupa kuesioner terstruktur yang telah melalui uji validitas dan reliabilitas. Analisis dilakukan secara univariat, bivariat (Chi-Square/OR), dan multivariat (regresi linier berganda). **Hasil:** Secara bivariat, menunjukkan kelima dimensi kualitas pelayanan memiliki hubungan bermakna dengan minat kunjungan ulang ($p < 0,05$). Pada analisis multivariat, secara simultan kelima dimensi terbukti memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang ($F=33,261$; $p=0,000$). Secara parsial, empati ($B=0,144$; $p=0,004$), bukti fisik ($B=0,112$; $p=0,000$), dan keandalan ($B=0,071$; $p=0,024$) memiliki hubungan signifikan, sementara ketanggapan ($p=0,647$) dan jaminan ($p=0,114$) tidak signifikan setelah dikontrol bersama. **Kesimpulan:** Kualitas pelayanan memiliki hubungan signifikan dengan minat kunjungan ulang pasien Klinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Tangerang. Dimensi *empathy*, *tangible*, dan *reliability* merupakan prediktor dominan yang perlu diprioritaskan dalam strategi peningkatan mutu pelayanan.

Kata kunci: kualitas pelayanan; SERVQUAL; minat kunjungan ulang; pasien rawat jalan; klinik penyakit dalam

Abstract

The increasing competition among healthcare facilities requires hospitals to continuously improve service quality in order to maintain patient loyalty. This study aimed to analyze the relationship between service quality, measured through five SERVQUAL dimensions — tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy — and patient revisit intention at the Internal Medicine Specialist Clinic of Tangerang City Regional General Hospital, as well as to identify the most influential dimension. **Methods:** A quantitative research design with a cross-sectional approach was employed, involving 330 respondents selected through accidental sampling. A structured questionnaire that had undergone validity and reliability testing was used as the research instrument. Data were analyzed using univariate, bivariate (Chi-Square/OR), and multivariate (multiple linear regression) methods. **Results:** At the bivariate level, all five dimensions of service quality demonstrated a significant association with revisit intention ($p < 0.05$). In the multivariate analysis, the five dimensions

simultaneously influenced revisit intention ($F = 33.261$; $p = 0.000$). Partially, empathy ($B = 0.144$; $p = 0.004$), tangible ($B = 0.112$; $p = 0.000$), and reliability ($B = 0.071$; $p = 0.024$) showed significant relationships, whereas responsiveness ($p = 0.647$) and assurance ($p = 0.114$) were not significant after being controlled together. **Conclusion:** Service quality has a significant relationship with patient revisit intention at the Internal Medicine Specialist Clinic of Tangerang City Regional General Hospital. The empathy, tangible, and reliability dimensions are the dominant predictors that should be prioritized in service quality improvement strategies.

Keywords: service quality; SERVQUAL; revisit intention; outpatient; internal medicine clinic

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan indikator penting dalam keberhasilan sistem kesehatan nasional. Rumah sakit tidak hanya berfungsi memberikan pelayanan kuratif, tetapi juga memiliki peran dalam upaya promotif, preventif, dan rehabilitatif sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Pelayanan yang bermutu tidak hanya dinilai dari aspek medis, tetapi juga dari aspek non-medis seperti sikap petugas, ketersediaan sarana prasarana, kecepatan pelayanan, serta komunikasi yang humanis (Shulystiawati, 2023). Dalam konteks pelayanan jasa kesehatan, kualitas pelayanan dianggap baik apabila layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien (Panjaitan *et al.*, 2021)

Di Kota Tangerang, peningkatan

jumlah rumah sakit dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan bahwa akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan semakin terbuka dan persaingan layanan antar rumah sakit semakin ketat. Berdasarkan data BPS Kota Tangerang tahun 2024, terdapat 28 Rumah Sakit Umum dan 6 Rumah Sakit Khusus yang tersebar di 14 kecamatan dengan jumlah penduduk sekitar 1.957.349 jiwa, meningkat dari 21 RSU dan 6 RSK pada tahun 2021. Dalam kondisi persaingan ini, RSUD Kota Tangerang sebagai rumah sakit umum kelas C yang terletak di pusat kota memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Minat kunjungan ulang (*revisit intention*) merupakan dorongan pasien untuk kembali memanfaatkan pelayanan

berdasarkan pengalaman sebelumnya. Menurut Kotler dan Keller (2016), minat ini muncul dari kepuasan, sedangkan Zeithaml, Berry, dan Parasuraman menegaskan bahwa persepsi positif terhadap pelayanan berpengaruh pada perilaku pasien di masa depan, termasuk keinginan kembali berkunjung dan membentuk loyalitas jangka panjang. Kunjungan ulang pasien menjadi salah satu indikator penting untuk melihat sejauh mana pelayanan rumah sakit mampu menjawab kebutuhan dan harapan masyarakat (Hamzah & Prihatin, 2024).

Data internal RSUD Kota Tangerang menunjukkan penurunan jumlah pasien lama di Klinik Spesialis Penyakit Dalam selama tiga bulan berturut-turut, yaitu Juli 2025 sebanyak 1.782 pasien, Agustus 2025 sebanyak 1.677 pasien, dan September 2025 sebanyak 1.667 pasien. Fenomena penurunan ini menjadi perhatian serius karena berpotensi berdampak pada pendapatan dan reputasi rumah sakit. Berbagai studi sebelumnya telah membuktikan adanya hubungan signifikan antara mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien poliklinik, baik di

RS Sari Asih Ciledug (Sri Mulyani, 2024) maupun di RSUP dr. Tadjuddin Chalid Makassar (Musdalifah, 2024).

Meskipun penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan sudah banyak dilakukan, masih terdapat celah penelitian karena sebagian besar studi berfokus pada aspek kepuasan pasien atau hanya menyoroti dimensi tertentu dari kualitas pelayanan. Kajian yang secara spesifik menghubungkan kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang di Klinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Tangerang masih terbatas. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL dengan minat kunjungan ulang pasien serta mengidentifikasi dimensi yang paling dominan, sehingga dapat memberikan rekomendasi strategi peningkatan layanan yang spesifik dan aplikatif.

Metode

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif analitik dengan rancangan *cross-sectional study* untuk mengukur hubungan antara variabel independen (kualitas pelayanan) dan

variabel dependen (minat kunjungan ulang) pada satu titik waktu yang sama. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan analisis hubungan antar variabel secara efisien pada populasi pasien rawat jalan.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang pernah menerima pelayanan di Klinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Tangerang selama periode Desember 2025–Januari 202. Sampel berjumlah 330 pasien yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling* berdasarkan kriteria inklusi, yang telah ditetapkan. Kriteria inklusi yaitu: (1) pasien rawat jalan yang sudah pernah berobat di Klinik Spesialis Penyakit Dalam; (2) berusia ≥ 18 tahun; (3) bersedia menjadi responden; (4) hadir pada saat survei; dan (5) dapat berkomunikasi dengan baik. Kriteria eksklusi meliputi pasien dengan gangguan komunikasi dan pasien dalam kondisi kritis.

Instrumen Penelitian

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur yang mengukur lima dimensi SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) sebagai variabel

independen dan minat kunjungan ulang sebagai variabel dependen. Kuesioner menggunakan skala Likert 4 poin (1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Setuju, 4 = Sangat Setuju). Instrumen telah diuji validitas menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* dan reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha*, dengan seluruh item dinyatakan valid dan reliabel.

Variabel Penelitian

Variabel independen terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL, yaitu: (1) *Tangible* (penampilan fisik fasilitas, kebersihan, kelengkapan peralatan, dan kerapian petugas) (2) *Reliability* (kemampuan memberikan pelayanan tepat waktu, akurat, dan konsisten) (3) *Responsiveness* (kesediaan membantu pasien dan merespons keluhan dengan cepat) (4) *Assurance* (kompetensi tenaga medis, keamanan pelayanan, dan sopan santun) (5) *Empathy* (perhatian personal, komunikasi efektif, dan kemampuan memahami kondisi pasien). Variabel dependen adalah minat kunjungan ulang yang diukur melalui empat indikator: niat untuk kembali, kecenderungan memilih kembali fasilitas

yang sama, keinginan berkunjung berulang berdasarkan pengalaman, dan kesiapan melakukan kunjungan ulang di masa depan.

Analisis Data

Analisis dilakukan secara bertahap: (1) analisis univariat untuk mendeskripsikan karakteristik responden dan distribusi jawaban; (2) analisis bivariat menggunakan uji *Chi-Square* dan *Odds Ratio* (OR) untuk menguji hubungan masing-masing dimensi kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang; serta (3) analisis multivariat menggunakan regresi linier berganda untuk mengidentifikasi pengaruh simultan dan parsial kelima dimensi SERVQUAL terhadap skor minat kunjungan ulang. Sebelum analisis regresi, dilakukan uji asumsi klasik meliputi uji normalitas (Kolmogorov-Smirnov), uji multikolinearitas (Tolerance dan VIF), serta uji heteroskedastisitas (uji Glejser).

Etika Penelitian

Penelitian ini telah mendapat persetujuan etik dan rekomendasi dari Universitas Respati Indonesia Jakarta serta izin dari Direktur RSUD Kota Tangerang. Pelaksanaan penelitian mengacu pada

prinsip etika penelitian yang mencakup *informed consent*, anonimitas, dan kerahasiaan data responden (KEPK UNAIR, 2023).

Hasil

Karakteristik Responden

Dari 330 responden yang berpartisipasi, distribusi karakteristik responden mencakup jenis kelamin, tingkat pendidikan, usia, jenis pekerjaan, tingkat penghasilan, dan jenis pembayaran. Data karakteristik ini memberikan gambaran profil pasien yang memanfaatkan layanan Klinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Tangerang dalam tabel 1.

Tabel 1 Tabel Rekapitulasi karakteristik responden

Variabel	Kategori	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	54,2
	Perempuan	45,8
Pendidikan Terakhir	SMA	14,5
	Diploma	36,4

Variabel	Kategori	Persentase (%)
	Sarjana	44,2
	Pascasarjana	4,8
Usia (tahun)	18–30	2,7
	31–45	5,8
	46–60	63,9
	>60	27,6
Pekerjaan	Tidak bekerja	30,6
	Pegawai swasta	38,5
	Pelajar/Mahasiswa	3,6
	Wiraswasta	13,6
	TNI/POLRI/PNS	6,7
	Lainnya	7,0
Penghasilan (Rp/bulan)	<2 juta	4,5
	2–<4 juta	29,7
	≥4 juta	65,8

Variabel	Kategori	Persentase (%)
Jenis Pembayaran	BPJS	74,5
	Mandiri	18,2
	Asuransi lainnya	7,3

Mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki (54,2%), berpendidikan sarjana (44,2%), berusia 46–60 tahun (63,9%), bekerja sebagai pegawai swasta (38,5%), berpenghasilan >4 juta/bulan (65,8%), dan menggunakan pembayaran BPJS (74,5%).

Uji Asumsi Klasik

Sebelum analisis regresi, dilakukan serangkaian uji asumsi klasik untuk memastikan kelayakan model. Hasil uji asumsi klasik disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi	Metode	Hasil	Keputusan
Normalitas	Kolmogorov-Smirnov	Statis = 0,409	Data residual berdistribusi

Uji Asumsi	Metode	Hasil	Keputusan
		v ; Sig. = 0,235	usi normal (p > 0,05)
		VIF: 2,020	
Multikolinieritas	Tolerance & VIF	3,574 ; Tolerance: 0,280	Tidak terdapat multikolinieritas (VIF < 5)
		0,495	
Heteroskedastisitas	Uji Glejser	Sig. semua variabel > 0,05	Tidak terdapat heteroskedastisitas

Seluruh uji asumsi terpenuhi sehingga model regresi layak digunakan untuk interpretasi substantif.

Analisis Bivariat

Analisis bivariat menggunakan uji *Chi-Square* dan *Odds Ratio* menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan minat kunjungan ulang (p < 0,05). Rekapitulasi hasil uji bivariat disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Rekapitulasi Hasil Analisis Bivariat Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang (n = 330)

Dimensi	Kategori	Tidak Baik		p-value	OR	95% CI
		Minat	Tidak Minat			
Tangibles	Baik	90,6	9,4	0,043	2,278	1,074 - 4,830
	Tidak Baik	80,9	19,1			

Dimensi	Kategori	Tid		p- va lu e	O R	95 % CI
		Mi na t (%)	ak Mi na t (%)			
Reliability	Baik	91,1	8,9	0,01	2,83	1,348 – 5,963
	Tidak Baik	78,3	21,7			
Responsiveness	Baik	90,9	9,1	0,01	2,57	1,227 – 5,384
	Tidak Baik	79,6	20,4			
Assurance	Baik	89,7	10,3	0,04	3,11	1,053 – 9,2
	Tidak Baik					

Dimensi	Kategori	Tid		p- va lu e	O R	95 % CI
		Mi na t (%)	ak Mi na t (%)			
Empathy	Baik	91,2	8,8	0,00	6,46	2,442 – 17,098
	Tidak Baik	77,6	22,4			

Dimensi *empathy* memiliki OR tertinggi (6,460), menunjukkan bahwa pasien yang menilai empati petugas dalam kategori baik memiliki peluang hampir enam kali lebih besar untuk berminat melakukan kunjungan ulang dibandingkan yang menilai tidak baik. Seluruh interval

kepercayaan tidak melintasi angka 1, mengonfirmasi signifikansi asosiasi secara statistik.

Analisis Multivariat

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk menguji pengaruh simultan dan parsial kelima dimensi SERVQUAL terhadap minat kunjungan ulang. Hasil analisis disajikan pada Tabel 4 dan Tabel 5.

Tabel 4. Koefisien Determinasi dan Uji F Simultan

Parameter	Nilai
R	0,582
R Square (R ²)	0,339
Adjusted R Square	0,329
Standard Error of Estimate	1,175
F-hitung	33,261
Sig. (Uji F)	0,000

Nilai R² sebesar 0,339 menunjukkan bahwa 33,9% variasi minat kunjungan ulang dapat dijelaskan oleh kelima dimensi kualitas pelayanan secara bersama-sama, sedangkan 66,1%

dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Uji F menunjukkan bahwa secara simultan, kelima dimensi SERVQUAL berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang (F = 33,261; p = 0,000).

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda (Uji T Parsial)

Variabel	B	Standar Error	Beta	t	Sig.	Keterangan
Konstanta	4,702	0,777	—	6,050	0,000	—
Tangible	0,112	0,030	0,202	3,764	0,000	Signifikan
Reliability	0,071	0,031	0,149	2,264	0,024	Signifikan
Responsiveness	0,016	0,035	0,023	0,459	0,647	Tidak Signifikan
Assurance	0,070	0,051	0,111	1,461	0,141	Tidak Signifikan

Variabel	B	Standar Error	Beta	t	Signifikan	Keterangan
	6	2	3	3	4	ikan
<i>Empathy</i>	0,144	0,050	0,234	2,871	0,004	Signifikan

Secara parsial, tiga dimensi berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang: *empathy* ($B = 0,144$; $\beta = 0,234$; $p = 0,004$), *tangible* ($B = 0,112$; $\beta = 0,202$; $p = 0,000$), dan *reliability* ($B = 0,071$; $\beta = 0,149$; $p = 0,024$). Dimensi *responsiveness* ($p = 0,647$) dan *assurance* ($p = 0,144$) tidak menunjukkan pengaruh signifikan setelah dikontrol bersama dimensi lain. Berdasarkan koefisien Beta terstandarisasi, *empathy* merupakan dimensi paling dominan ($\beta = 0,234$), diikuti oleh *tangible* ($\beta = 0,202$) dan *reliability* ($\beta = 0,149$).

Persamaan regresi yang dihasilkan adalah:

$$\text{Minat Kunjungan Ulang} = 4,702 + 0,112(\text{Tangible}) + 0,071(\text{Reliability}) + 0,144(\text{Empathy})$$

Pembahasan

Hubungan Tangible dengan Minat Kunjungan Ulang

Hasil analisis bivariat menunjukkan hubungan signifikan antara dimensi *tangible* dengan minat kunjungan ulang ($p = 0,043$; OR = 2,278; 95% CI: 1,074–4,830). Pada analisis multivariat, *tangible* tetap signifikan dengan koefisien regresi $B = 0,112$ dan nilai Beta terstandarisasi 0,202 ($p = 0,000$), menjadikannya prediktor terkuat kedua setelah empati.

Temuan ini mengonfirmasi bahwa kondisi fasilitas yang bersih, tertata rapi, nyaman, serta penampilan petugas yang profesional berperan penting dalam membentuk kesan pertama pasien yang positif. Kesan pertama yang baik melalui lingkungan fisik yang nyaman membuat pasien merasa dihargai dan lebih percaya untuk melanjutkan perawatan di tempat yang sama. Hasil ini sejalan dengan penelitian Kurniasih dan Ramadhan (2021) yang menemukan bahwa fasilitas dan peralatan medis yang memadai

berpengaruh signifikan terhadap persepsi kualitas pelayanan, terutama pada poliklinik yang memberikan layanan spesialis. Dalam model SERVQUAL, bukti fisik memiliki peran signifikan dalam membentuk persepsi awal pasien (Parasuraman *et al.*, 1988).

Hubungan Reliability dengan Minat Kunjungan Ulang

Dimensi *reliability* menunjukkan hubungan yang bermakna pada uji bivariat ($p = 0,011$; OR = 2,835; 95% CI: 1,348–5,963) dan tetap signifikan pada analisis multivariat ($B = 0,071$; $p = 0,024$). Pasien yang menilai pelayanan konsisten dan dapat diandalkan memiliki peluang 2,8 kali lebih besar untuk berminat kembali berkunjung.

Keandalan pelayanan mencakup kemampuan rumah sakit memberikan layanan tepat waktu, akurat, dan konsisten. Ketika janji layanan ditepati, hasil pemeriksaan dapat dipercaya, dan prosedur berjalan tanpa banyak kesalahan, pasien merasakan adanya rasa aman dan kepastian. Hasil ini konsisten dengan temuan Rima Melinda dan Sri Agustina (2022) di RSU Hidayah Delitua serta Faradiba Syaifuddin dan A. Rizki

Amelia AP (2021) di RSUD Batara Siang Pangkep yang menunjukkan hubungan signifikan antara *reliability* dan minat kembali pasien rawat jalan.

Hubungan Responsiveness dengan Minat Kunjungan Ulang

Analisa bivariat menunjukkan adanya hubungan signifikan ($p = 0,015$; OR = 2,570; 95% CI: 1,227–5,384). Namun, pada analisis multivariat, dimensi ini tidak lagi signifikan ($B = 0,016$; $p = 0,647$) setelah dikontrol bersama dimensi lain. Hasil ini mengindikasikan bahwa ketika kelima dimensi dimasukkan bersamaan dalam model, variasi kecepatan dan kesiapan petugas dalam merespons keluhan telah terserap oleh dimensi lain yang memiliki korelasi tinggi, khususnya *empathy* dan *tangible*.

Temuan serupa juga dilaporkan dalam beberapa studi sebelumnya di mana responsiveness menjadi tidak signifikan ketika dimasukkan bersama dimensi yang lebih kuat. Meski demikian, daya tanggap petugas tetap penting secara klinis, terutama pada pelayanan yang bersifat segera. Shulystiawati *et al.* (2023) di Poliklinik RS Islam Faisal Makassar menemukan bahwa daya

tanggap pada tingkat bivariat berhubungan bermakna dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan.

Hubungan Assurance dengan Minat Kunjungan Ulang

Dimensi *assurance* signifikan pada uji bivariat ($p = 0,048$; OR = 3,114; 95% CI: 1,053–9,212) namun tidak signifikan pada analisis multivariat ($p = 0,144$). Kemungkinan penjelasannya adalah aspek jaminan seperti kompetensi tenaga medis dan rasa aman pasien berkorelasi tinggi dengan dimensi lain sehingga efeknya menjadi tidak bermakna ketika dikontrol secara bersamaan.

Fajar Nurcahya *et al.* (2024) di Poli Mata RS Pertamina Bintang Amin menemukan bahwa dimensi jaminan berhubungan signifikan dengan kunjungan ulang pasien rawat jalan, menegaskan bahwa jaminan pelayanan tetap memiliki peran penting dalam membangun kepercayaan pasien. Dalam konteks RSUD Kota Tangerang, meskipun *assurance* tidak menjadi prediktor dominan dalam model multivariat, dimensi ini tetap perlu diperhatikan sebagai komponen

penyokong kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Hubungan Empathy dengan Minat Kunjungan Ulang

Dimensi *empathy* menunjukkan hubungan paling kuat baik pada analisis bivariat ($p = 0,001$; OR = 6,460; 95% CI: 2,442–17,098) maupun multivariat ($B = 0,144$; $\beta = 0,234$; $p = 0,004$), menjadikannya prediktor paling dominan dalam model. Pasien yang menilai empati petugas dalam kategori baik memiliki peluang hampir enam kali lebih besar untuk berminat kembali berkunjung dibandingkan yang menilai tidak baik.

Temuan ini menegaskan bahwa bagi pasien penyakit dalam yang sering berhadapan dengan keluhan kronis dan membutuhkan kontrol berulang, pengalaman merasa didengarkan, dipahami, dan diperlakukan dengan hormat sering kali lebih membekas daripada sekadar fasilitas atau prosedur yang rapi. Ketika pasien merasakan empati yang tulus dari dokter dan perawat, mereka cenderung merasa lebih nyaman, lebih percaya, dan menjadikan klinik yang sama sebagai pilihan pertama

saat membutuhkan layanan di kemudian hari.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Ratu Amalina *et al.* (2025) yang menemukan hubungan bermakna antara dimensi *empathy* dan minat kunjungan ulang di RS Islam Pondok Kopi Jakarta Timur. Konsistensi temuan pada uji bivariat dan multivariat memperkuat bahwa empati bukan sekadar pelengkap, tetapi komponen inti dalam membangun ikatan emosional antara pasien dan fasilitas kesehatan.

Pengaruh Simultan Dimensi Kualitas Pelayanan

Secara simultan, kelima dimensi SERVQUAL berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang ($F = 33,261$; $p = 0,000$) dengan kontribusi sebesar 33,9% ($R^2 = 0,339$). Sisa 66,1% variasi minat kunjungan ulang dipengaruhi oleh faktor lain di luar model, seperti citra rumah sakit, sistem pembiayaan, tingkat keparahan penyakit, dan pengalaman klinis sebelumnya.

Berdasarkan analisis multivariat, urutan dimensi dominan berdasarkan koefisien Beta terstandarisasi adalah: *empathy* ($\beta = 0,234$), *tangible* ($\beta = 0,202$),

dan *reliability* ($\beta = 0,149$). Ketiganya membentuk kombinasi antara sentuhan kemanusiaan, kenyamanan lingkungan fisik, dan konsistensi mutu layanan. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa membangun minat kunjungan ulang pasien tidak cukup hanya dengan fasilitas yang bagus atau prosedur yang rapi, tetapi perlu diiringi dengan sikap empatik dan kepedulian nyata dari seluruh tenaga kesehatan.

Hasil ini konsisten dengan studi Purwanto *et al.* (2022) yang menemukan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien. Fofilawati *et al.* (2025) di RS Labuang Baji Makassar juga mengonfirmasi hubungan signifikan antara dimensi kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, desain *cross-sectional* hanya memotret hubungan pada satu titik waktu sehingga tidak dapat menetapkan hubungan sebab-akibat. Kedua, teknik *accidental sampling* berpotensi menimbulkan bias

seleksi. Ketiga, model hanya menjelaskan 33,9% variasi minat kunjungan ulang, mengindikasikan adanya variabel penting lain yang belum dimasukkan.

Kesimpulan

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan minat kunjungan ulang pasien Klinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Tangerang. Secara bivariat, seluruh dimensi SERVQUAL (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) berhubungan signifikan dengan minat kunjungan ulang ($p < 0,05$). Secara multivariat, tiga dimensi berpengaruh signifikan: *empathy* ($\beta = 0,234$; $p = 0,004$) sebagai faktor paling dominan, diikuti *tangible* ($\beta = 0,202$; $p = 0,000$) dan *reliability* ($\beta = 0,149$; $p = 0,024$). Minat kunjungan ulang pasien dibentuk oleh perpaduan antara pengalaman pelayanan yang manusiawi, lingkungan yang nyaman, dan sistem pelayanan yang dapat diandalkan.

Daftar Pustaka

1. Boateng, H., & Agyemang, F.G. (2021). Service quality and patient revisit intention in

healthcare: A systematic review. *Journal of Healthcare Management*, 66(4), 275–290.

2. Creswell, J.W., & Creswell, J.D. (2023). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. 6th ed. Thousand Oaks: SAGE.
3. Fajar Nurcahya, et al. (2024). Hubungan kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Poli Mata RS Pertamina Bintang Amin. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*. DOI: <https://doi.org/10.31004/jk.t.v5i2.27125>.
4. Faradiba Syaifuddin, & A. Rizki Amelia AP. (2021). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RSUD Batara Siang Pangkep. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 16(1).
5. Fofilawati, W. O. N., Hamzah, W., & Nurbaeti. (2025). Hubungan kualitas pelayanan, customer experience, dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan RS Labuang Baji Makassar. *Window of Public Health Journal*,

- 6(5), 946–958.
<https://doi.org/10.33096/yvmv3gb97>
6. Grönroos, C. (2020). *Service Management and Marketing: Managing the Service Profit Logic*. 4th ed. Chichester: Wiley.
7. Hamzah, W., & Prihatin, I. F. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien dan Implikasinya pada Minat Kunjungan Ulang Poliklinik Gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR) 2024*, 5(1), 164–171.
<https://doi.org/10.52103/jahr.v5i1.1681><http://pascaumi.ac.id/index.php/jahr/index>
8. Karen & Loisa (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Dokter Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD K.R.M.T Wongsonegoro. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan Vol 9 No. 1. Universitas Tarumanegara*
9. Kotler, P., & Keller, K.L. (2016). *Marketing Management*. 15th ed. Upper Saddle River: Pearson.
10. Kurniasih, S., & Ramadhan, A. (2021). Hospital service quality and patient satisfaction. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(1), 45–57.
11. Mardiatmoko, G. (2020). Pentingnya uji asumsi klasik pada analisis regresi linier berganda. *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika dan Terapan*, 14(3), 333–342.
12. Musdalifah, M., Hamzah, W., & Idris, F. P. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien dan Implikasinya pada Minat Kunjungan Ulang Poliklinik Gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)*, 5(1), 164-171.
13. Panjaitan, R. F., Sitio, S. S. P., & Siregar, R. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Sembiring Kecamatan Deli Tua Kabupaten Deli Serdang Tahun 2018. *Jurnal*

- Kajian Kesehatan Masyarakat*,
1(2), 1-6.
DOI: <https://doi.org/10.36656/jk2m.v1i2.202>
14. 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.
 15. Purwanto, A., et al. (2022). The role of service quality in patient satisfaction and loyalty in health services. *International Journal of Social and Management Studies*, 3(2), 145–160.
 16. Ratu Amalina, et al. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kaitannya dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Umum di RS Islam Pondok Kopi Jakarta Timur. *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan Indonesia* 5(3):417-431
DOI: [10.55606/jikki.v5i3.8218](https://doi.org/10.55606/jikki.v5i3.8218)
 17. Rima Melinda, & Sri Agustina. (2022). Hubungan mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RSU Hidayah Delitua. *Jurnal Kesehatan*.
 18. Setiawan, M., & Sayuti, N. M. (2020). Service quality and consumer satisfaction in health services. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(4), 353–362.
 19. Shulystiawaty Desy Resky, Anggung Dinianti, & Irwan Irwan. (2023). Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan pada Poliklinik Dirumah Sakit Islam Faisal Makassar. *Journal of Educational Innovation and Public Health*, 3(1), 122–142.
<https://doi.org/10.55606/innovat.ion.v3i1.3543>.
 20. Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
 21. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
 22. WHO. (2020). *Quality of Care*. Geneva: World Health Organization.