Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit (MARSI)
Vol. 10 No 4, Oktober 2026
https://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSI
E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.8964

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* YANG DIMEDIASI OLEH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PASIEN DI RSUD SUDARSO

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON REPURCHASE INTENTION MEDIATED BY PATIENT TRUST AND SATISFACTION AT RSUD DR. SOEDARSO

Aidil Rifki Akbar[1], Saparso[2]
[1, 2]Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Kristen Krida Wacana
Email: aidilrifki195@yahoo.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan publik sering kali dihadapkan pada tantangan operasional seperti waktu tunggu dan keterbatasan fasilitas fisik yang memicu celah kesenjangan layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap repurchase intention (minat kunjungan ulang) dengan kepuasan dan kepercayaan pasien sebagai variabel mediasi di RSUD dr. Soedarso Pontianak. Penelitian kuantitatif dengan desain eksplanatori ini menggunakan teknik purposive sampling untuk menjaring 100 responden pasien rawat jalan, rawat inap, dan IGD. Pengumpulan data primer dilakukan melalui kuesioner terstruktur, yang kemudian dianalisis menggunakan metode Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Square (PLS-SEM) melalui perangkat lunak SmartPLS. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap repurchase intention, kepercayaan, dan kepuasan pasien ($p < 0,05$). Selanjutnya, kepercayaan dan kepuasan pasien juga terbukti memiliki pengaruh signifikan dalam meningkatkan repurchase intention secara langsung. Analisis efek tidak langsung mengonfirmasi bahwa kepuasan dan kepercayaan pasien secara simultan bertindak sebagai variabel mediasi parsial (partial mediation) yang menjembatani hubungan antara kualitas layanan terhadap repurchase intention. Model struktural integratif ini menunjukkan daya jelas yang sangat kuat dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 97,7%. Manajemen rumah sakit direkomendasikan untuk melakukan standardisasi alur pelayanan klinis guna mengonversi mutu fungsional menjadi loyalitas pasien jangka panjang.

Kata Kunci: Kepercayaan Pasien; Kepuasan Pasien; Kualitas Layanan; Repurchase Intention; RSUD dr. Soedarso Pontianak.

ABSTRACT

The quality of public healthcare services often faces operational challenges such as prolonged waiting times and physical facility constraints, which create a significant service gap. This study aimed to examine the effect of service quality on repurchase intention (revisit intention), mediated by patient satisfaction and patient trust at RSUD dr. Soedarso Pontianak. This quantitative research adopted an explanatory design and utilized a purposive sampling technique to select 100 respondents across outpatient, inpatient, and emergency units. Primary data were gathered through structured questionnaires and subsequently analyzed using Structural Equation Modeling based on Partial Least Squares (PLS-SEM) via SmartPLS software. The hypothesis testing indicated that service quality exerted a direct, positive, and significant effect on repurchase intention, patient trust, and patient satisfaction ($p < 0.05$). Furthermore, both patient trust and patient satisfaction significantly increased repurchase intention directly. The indirect effect analysis confirmed that patient satisfaction and trust simultaneously acted as partial mediators in the relationship between service quality and repurchase intention. This integrative structural model demonstrated a very strong explanatory power with a

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.8964

coefficient of determination (R^2) of 97.7%. Hospital management is recommended to standardize clinical service flows to effectively convert functional quality into long-term patient loyalty.

Keywords: Patient Satisfaction; Patient Trust; Repurchase Intention; RSUD dr. Soedarso Pontianak; Service Quality.

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kesehatan di tingkat global saat ini masih menghadapi tantangan sistemik yang sangat serius. Berdasarkan laporan dari *World Health Organization* (2023)[1], diestimasi bahwa sekitar 10% pasien di negara berpendapatan rendah dan menengah mengalami cedera atau infeksi selama masa perawatan di rumah sakit akibat tidak amannya prosedur klinis yang diterapkan. Data dari *Organisation for Economic Co-operation and Development*[2] memperlihatkan bahwa di negara berkembang seperti Nigeria, prevalensi infeksi area pembedahan (*surgical site infections*) mencapai angka yang memprihatinkan sebesar 31% akibat standar sanitasi yang minim, sedangkan di Brasil, ketidakpuasan publik terhadap panjangnya waktu tunggu dan mutu pelayanan kesehatan menyentuh angka 55%.

Tantangan di Asia Tenggara juga tidak kalah kompleks. Di Indonesia, data Kementerian Kesehatan menunjukkan sekitar 68% fasilitas pelayanan kesehatan di wilayah terpencil belum mampu memenuhi 100% standar pelayanan minimum[3]. Sementara itu, di Filipina, kendala keterbatasan sumber daya menyebabkan 60% rumah sakit pedesaan kekurangan peralatan medis esensial, dan di Vietnam, angka kesalahan pemberian obat (*medication errors*) di beberapa rumah sakit daerah tercatat mencapai 30% akibat beban kerja tenaga medis yang terlampau tinggi[4].

Secara nasional, kualitas pelayanan rumah sakit di Indonesia masih diwarnai oleh disparitas geografis yang lebar dan kendala struktural yang mempengaruhi kinerja layanan. Laporan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2024)[5], mengemukakan bahwa sekitar 31,2% rumah sakit di wilayah tertinggal, perbatasan, dan kepulauan belum mampu memenuhi ketersediaan alat kesehatan esensial sesuai dengan standar minimum. Masalah waktu tunggu rawat jalan juga menjadi keluhan utama, di mana sekitar 42% pasien di instalasi rawat jalan rumah sakit umum daerah melaporkan durasi pelayanan yang melebihi standar operasional prosedur, yaitu di atas 60 menit.

Dari aspek keselamatan pasien, prevalensi Kejadian Tidak Diinginkan atau insiden medis di rumah sakit daerah masih berkisar antara 8% hingga 11%, yang sebagian besar dipicu oleh beban kerja perawat yang berlebihan serta rasio tenaga medis yang tidak proporsional. Kondisi kesenjangan kualitas pelayanan ini berujung pada rendahnya tingkat kepuasan pasien di wilayah Indonesia Timur yang rata-rata masih tertahan di angka 65%, sangat kontras jika dibandingkan dengan fasilitas kesehatan di wilayah metropolitan yang tingkat kepuasannya telah berada di atas 80%[6].

Di tingkat regional, kualitas pelayanan rumah sakit di wilayah Kalimantan Barat dihadapkan pada hambatan aksesibilitas geografis dan ketidakmerataan sumber daya manusia medis. Sekitar 80% wilayah Kalimantan Barat dikategorikan sebagai daerah yang sulit dijangkau, sehingga menghambat distribusi layanan rujukan secara optimal. Dari sisi tenaga medis, provinsi ini mengalami kekurangan sebanyak 4.108 dokter umum dan 1.049 dokter spesialis, dengan kondisi ekstrem terjadi di Kabupaten Kayong Utara yang hanya mampu memenuhi sekitar 11% dari rasio ideal kebutuhan dokter spesialis. Mutu pelayanan yang kurang memadai juga tecermin dari rendahnya capaian standar pelayanan minimum untuk kondisi Kejadian Luar Kebencanaan yang hanya menyentuh angka 54,42%, serta hasil survei dinas kesehatan yang menunjukkan 16,6% pasien merasakan ketersediaan alat kesehatan di daerah pelosok masih sangat kurang[7].

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.8964

Kota Pontianak, sebagai pusat rujukan provinsi, mencerminkan kontras antara kepuasan administratif dan kendala operasional harian. Walaupun Indeks Kepuasan Masyarakat pada beberapa fasilitas sering kali dilaporkan menyentuh angka di atas 86%, celah operasional yang nyata masih dikeluhkan pasien. Sekitar 25% hingga 30% pasien instalasi rawat jalan mengeluhkan lambatnya waktu pelayanan yang melebihi standar operasional prosedur. Selain itu, tingkat keterisian tempat tidur atau *Bed Occupancy Ratio* di rumah sakit rujukan utama sering kali melebihi ambang batas ideal 85%, yang secara langsung memicu penurunan kualitas atensi medis per pasien. Masalah kenyamanan fisik juga terekam di mana sekitar 18% responden mengeluhkan kebersihan ruang tunggu, dan 15% mengeluhkan rumitnya birokrasi pendaftaran serta ketiadaan sistem informasi ketersediaan kamar secara *real-time*[8].

Kualitas pelayanan rumah sakit secara empiris terbukti menjadi determinan fundamental yang memengaruhi tingkat kepercayaan, kepuasan, dan niat pasien untuk kembali menggunakan layanan rujukan di masa mendatang[9]. Investasi berkesinambungan dalam dimensi kualitas pelayanan klinis tidak hanya meminimalkan risiko medis tetapi juga meningkatkan retensi pasien secara strategis dalam jangka panjang[10]. Kualitas pelayanan ini dipengaruhi oleh faktor internal seperti kompetensi profesional, budaya organisasi, dan alur pelayanan medis, serta faktor eksternal seperti ketersediaan infrastruktur dan karakteristik ekspektasi pasien[11]

Penelitian terdahulu mengonfirmasi bahwa mutu pelayanan yang prima memberikan dampak positif terhadap kepercayaan (*trust*) pasien dan secara langsung meningkatkan intensitas *revisit intention* atau *repurchase intention*[12]. Dalam perspektif manajemen modern, *repurchase intention* merupakan metrik krusial untuk mengevaluasi loyalitas pasien, di mana hubungan ini dimediasi secara signifikan oleh kepuasan dan kepercayaan pasien sebagai mekanisme evaluatif dan psikologis untuk mengurangi persepsi risiko klinis[13]

Berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di RSUD dr. Soedarso Pontianak, tercatat total kunjungan pasien sepanjang tahun 2025 sebanyak 95.123 kunjungan. Angka ini hanya meningkat sebesar 3% dibandingkan tahun sebelumnya yang mencapai 92.399 kunjungan, yang menunjukkan adanya indikasi stagnasi pertumbuhan kunjungan pasien. Lebih lanjut, survei kepuasan terhadap 250 responden memperlihatkan hasil yang memprihatinkan pada indikator kunci: hanya 46% responden menilai kesesuaian prosedur memadai, 39% menilai kemudahan prosedur memuaskan, dan 43% memberikan penilaian positif untuk kompetensi petugas. Aspek kecepatan pelayanan mendapatkan penilaian terendah dengan hanya 28% responden yang merasa waktu pelayanan sudah sesuai, sementara kualitas fasilitas fisik dinilai memadai oleh 34% responden.

Kondisi tersebut menghasilkan indeks kepuasan kumulatif sekitar 41% yang masuk dalam kategori rendah-sedang, mengindikasikan adanya celah yang lebar antara ekspektasi pasien dengan realitas pelayanan yang diberikan di RSUD dr. Soedarso. Rendahnya persepsi kualitas dan kepuasan ini berpotensi berdampak langsung terhadap penurunan tingkat kepercayaan dan keengganan pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Oleh karena itu, penelitian ini disusun untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap *repurchase intention* dengan mengintegrasikan mediasi ganda kepercayaan dan kepuasan pasien di RSUD dr. Soedarso Pontianak.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori (explanatory research) yang bertujuan untuk menguji hubungan sebab-akibat serta kekuatan pengaruh antar variabel yang dihipotesiskan. Objek penelitian ini berfokus pada hubungan antara kualitas layanan sebagai variabel independen terhadap repurchase intention (minat kunjungan ulang) sebagai variabel dependen,

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.8964

dengan kepercayaan dan kepuasan pasien bertindak sebagai variabel mediasi. Seluruh aktivitas penelitian dilaksanakan di RSUD dr. Soedarso Pontianak, sebuah instansi pelayanan kesehatan milik pemerintah Provinsi Kalimantan Barat yang bertindak sebagai pusat rujukan regional.

Populasi target penelitian ini adalah seluruh pasien yang pernah menggunakan layanan rawat jalan maupun rawat inap di RSUD dr. Soedarso Pontianak dengan jumlah kumulatif 277.456 orang per 16 Februari 2026. Karena populasinya besar dan dinamis, ukuran sampel minimum dihitung menggunakan rumus Lemeshow dan diperoleh 96,04 yang dibulatkan menjadi 100 responden untuk memperkuat analisis serta mengantisipasi data hilang. Sampel diambil dengan teknik non-probability sampling melalui purposive sampling, dengan kriteria inklusi pasien berusia minimal 17 tahun atau sudah menikah, telah menyelesaikan pelayanan dalam 6–12 bulan terakhir, mampu berkomunikasi dengan baik, dan bersedia menandatangani informed consent, sedangkan pasien yang kritis atau tidak stabil hemodinamik dikeluarkan dari penelitian.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui kuesioner tertutup yang disebarkan kepada pasien atau keluarga pasien di unit rawat jalan, rawat inap, dan IGD RSUD dr. Soedarso Pontianak menggunakan Skala Likert 5 poin serta didukung platform Google Form untuk mempermudah pengumpulan data. Data sekunder diperoleh dari dokumen rumah sakit, meliputi profil rumah sakit, data kunjungan pasien, laporan Standar Pelayanan Minimum (SPM), dan laporan kepuasan pelanggan. Analisis data dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Square (PLS-SEM) dengan bantuan SmartPLS. Tahapan analisis mencakup persiapan data, evaluasi model pengukuran (outer model) melalui uji validitas dan reliabilitas, serta evaluasi model struktural (inner model) untuk menguji hubungan antarvariabel. Pengujian hipotesis dilakukan berdasarkan nilai path coefficient, R^2, t-statistik, dan p-value melalui metode bootstrapping 5.000 sub-sampel, disertai pengujian multikolinearitas menggunakan VIF serta analisis efek mediasi untuk menentukan peran kepercayaan dan kepuasan sebagai variabel mediasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Frekuensi (n = 100)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	38	38
Perempuan	62	62
Usia		
<20 Tahun	6	6
21-30 Tahun	30	30
31-40 Tahun	37	37
41-50 Tahun	18	18
>50 Tahun	9	9
Pendidikan		
SD/SMP	9	9
SMA	26	26
D3	24	24
S1	31	31
S2/S3	10	10
Pekerjaan		
ASN	16	16

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.8964

Swasta	20	20
Wiraswasta	14	14
IRT	18	18
Mahasiswa	17	17
Lainnya	15	15
Pengeluaran		
<2 Juta	19	19
2-5 Juta	47	47
5-10 Juta	22	22
>10 Juta	12	12
Pembiayaan		
BPJS	70	70
Asuransi	5	5
Umum	13	13
Perusahaan	12	12
Kunjungan		
1x	24	24
2-3x	34	34
4-5x	25	25
>5x	17	17
Layanan		
Rawat Jalan	62	62
Rawat Inap	25	25
IGD	13	13

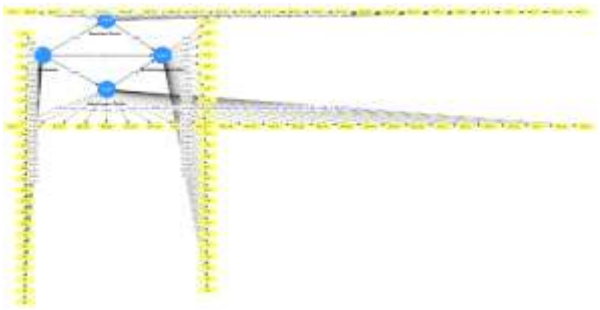
Berdasarkan Tabel 1, profil responden memperlihatkan bahwa mayoritas pasien berjenis kelamin perempuan (62%), berada dalam rentang usia produktif 31-40 tahun (37%), berpendidikan terakhir Sarjana (31%), dan bekerja di sektor swasta (20%). Menariknya, proporsi pembiayaan didominasi oleh peserta BPJS Kesehatan sebesar 70%, yang berbanding lurus dengan pemanfaatan unit pelayanan rawat jalan sebesar 62%. Hal ini merefleksikan karakteristik tipikal pengguna layanan kesehatan publik di Kalimantan Barat yang sangat sensitif terhadap jaminan pembiayaan kesehatan nasional.

Tabel 2. Multikolinier

	Kepercayaan Pasien	Kepuasan Pasien	Kualitas Layanan	Repurchase Intention
Kepercayaan Pasien				46,231
Kepuasan Pasien				63,900
Kualitas Layanan	1,000	1,000		125,511
Repurchase Intention				

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas dengan melihat nilai Inner VIF, diketahui bahwa variabel kepercayaan pasien, kepuasan pasien, kualitas layanan, dan minat kunjungan ulang memiliki nilai VIF sebesar 1,000. Nilai tersebut berada jauh di bawah batas ambang yang umum digunakan (VIF < 5), sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinieritas antar variabel dalam model penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen tidak saling berkorelasi tinggi dan layak digunakan dalam analisis lebih lanjut.

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.8964



Gambar 1. Path Analisis

Nilai path coefficient atau koefisien jalur menggambarkan besarnya hubungan antara masing-masing variabel eksogen terhadap variabel endogen dalam model penelitian. Nilai ini menunjukkan seberapa kuat pengaruh langsung yang diberikan variabel bebas terhadap variabel terikat. Koefisien jalur yang positif menunjukkan hubungan searah, sementara nilai negatif menunjukkan hubungan yang berlawanan arah. Semakin besar nilai koefisien jalur, semakin kuat pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen.

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Jalur

Hubungan Antar Variabel	β	t-statistik	p-value
Kepercayaan Pasien → Repurchase Intention	1.008	9.463	0.000
Kepuasan Pasien → Repurchase Intention	0.540	3.284	0.001
Kualitas Layanan → Kepercayaan Pasien	0.989	362.461	0.000
Kualitas Layanan → Kepuasan Pasien	0.992	603.114	0.000
Kualitas Layanan → Repurchase Intention	-0.556	2.458	0.014

Tabel 4. Hasil Bootstrapping dan Confidence Interval

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.8964

Hubungan Antar Variabel	β	95% CI (LL–UL)
Kepercayaan Pasien → Repurchase Intention	1.008	0.825 – 1.246
Kepuasan Pasien → Repurchase Intention	0.540	0.220 – 0.859
Kualitas Layanan → Kepercayaan Pasien	0.989	0.983 – 0.994
Kualitas Layanan → Kepuasan Pasien	0.992	0.989 – 0.995
Kualitas Layanan → Repurchase Intention	-0.556	-1.025 – -0.140

Tabel 5. F Square

Variabel	Kepercayaan Pasien	Kepuasan Pasien	Kualitas Layanan	Repurchase Intention
Kepercayaan Pasien	0.970			
Kepuasan Pasien	0.202	0.970		
Kualitas Layanan	0.109	0.970	0.970	
Repurchase Intention	44.133	61.383	0.109	0.970

Berdasarkan hasil uji hipotesis, seluruh hipotesis yang diajukan dinyatakan diterima. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepercayaan pasien berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang (repurchase intention) dengan nilai p-value sebesar 0,000 (< 0,05), sehingga peningkatan kepercayaan pasien terbukti dapat mendorong meningkatnya minat kunjungan ulang. Selain itu, kepuasan pasien juga berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang dengan p-value 0,001 (< 0,05), yang berarti semakin tinggi kepuasan pasien maka semakin besar pula kecenderungan pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Di sisi lain, kualitas layanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien dengan p-value 0,000 (< 0,05), sehingga peningkatan kualitas layanan dapat memperkuat kepercayaan pasien. Kualitas layanan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan p-value 0,000 (< 0,05), yang menunjukkan bahwa layanan yang semakin baik akan meningkatkan kepuasan pasien. Selanjutnya, kualitas layanan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap minat kunjungan ulang dengan p-value 0,014 (< 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan faktor penting dalam mendorong niat pasien untuk kembali menggunakan layanan tersebut.

Tabel 6. Path Coefficient Mediasi

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.8964

Pengaruh Tidak Langsung	β	t-statistik	p-value
Kualitas Layanan → Kepuasan Pasien → Repurchase Intention	0.536	3.287	0.001
Kualitas Layanan → Kepercayaan Pasien → Repurchase Intention	0.997	9.392	0.000

Hasil uji pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa kepuasan pasien mampu memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap repurchase intention dengan koefisien jalur sebesar 0,536, nilai t-statistik 3,287, dan p-value 0,001. Selain itu, kepercayaan pasien juga mampu memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap repurchase intention dengan koefisien jalur sebesar 0,997, nilai t-statistik 9,392, dan p-value 0,000. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi kepuasan dan kepercayaan pasien, yang pada akhirnya meningkatkan repurchase intention pasien.

Tabel 7. Nilai R-Square (R^2)

Variabel Endogen	R-Square (R^2)
Kepercayaan Pasien	0.978
Kepuasan Pasien	0.984
Repurchase Intention	0.977

Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi (R^2), variabel Kepercayaan Pasien memiliki nilai R^2 sebesar 0,978, Kepuasan Pasien sebesar 0,984, dan Repurchase Intention sebesar 0,977. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masing-masing variabel endogen dapat dijelaskan oleh variabel dalam model sebesar 97,8%, 98,4%, dan 97,7%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Secara keseluruhan, seluruh nilai R^2 berada di atas 0,75, yang mengindikasikan bahwa model penelitian memiliki daya jelas yang sangat kuat dalam menjelaskan hubungan antarvariabel yang diteliti.

1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Repurchase Intention Pasien di RSUD dr. Soedarso Pontianak

Berdasarkan hasil pengujian struktural, ditemukan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap repurchase intention (minat kunjungan ulang) pasien di RSUD dr. Soedarso Pontianak dengan p-value sebesar 0,014 (< 0,05). Temuan ini membuktikan secara empiris bahwa persepsi pasien mengenai keunggulan kinerja layanan yang mereka terima menjadi determinan langsung yang melandasi keputusan perilaku mereka untuk memilih kembali rumah sakit ini di masa mendatang.

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.8964

Secara teoretis, hasil ini selaras dengan Theory of Planned Behavior (TPB) yang menyatakan bahwa niat perilaku (behavioral intention) seseorang ditentukan oleh sikap terhadap perilaku tersebut, yang dalam konteks ini dibentuk oleh evaluasi atas kualitas layanan yang dirasakan (perceived service quality). Ketika dimensi kualitas layanan yang meliputi keandalan (reliability), jaminan (assurance), bukti fisik (tangibles), empati (empathy), dan daya tanggap (responsiveness) dinilai unggul, maka sikap positif pasien akan terbentuk secara kuat, yang pada gilirannya memicu komitmen perilaku jangka panjang berupa kunjungan ulang.

Temuan ini sejalan dengan studi oleh Noviyani dan Viwattanakulvanid (2025)[9] serta Kurniawati et al. (2025)[10] yang menegaskan bahwa investasi berkelanjutan pada mutu pelayanan baik pada aspek klinis medis maupun non-medis merupakan strategi retensi pasien yang paling efektif dalam manajemen rumah sakit modern. Di lingkungan RSUD dr. Soedarso, meskipun survei pendahuluan sempat mengindikasikan adanya keluhan operasional seperti waktu tunggu pendaftaran dan keterbatasan fasilitas fisik, hasil uji hipotesis ini membuktikan bahwa jika manajemen rumah sakit melakukan perbaikan terfokus pada kelima dimensi mutu tersebut, pasien secara langsung akan merespons dengan peningkatan minat transaksi ulang (transactional interest) dan preferensi utama di atas kompetitor (*preferential interest*).

2. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien di RSUD dr. Soedarso Pontianak, yang ditunjukkan oleh nilai p-value 0,000 (< 0,05). Pengaruh ini juga didukung oleh nilai R^2 variabel Kepercayaan Pasien yang mencapai 0,978, mengindikasikan bahwa variasi kepercayaan pasien hampir seluruhnya (97,8%) ditentukan oleh kualitas pelayanan yang disajikan oleh institusi.

Layanan kesehatan diklasifikasikan sebagai high-credence service, yaitu jenis jasa dengan risiko tinggi di mana pasien sering kali tidak memiliki kompetensi teknis untuk mengevaluasi akurasi tindakan medis secara mandiri. Oleh karena itu, pasien mengandalkan isyarat fungsional pelayanan untuk membangun rasa aman. Ketika staf medis menunjukkan kompetensi klinis yang kuat, perawat bersikap responsif, dan komunikasi terjalin secara empatik, pasien menginterpretasikan hal tersebut sebagai sinyal integritas dan iktikad baik (goodwill) rumah sakit.

Temuan ini memperkuat bukti empiris dari penelitian Selevani dan Purnama (2025)[12] serta Bahari et al. (2024)[14] yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan prediktor utama dalam mengonstruksi kepercayaan pasien. Peningkatan kualitas layanan yang konsisten di RSUD dr. Soedarso terbukti mampu mengikis ketidakpastian psikologis pasien, mentransformasikan kerentanan kondisi fisik mereka menjadi keyakinan kuat bahwa pihak rumah sakit selalu bertindak demi kepentingan terbaik keselamatan pasien.

3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien

Pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD dr. Soedarso Pontianak dengan nilai p-value 0,000 (< 0,05). Variabel kepuasan pasien memiliki nilai R^2 sebesar 0,984, yang menegaskan bahwa performa kualitas layanan memegang kendali sebesar 98,4% dalam mendikte fluktuasi kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

Hubungan ini secara konseptual menjelaskan oleh *Expectancy Disconfirmation Theory* (EDT). Kepuasan merupakan fungsi evaluatif pasca-konsumsi yang muncul ketika kinerja aktual dari sebuah

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.8964

layanan memenuhi atau melampaui ekspektasi awal konsumen. Di RSUD dr. Soedarso, pemenuhan indikator kualitas seperti kejelasan alur prosedur, kebersihan ruang perawatan, ketepatan diagnosis dokter, dan keramahan petugas pendaftaran secara langsung menentukan tingkat pemenuhan kebutuhan emosional pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan studi Hutagaol et al. (2024)[15] serta Rifa dan Bernarto (2023)[16] yang menyatakan bahwa dimensi keandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*) adalah pendorong terbesar dalam mengeliminasi celah kesenjangan layanan (*service gap*). Mengingat hasil survei awal menunjukkan indeks kepuasan kumulatif yang rendah (41%) akibat masalah birokrasi dan waktu pelayanan yang melebihi standar SOP, temuan statistik ini memberikan arahan manajerial yang tegas bahwa kepuasan pasien hanya dapat ditingkatkan melalui standardisasi dan intervensi menyeluruh pada alur pelayanan serta kompetensi pelaksana.

4. Pengaruh Kepercayaan Pasien Terhadap Repurchase Intention

Berdasarkan hasil analisis, ditemukan bahwa kepercayaan pasien memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap repurchase intention di RSUD dr. Soedarso Pontianak dengan p-value sebesar 0,000 (< 0,05). Hal ini membuktikan bahwa penguatan aspek psikologis berupa rasa percaya bertindak sebagai fondasi utama bagi bertahannya loyalitas pasien.

Sesuai dengan Commitment-Trust Theory, kepercayaan merupakan variabel kunci yang diperlukan untuk mempertahankan hubungan jangka panjang yang bernilai. Di dalam industri medis yang sarat akan ketidakpastian hasil klinis, pasien yang memiliki kepercayaan tinggi terhadap integritas, konsistensi, dan kompetensi rumah sakit akan merasakan tingkat persepsi risiko yang jauh lebih rendah. Keyakinan ini mendorong kemauan pasien untuk berkomitmen secara perilaku, yang tercermin dari indikator kemungkinan pembelian kembali (likelihood to repurchase) dan kesediaan menjadi advokat organik melalui perilaku rekomendasi positif (word-of-mouth).

Hasil ini didukung oleh temuan Gün dan Söyük (2025)[13], Hidayat (2024)[17], serta Stephanie et al. (2025)[18] yang secara konsisten mengonfirmasi bahwa kepercayaan pasien adalah determinan krusial dalam memicu niat kunjungan ulang (revisit intention). Pasien RSUD dr. Soedarso yang menaruh kepercayaan tinggi pada kredibilitas sistem perawatan cenderung mengabaikan upaya pemasaran agresif dari fasilitas kesehatan pesaing dan memilih untuk terus melanjutkan pengobatan mereka di rumah sakit yang sama.

5. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Repurchase Intention

Hasil analisis struktural menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap repurchase intention di RSUD dr. Soedarso Pontianak dengan nilai p-value 0,001 (< 0,05). Hubungan searah ini mengindikasikan bahwa akumulasi afeksi positif yang dirasakan pasien pasca-menerima perawatan merupakan motor penggerak bagi keinginan mereka untuk kembali menggunakan layanan medis di masa depan.

Secara psikologis, kepuasan yang terpenuhi memicu evaluasi kognitif bahwa nilai yang diterima (perceived value) sebanding atau melebihi pengorbanan biaya dan waktu yang dikeluarkan pasien. Pengalaman emosional yang memuaskan ini memicu dorongan internal untuk mengulangi transaksi di masa depan (transactional interest). Sebaliknya, jika pasien merasakan ketidakpuasan, mereka cenderung akan melakukan beralih merek (brand switching) dan menyebarkan sentimen negatif.

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.8964

Temuan ini sangat sejalan dengan riset yang dilakukan oleh Rifa dan Bernarto (2023)[16] serta Ferreira et al. (2023)[19] yang menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan yang tinggi berkorelasi linear dengan kepatuhan terapi medis dan probabilitas kunjungan ulang pasien rawat jalan maupun rawat inap. Kepuasan bertindak sebagai jembatan yang mengubah pemenuhan standar operasional pelayanan klinis menjadi komitmen loyalitas pasien yang konkret.

6. Peran Mediasi Kepuasan Pasien pada Hubungan Kualitas Layanan dan Repurchase Intention

Berdasarkan hasil pengujian efek tidak langsung (indirect effect), hipotesis keenam diterima yang menyatakan bahwa kepuasan pasien terbukti memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap repurchase intention secara signifikan dengan p-value 0,001 (< 0,05). Karena pengaruh langsung kualitas layanan terhadap repurchase intention juga signifikan (p=0,014), maka sifat mediasi yang terjadi dalam model ini adalah mediasi parsial (partial mediation).

Hasil ini mengindikasikan bahwa proses pengambilan keputusan pasien RSUD dr. Soedarso untuk melakukan kunjungan ulang berlangsung secara berjenjang. Kualitas layanan yang prima (misalnya fasilitas fisik yang bersih, waktu tunggu yang efisien, dan interaksi staf yang ramah) tidak serta-merta langsung direspons dengan niat beli ulang, melainkan harus dikonversi terlebih dahulu menjadi respons emosional berupa kepuasan pasien. Ketika kepuasan tersebut tercapai, barulah niat untuk kembali berobat terbentuk secara kokoh.

Temuan ini memperkuat research gap dan mendukung penelitian terdahulu oleh Sya'roni et al. (2022) serta Wu (2011) yang memetakan bahwa kepuasan konsumen bertindak sebagai variabel intervening vital. Manajemen RSUD dr. Soedarso tidak dapat hanya berfokus pada penyediaan aspek teknis medis yang canggih, tetapi wajib memastikan bahwa seluruh rangkaian penyampaian layanan fungsional mampu melahirkan kepuasan yang paripurna agar retensi pasien dapat terjaga berkelanjutan.

7. Peran Mediasi Kepercayaan Pasien pada Hubungan Kualitas Layanan dan Repurchase Intention

Hasil pengujian mediasi untuk hipotesis ketujuh menunjukkan bahwa kepercayaan pasien terbukti memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap repurchase intention secara signifikan, ditunjukkan oleh nilai p-value 0,000 (< 0,05). Sama halnya dengan variabel kepuasan, kepercayaan pasien di sini berperan sebagai mediasi parsial (partial mediation) dalam model struktural.

Mekanisme ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang konsisten, transparan, dan andal bertindak sebagai stimulus utama yang membangun reputasi institusi dan rasa aman pada diri pasien. Pengalaman positif atas kualitas layanan tersebut kemudian ditransformasikan menjadi bentuk kepercayaan mendalam terhadap kompetensi klinis tenaga medis dan integritas sistem rumah sakit. Rasa percaya inilah yang pada akhirnya bertindak sebagai perisai psikologis yang memitigasi persepsi risiko, sehingga pasien memantapkan niatnya untuk kembali memilih RSUD dr. Soedarso di masa depan.

Sintesis simultan ini sejalan dengan kerangka pemikiran Selevani dan Purnama (2025)[12] yang menegaskan bahwa kualitas layanan memerlukan variabel intervening seperti trust untuk mentransformasikan standar operasional menjadi loyalitas perilaku jangka panjang. Melalui model mediasi ganda (dual-mediation model), kualitas layanan yang unggul akan memicu kepercayaan (trust) dan kepuasan (satisfaction) secara beriringan, yang secara akumulatif menghasilkan daya pendorong yang sangat masif (R^2 = 0,977) terhadap peningkatan minat kunjungan ulang pasien di RSUD dr. Soedarso Pontianak.

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.8964

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan menggunakan pendekatan PLS-SEM pada RSUD dr. Soedarso Pontianak, dapat ditarik beberapa kesimpulan singkat sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh signifikan secara langsung terhadap *repurchase intention* (minat kunjungan ulang) pasien, yang menunjukkan bahwa dimensi mutu pelayanan merupakan penentu utama dalam retensi pasien.
2. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dan kepuasan pasien. Peningkatan mutu operasional dan klinis terbukti secara kuat mampu mengonstruksi rasa percaya serta memenuhi ekspektasi emosional pasien.
3. Kepercayaan dan kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap *repurchase intention*. Pasien yang merasa puas dan menaruh kepercayaan tinggi pada kredibilitas rumah sakit memiliki komitmen perilaku yang kuat untuk kembali berobat.
4. Kepuasan pasien terbukti memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap *repurchase intention* secara signifikan dengan sifat mediasi parsial (*partial mediation*).
5. Kepercayaan pasien terbukti memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap *repurchase intention* secara signifikan, yang juga bersifat mediasi parsial (*partial mediation*).

Secara akumulatif, melalui model mediasi ganda (*dual-mediation model*), kepuasan dan kepercayaan mampu menjadi jembatan antara kualitas layanan dalam mendorong peningkatan minat kunjungan ulang pasien secara sangat masif, dengan nilai determinasi model (R^2) mencapai 97,7%.

DAFTAR PUSTAKA

1. WHO. Patient Safety [Internet]. World Health Organization. 2023. Available from: https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety
2. OECD. Health at a Glance [Internet]. OECD. 2025. Available from: https://www.oecd.org/en/publications/health-at-a-glance_19991312.html
3. Kemenkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. Menteri Kesehat Republik Indones Peratur Menteri Kesehat Republik Indones. 2014;Nomor 15(879):2004–6.
4. World Bank. Environmental and Social Commitment Plan (ESCP) - Philippines Health System Resilience Project - P503763 [Internet]. World Bank. 2025. Available from: https://documents.worldbank.org/en/publication/documents-reports/documentdetail/099100424014522776
5. Kemenkes RI. Pedoman Pelatihan Dan Peningkatan Kompentensi Lainnya Di Bidang Kesehatan [Internet]. 2024. Available from: https://repositori-ditjen-nakes.kemkes.go.id/694/1/695368_pedoman-pelatihan-dan-peningkatan-kompetensi-bidang-kesehatan_20240226151838.pdf
6. Waine NI, Meliala NA, Dwi V. PENANGANAN KOMPLAIN DI RUMAH SAKIT. J Manaj Pelayanan Kesehat. 2022;23(04):127–32.
7. Dinkes Provinsi Kalimantan Barat. Profil Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat 2024 [Internet]. Pontianak; 2024. Available from: https://dinkes.kalbarprov.go.id/dokumen/profil-kesehatan/
8. Badan Pusat Statistik (BPS). Kota Pontianak Dalam Angka 2025. BPS Kota Pontianak. 2025;24:1–401.

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.8964

9. Noviyani A, Viwattanakulvanid P. Service quality as a driver of perceived value satisfaction and revisit intention in Indonesia. Sci Rep [Internet]. 2025;15(1):43363. Available from: https://doi.org/10.1038/s41598-025-29414-3

10. Kurniawati N, Kuswati R, Ichsan B. Peran kepuasan pasien dalam memediasi pengaruh profesionalisme pemberi pelayanan terhadap niat berkunjung kembali pada RS PKU Muhammadiyah Surakarta. J Manag Digit Bus. 2025;5(1):215–29.

11. Faiz MN, Ritonga FR, Anjaini N, Sukma A, Sembiring P. Literature Review : Factors Affecting the Quality of Health Services in Hospitals. J Kolaboratif Sains. 2025;8(5):2212–7.

12. Selevani A, Purnama ED. THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE PERCEPTION ON REVISIT INTENTION MEDIATED BY TRUST AT PRIMAYA HOSPITAL BETANG. Int J Econ Business, Accounting, Agric Manag Sharia Adm. 2025;3(3):1145–61.

13. Gün İ, Söyük S. The serial mediation effect of perceived quality and customer satisfaction on the relationship between trust and repurchase intention: a research on private health insurance owners. BMC Health Serv Res [Internet]. 2025;25(1):257. Available from: https://doi.org/10.1186/s12913-025-12269-9

14. Bahari Z, Vosoghi N, Ramazanzadeh N, Moshfeghi S, Aghamohammadi M. Patient trust in nurses: exploring the relationship with care quality and communication skills in emergency departments. BMC Nurs. 2024 Aug;23(1):595.

15. Hutagaol NM, Ardi A, Surya S. PENGARUH SERVICE QUALITY, PATIENT SATISFACTION, TRUST, COMMITMENT TERHADAP REVISIT INTENTION OUTPATIENT BPJS DI RUMAH SAKIT SUMBER WARAS. PREPOTIF J Kesehat Masy. 2024;8(3):7754–80.

16. Rifa A, Bernarto I. Patient Satisfaction and Intention To Revisit Outpatient Specialist Clinic at XYZ Hospital, Bekasi City. J Apl Bisnis dan Manaj. 2023;9(3).

17. Hidayat AS. Exploring Patient Trust as a Mediator in Factors Influencing Inpatient Revisit Intention. J Sci Innovare. 2024;7(2):45–50.

18. Stephanie M, Liana D, Jusat I. Influence of Trust and Perceived Value on Non-BPJS Patients' Revisit Intentions Moderated by Hospital Image. ePaper Bisnis Int J Entrep Manag. 2025;2(3):246–54.

19. Ferreira DC, Vieira I, Pedro MI, Caldas P, Varela M. Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis. Healthc (Basel, Switzerland). 2023 Feb;11(5).