



Window of Public Health
Journal

Journal homepage : <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph>



ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/woph6412>

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN, CUSTOMER EXPERIENCE, DAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT JALAN RS LABUANG BAJI MAKASSAR

^KWa Ode Noni Fofilawati¹, Wardiah Hamzah², Nurbaeti³

^{1,2,3}Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Muslim Indonesia

Email Penulis Korespondensi (^K): noniode09@gmail.com

noniode09@gmail.com¹, wardiah.hamzah@gmail.com², nurbaeti63@gmail.com³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dimensi kualitas pelayanan dan *customer experience* dengan minat kunjungan kembali pasien rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar dalam rangka membangun loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah populasi 5.813 orang dan sampel sebanyak 373 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, dan analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji Chi-Square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar dimensi mutu pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan minat kunjungan kembali pasien. Dimensi yang menunjukkan hubungan signifikan meliputi daya tanggap ($p\text{-value} = 0,000$), bukti fisik ($p\text{-value} = 0,000$), empati ($p\text{-value} = 0,010$), dan kehandalan ($p\text{-value} = 0,021$). Namun, tidak terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi jaminan ($p\text{-value} = 0,384$) dan *customer experience* ($p\text{-value} = 0,362$) dengan minat kunjungan kembali pasien. Berdasarkan hasil tersebut, pihak rumah sakit disarankan untuk mempertahankan dan meningkatkan dimensi pelayanan yang telah baik, serta memberikan perhatian khusus pada aspek jaminan dan pengalaman pelanggan guna memperkuat loyalitas pasien dan meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan ; *customer experience* ; minat kunjungan kembali ; pasien rawat jalan ; loyalitas

PUBLISHED BY :

Pusat Kajian dan Pengelola Jurnal
Fakultas Kesehatan Masyarakat UMI

Address :

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI)
Makassar, Sulawesi Selatan.

Email :

jurnal.woph@umi.ac.id

Article history :

Received : 28 Juni 2025

Received in revised form : 10 Agustus 2025

Accepted : 18 Oktober 2025

Available online : 30 Oktober 2025

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



ABSTRACT

This study aims to determine the relationship between the dimensions of service quality and customer experience with the intention of revisiting outpatients at Labuang Baji Makassar Regional General Hospital in order to build patient loyalty to the hospital. This study used a quantitative method with a cross-sectional design. The sampling technique employed was accidental sampling, with a population of 5,813 individuals and a sample of 373 respondents. Data collection was carried out through questionnaires, and data analysis used univariate and bivariate analysis with the Chi-Square test. The results showed that most dimensions of service quality had a significant relationship with the intention of revisiting patients. Dimensions that showed a significant relationship included responsiveness (p -value = 0.000), physical evidence (p -value = 0.000), empathy (p -value = 0.010), and reliability (p -value = 0.021). The lack of a significant relationship between assurance (p -value = 0.384) and customer experience (p -value = 0.362) suggests that the hospital should focus on improving these areas to foster confidence and motivate staff to enhance overall service quality. Based on these results, the hospital is advised to maintain and improve the service dimensions that have been good, as well as pay special attention to the assurance and customer experience aspects in order to strengthen patient loyalty and improve the overall quality of service.

Keywords : Service quality ; Customer experience ; Revisit Intention ; outpatients ; loyalty

PENDAHULUAN

Persaingan dalam industri pelayanan kesehatan saat ini menuntut rumah sakit untuk tidak hanya menyediakan layanan medis yang memadai, tetapi juga mampu menciptakan pengalaman pasien yang menyenangkan dan berkesan dalam era glonalisasi. kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor indikator utama membentuk citra rumah sakit di mata masyarakat. Rumah sakit yang mampu memberikan layanan berkualitas tinggi secara konsisten akan lebih mudah membangun loyalitas pasien dan memperoleh kepercayaan publik. oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi salah satu fokus utama dalam pengembangan sistem manajemen rumah sakit, termasuk rumah sakit umum daerah (RSUD) Labuang Baji Kota.¹

Peningkatan mutu pelayanan kesehatan merupakan tantangan utama rumah sakit di indonesia dalam menghadapi tuntutan masyarakat yang semakin tinggi. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan adalah minat kunjungan kembali pasien. Penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dan pengalaman pelayanan sangat memengaruhi loyalitas.²

Customer experience kini menjadi faktor strategis yang tak terpisahkan dari sistem pemasaran jasa layanan kesehatan. Pasien cenderung kembali menggunakan layanan jika mereka mendapatkan pengalaman yang positif. oleh karena itu, pemahaman yang mendalam terhadap hubungan antara dimensi kualitas pelayanan dan *customer experience* dengan minat kunjungan kembali sangat dibutuhkan.³

Minat kunjungan kembali merupakan indikator penting dari loyalitas pasien. pasien yang memiliki minat untuk kembali biasanya merasa pas dan percaya terhadap layanan yang telah diterima. mereka tidak hanya kembali menggunakan layanan, tetapi juga berpotensi merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada orang lain. Dalam industri jasa kesehatan yang sangat kompetitif, mempertahankan pasien yang lama sama pentingnya dengan menarik pasien baru. oleh karena itu, rumah sakit perlu memahami faktor-faktor yang memengaruhi minat kunjungan kembali untuk meningkatkan daya saingnya.⁴

RSUD Labuang Baji merupakan salah satu rumah sakit rujukan tingkat provinsi di kota makassar yang memberikan pelayanan kepada ribuan pasien setiap bulanya. meskipun telah banyak upaya

peningkatan pelayanan dilakukan, masih ditemukan keluhan pasien terhadap lamanya antrean, keterbatasan petugas, dan kondisi ruang tunggu yang kurang nyaman. hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima pasien. observasi awal juga menunjukkan bahwa tidak semua pasien puas dan berminat untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit ini, terutama pada layanan rawat jalan.⁵

Dalam tiga bulan terakhir, jumlah kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Labuang Baji mengalami fluktuasi bahkan cenderung menurun. hal ini menjadi sinyal penting bahwa perlu dilakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan dan pengalaman pasien. jika kondisi ini dibiarkan, dapat mengganggu keberlanjutan pelayanan dan reputasi rumah sakit dalam jangka panjang.

METODE

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan desain cross sectional. penelitian dilakukan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Kota Makassar pada bulan Mei-Juni tahun 2025. jumlah populasi 5.813 orang Sampel penelitian sebanyak 373 responden yang diambil dengan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner. Analisis data menggunakan *uji chi-square* dengan tingkat signifikan p-value 0,05

HASIL

Adapun karakteristik responden yang diambil pada penelitian ini adalah umur, jenis kelamin, dan pendidikan.

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Umur Pasien

Umur	n	%
15-30	125	33,5
31-45	70	18,8
46-65	134	35,9
66-85	44	11,8
Jumlah	373	100.00

Berdasarkan tabel 1 mengenai distribusi responden berdasarkan kelompok umur dari 373 responden pasien rawat jalan yang berkunjung RSUD Labuang Baji Kota Makassar Tahun 2025, responden terbanyak Umur 46-65 tahun (35,9%) sedangkan responden terendah Umur 66-85 Tahun (11,5%)

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien

Jenis Kelamin	n	%
Laki-laki	124	33,2
Perempuan	249	66,8
Jumlah	373	100.00

Berdasarkan tabel 2 mengenai distribusi responden berdasarkan kelompok Jenis Kelamin dari 373 responden pasien rawat jalan yang berkunjung RSUD Labuang Baji Kota Makassar Tahun 2025, responden terbanyak berjenis perempuan sebanyak 249 orang (66,8) sedangkan responden

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Pasien

Pendidikan	n	%
Tidak Sekolah	4	1,1
SD	53	14,2
SMP	38	10,2
SMA	167	44,8
D3	13	3,5
S1	40	24,1
S2	7	1,9
S3	1	0,3
Jumlah	373	100.00

Berdasarkan Tabel 3 mengenai distribusi responden berdasarkan Pendidikan dari 373 responden pasien rawat jalan yang berkunjung RSUD Labuang baji Kota Makassar Tahun 2025, responden terbanyak berpendidikan SMA sebanyak 167 Orang (44,8%) sedangkan responden Terendah yaitu Tidak sekolah sebanyak 4 orang (1,1%)

Tabel 4. Distribusi Responden Frekuensi Variabel Independen Berdasarkan Ketanggapan

Ketanggapan	n	%
Kurang	229	61,4
Baik	144	38,6
Jumlah	373	100.00

Berdasarkan tabel 4 menunjukan bahwa dari 373 responden, mengatakan ketanggapan kurang sebanyak 229 orang (61,4%) sedangkan responden yang mengatakan baik sebanyak 144 orang (38,6%)

Tabel 5. Distribusi Responden Frekuensi Variabel Independen Berdasarkan Jaminan

Jaminan	n	%
Kurang	123	33
Baik	250	67
Jumlah	373	100.00

Berdasarkan Tabel 5 menunjukan bahwa dari 373 Responden, mengatakan Jaminan Kurang sebanyak 123 orang (33%) sedangkan responden yang mengatakan baik sebanyak 250 orang (67%)

Tabel 6. Distribusi Responden Frekuensi Variabel Independen Berdasarkan Bukti Fisik

Bukti fisik	n	%
Kurang	208	55,8
Baik	165	44,2
Jumlah	373	100.00

Berdasarkan Tabel 6. menunjukan bahwa dari 373 Responden, mengatakan bukti fisik Kurang sebanyak 208 orang (55,8%) sedangkan responden yang mengatakan baik sebanyak 165 orang (44,2%).

Tabel 7. Distribusi Responden Frekuensi Variabel Independen Berdasarkan Empati

Empati	n	%
Kurang	130	34,9
Baik	243	65,1
Jumlah	373	100.00

Berdasarkan Tabel 7 menunjukkan bahwa dari 373 Responden, mengatakan Empati Kurang sebanyak 130 orang (34,9%) sedangkan responden yang mengatakan baik sebanyak 243 orang (65,1%)

Tabel 8. Distribusi Responden Frekuensi Variabel Independen Berdasarkan Kehandalan

Kehandalan	n	%
Kurang	109	29,2
Baik	264	70,8
Jumlah	373	100.00

Berdasarkan Tabel 8 menunjukan bahwa dari 373 Responden, mengatakan Kehandalan Kurang sebanyak 109 orang (29,2%) sedangkan responden yang mengatakan baik sebanyak 264 orang (70,8%)

Tabel 9. Distribusi Responden Frekuensi Variabel Independen Berdasarkan *Customer Experience*

<i>Customer Experience</i>	n	%
Kurang	163	43,7
Baik	210	56,3
Jumlah	373	100.00

Berdasarkan Tabel 9 menunjukan bahwa dari 373 Responden, mengatakan *Customer Experience* Kurang sebanyak 163 orang (43,7%) sedangkan responden yang mengatakan baik sebanyak 210 orang (56,3%)

Tabel 10. Distribusi Responden Frekuensi Variabel Dependen Berdasarkan Minat Kembali

Minat Kembali	n	%
Tidak Berminat	164	44
Berminat	209	66
Jumlah	373	100.00

Berdasarkan Tabel 10. menunjukan bahwa dari 373 Responden, mengatakan Minat Kembali yang tidak berminat sebanyak 164 orang (44%) sedangkan responden yang mengatakan Berminat sebanyak 209 orang (56%)

Tabel 11. Hubungan Ketanggapan Layanan Kesehatan Dengan Minat Berkunjung Kembali

Ketanggapan	Minat Kembali				Total		P-Value
	Tidak Berminat		Berminat				
	n	%	n	%	N	%	
Kurang	134	58,5	95	41,5	229	100	0,000
Baik	30	20,8	114	79,2	144	100	
Jumlah	164	44	209	56	373	100	

Tabel 11 menunjukkan bahwa dari 373 responden yang memiliki ketanggapan layanan kesehatan Kurang dengan kategori minat berkunjung kembali tidak berminat sebanyak 134 orang (58,5%), yang memiliki ketanggapan layanan kesehatan dengan kategori berminat sebanyak 95 orang (41,5%), yang memiliki ketanggapan layanan kesehatan baik dengan kategori minat berkunjung kembali tidak berminat 30 orang (20,8%), dan yang memiliki ketanggapan layanan kesehatan dengan kategori berminat sebanyak 114 orang (79,2%).

Setelah dilakukan uji statistic chi-square diperoleh nilai p value = 0,000 > 0,05 interptasi ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dimensi ketanggapan dengan minat kunjung kembali pasien rawat jalan RSUD Labuang Baji Kota Makassar Tahun 2025

Tabel 12. Hubungan Jaminan Layanan Kesehatan Dengan Minat Berkunjung Kembali

Jaminan	Minat Kembali				Total		P-Value
	Tidak Berminat		Berminat				
	n	%	n	%	N	%	
Kurang	58	47,2	65	52,8	123	100	0,384
Baik	106	42,4	144	57,6	250	100	
Jumlah	164	44	209	56	373	100	

Tabel 12 menunjukkan bahwa dari 373 responden yang memiliki Jaminan layanan kesehatan Kurang dengan kategori minat berkunjung kembali tidak berminat sebanyak 58 orang (47,2%), yang memiliki Jaminan layanan kesehatan dengan kategori berminat sebanyak 65 orang (52,8%), yang memiliki jaminan layanan kesehatan baik dengan kategori minat berkunjung kembali yang tidak berminat 106 orang (42,4%), dan yang memiliki jaminan layanan kesehatan dengan kategori berminat sebanyak 144 orang (57,6%)

Setelah dilakukan uji statistic chi-square diperoleh nilai p-value = 0,384 > 0,05 interptasi tidak adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dimensi Jaminan dengan minat kunjung kembali pasien rawat jalan RSUD Labuang Baji Kota Makassar Tahun 2025

Tabel 13. Hubungan Bukti Fisik Layanan Kesehatan Dengan Minat Berkunjung Kembali

Bukti Fisik	Minat Kembali				Total		P-Value
	Tidak Berminat		Berminat				
	n	%	n	%	N	%	
Kurang	154	74	54	26	208	100	0,000
Baik	10	6,1	155	93,9	165	100	
Jumlah	164	44	209	56	373	100	

Tabel 13 menunjukkan bahwa dari 373 responden yang memiliki Bukti Fisik layanan kesehatan Kurang dengan kategori minat kembali yang tidak berminat sebanyak 154 orang (74%), yang memiliki Bukti Fisik layanan kesehatan dengan kategori berminat sebanyak 54 orang (26%), yang memiliki Bukti Fisik layanan kesehatan baik dengan kategori minat kembali yang tidak berminat 10 orang (6,1%), dan yang memiliki Bukti Fisik layanan kesehatan dengan kategori berminat sebanyak 155 orang (93,9%)

Setelah dilakukan uji *statistic chi-square* diperoleh nilai $p\text{ value} = 0,000 > 0,05$ interpretasi ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dimensi Jaminan dengan minat kunjung kembali pasien rawat jalan RSUD Labuang Baji Kota Makassar Tahun 2025

Tabel 14. Hubungan Empati Layanan Kesehatan Dengan Minat Berkunjung Kembali

Empati	Minat Kembali				Total		P-Value
	Tidak Berminat		Berminat				
	n	%	n	%	N	%	
Kurang	69	53,1	61	46,9	130	100	0,010
Baik	95	39,1	148	60,9	243	100	
Jumlah	164	44	209	56	373	100	

Tabel 14. Menunjukkan bahwa dari 373 responden yang memiliki Empati layanan kesehatan Kurang dengan kategori minat kembali yang tidak berminat sebanyak 69 orang (53,1%), yang memiliki Jaminan layanan kesehatan dengan kategori berminat sebanyak 61 orang (46,9%), yang memiliki Empati layanan kesehatan baik dengan kategori minat kembali yang tidak berminat 95 orang (39,1%), dan yang memiliki Empati layanan kesehatan dengan kategori berminat sebanyak 148 orang (60,9%)

Setelah dilakukan uji *statistic chi-square* diperoleh nilai $p\text{-value} 0,010 > 0,05$ interpretasi ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dimensi Empati dengan minat kunjung kembali pasien rawat jalan RSUD Labuang Baji Kota Makassar Tahun 2025

Tabel 15. Hubungan Kehandalan Layanan Kesehatan Dengan Minat Berkunjung Kembali

Kehandalan	Minat Kembali				Total		P-Value
	Tidak Berminat		Berminat				
	n	%	n	%	N	%	
Kurang	58	53,2	51	46,8	109	100	0,021
Baik	106	40,2	158	59,8	264	1100	
Jumlah	164	44	209	56	373	100	

Tabel 15 menunjukkan bahwa dari 373 responden yang memiliki Kehandalan layanan kesehatan Kurang dengan kategori minat kembali yang tidak berminat sebanyak 58 orang (53,2%), yang memiliki Jaminan layanan kesehatan dengan kategori berminat sebanyak 51 orang (46,8%), yang memiliki kehandalan layanan kesehatan baik dengan kategori minat kembali yang tidak berminat 106 orang (40,2%), dan yang memiliki Empati layanan kesehatan dengan kategori berminat sebanyak 158 orang (59,8%).

Setelah dilakukan uji *statistic chi-square* diperoleh nilai $p\text{value} = 0,021 > 0,05$ interpretasi ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dimensi Empati dengan minat kunjung kembali pasien rawat jalan RSUD Labuang Baji Kota Makassar Tahun 2025.

Tabel 16. Hubungan *Customer Experience* Layanan Kesehatan Dengan Minat Berkunjung

Customer Experience	Minat Kembali				Total		P-Value
	Tidak Berminat		Berminat				
	n	%	n	%	N	%	
Kurang	76	46,6	87	53,4	163	100	0,362
Baik	88	41,9	122	58,1	210	100	
Jumlah	164	44	209	56	373	100	

Tabel 16. Menunjukkan bahwa dari 373 responden yang memiliki *Customer Experience* layanan kesehatan Kurang dengan kategori minat kembali yang tidak berminat sebanyak 76 orang (46,6), yang memiliki *Customer Experience* layanan kesehatan dengan kategori berminat sebanyak 87 orang (53,4), yang memiliki *Customer Experience* layanan kesehatan baik dengan kategori minat kembali yang tidak berminat 88 orang (41,9), dan yang memiliki *Customer Experience* layanan kesehatan dengan kategori berminat sebanyak 122 orang (58,1)

Setelah dilakukan uji statistic *chi-square* diperoleh nilai p value = 0,362 > 0,05 interpretasi tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dimensi Empati dengan minat kunjung kembali pasien rawat jalan RSUD Labuang Baji Kota Makassar Tahun 2025

PEMBAHASAN

Hubungan Kualitas Pelayanan Dimensi Dengan Minat Kunjungan Kembali

Dimensi *responsiveness* atau ketanggapan mencerminkan sejauh mana tenaga kesehatan mampu memberikan pelayanan yang cepat, sigap, dan membantu pasien ketika dibutuhkan. Dalam penelitian ini, *responsiveness* memiliki hubungan yang sangat signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien p-value 0,000, dimana 58,5% pasien merasa layanan kurang tanggap menyatakan tidak berminat untuk kembali. Sebaliknya 79,2% dari mereka yang menilai layanan tanggap berminat untuk melakukan kunjungan ulang. Hasil ini menegaskan bahwa pelayanan yang cepat dan proaktif merupakan aspek penting dalam menciptakan loyalitas pasien. Studi oleh widyastuti et al. (2022) juga menunjukkan bahwa ketanggapan petugas kesehatan menjadi prediktor kuat dalam menentukan tingkat kepuasan pasien yang berdampak langsung terhadap minat kembali.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Andayani et al. (2022), yang menunjukkan bahwa dimensi *Responsivitas* sangat memengaruhi minat berkunjung kembali pasien di rumah sakit. Responsivitas yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan tetapi juga menjadi faktor krusial dalam membangun loyalitas pasien.⁶

Bertolak belakang dengan temuan penelitian ini yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara ketanggapan pelayanan dengan minat kunjungan kembali, penelitian yang dilakukan oleh Yulianti dan Rahmawati (2021) di RSUD Dr. Soegiri Lamongan justru menunjukkan tidak terdapat hubungan signifikan antara dimensi ketanggapan (*Responsiveness*) dengan minat pasien untuk kembali berkunjung. Dalam penelitian tersebut, meskipun sebagian besar Orang menyatakan bahwa petugas rumah sakit cukup tanggap dalam memberikan pelayanan, namun hal tersebut tidak berpengaruh langsung terhadap keputusan pasien untuk berkunjung kembali.⁷

Perbedaan ini mengindikasikan bahwa konteks pelayanan, profil demografis pasien, dan sistem administratif rumah sakit juga berperan dalam membentuk minat berkunjung kembali. Di daerah dengan alternatif rumah sakit yang terbatas atau ketergantungan terhadap jaminan kesehatan tertentu (seperti BPJS), pasien mungkin tetap datang meski pelayanan dirasa belum optimal.

Hubungan Kualitas Pelayanan Dimensi Jaminan Dengan Minat Kunjungan Kembali

Jaminan (*Assurance*) dalam pelayanan kesehatan mencakup kompetensi tenaga medis, keamanan dalam pelayanan, serta kemampuan memberikan rasa percaya dan kepastian kepada pasien. Dalam hasil penelitian ini Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Renaldo & Antonio (2024), yang menyatakan bahwa meskipun jaminan atau kepercayaan terhadap petugas penting dalam membentuk loyalitas jangka panjang, namun tidak selalu menjadi faktor dominan dalam mempengaruhi minat kunjungan kembali secara langsung. Faktor-faktor seperti ketepatan waktu pelayanan, kecepatan dalam penanganan, dan pengalaman emosional pasien lebih berperan dalam menentukan keputusan kunjungan ulang.⁸

Temuan ini berbeda dengan pendapat Parasuraman et al. (2007) yang menyatakan bahwa dimensi *assurance* atau jaminan memiliki peran penting dalam menciptakan rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan. Perbedaan ini dapat disebabkan oleh persepsi subjektif pasien yang mungkin lebih menilai aspek nyata dan langsung terasa seperti ketanggapan dan kenyamanan fasilitas, dibandingkan jaminan dalam bentuk sikap atau kemampuan petugas. Oleh karena itu, walaupun dimensi jaminan perlu tetap diperhatikan oleh pihak rumah sakit, peningkatan aspek layanan lainnya yang lebih terlihat dan dirasakan secara langsung oleh pasien mungkin lebih efektif dalam mendorong minat untuk kunjungan kembali.

Hubungan Kualitas Pelayanan Dimensi Bukti Fisik Dengan Minat Kunjungan Kembali

Dimensi bukti fisik (*Tangibles*) merupakan elemen yang mudah diamati oleh pasien, mencakup kebersihan ruangan, kenyamanan fasilitas, kerapian tenaga medis, serta kelengkapan peralatan kesehatan. Dalam penelitian ini, dimensi bukti fisik terbukti memiliki hubungan yang signifikan terhadap minat kunjungan ulang ($p = 0,000$), di mana pasien yang menilai aspek fisik layanan sebagai “kurang” cenderung tidak berminat untuk kembali (74%), sedangkan 93,9% dari pasien yang merasa bukti fisik baik menunjukkan keinginan untuk kembali berobat. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek visual dan kenyamanan lingkungan pelayanan memainkan peran kunci dalam pembentukan loyalitas pasien.

Temuan ini mempertegas pentingnya dimensi bukti fisik (*tangibles*), yang mencakup penampilan gedung, kebersihan ruangan, fasilitas medis, kelengkapan alat, dan penampilan karyawan dalam membentuk persepsi kualitas pelayanan. Pasien cenderung merasa lebih yakin dan percaya terhadap institusi kesehatan yang memiliki tampilan fisik yang bersih, rapi, dan modern. Fasilitas yang memadai memberikan rasa nyaman dan aman yang berkontribusi terhadap keputusan untuk melakukan kunjungan ulang.

Hasil ini diperkuat oleh penelitian Faaghna et al. (2019) yang mengemukakan bahwa kondisi fisik lingkungan rumah sakit seperti kenyamanan ruang tunggu, kebersihan, dan fasilitas penunjang yang

lengkap berpengaruh signifikan terhadap keinginan pasien untuk kembali berobat.⁹ Selain itu, Hamidiyah (2016) juga menyatakan bahwa persepsi positif terhadap lingkungan fisik rumah sakit menjadi salah satu pemicu meningkatnya kepuasan dan loyalitas pasien terhadap layanan yang diterima.¹⁰ Nurjanah dan Hidayat (2020) menyatakan bahwa penampilan fasilitas rumah sakit yang bersih, modern, dan tertata rapi menjadi faktor yang meningkatkan minat kunjungan kembali pasien, karena memberikan rasa aman dan kepercayaan terhadap kualitas pelayanan.

Hubungan Kualitas Pelayanan Dimensi Empati dengan Minat Kunjungan Kembali

Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian Dohona et al. (2023) yang menemukan bahwa dimensi empati hanya berpengaruh secara lemah terhadap niat berkunjung kembali, terutama ketika pasien lebih memperhatikan kecepatan pelayanan dan ketepatan diagnosis. Namun, penelitian Faaghna et al. (2019) justru menemukan bahwa empati dapat meningkatkan minat kunjungan ulang bila dikombinasikan dengan faktor lain seperti kenyamanan lingkungan dan kepercayaan terhadap institusi.¹¹

Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun aspek empati seperti perhatian individu dari tenaga kesehatan, kesediaan mendengarkan keluhan pasien, dan keramahan dalam komunikasi sangat penting dalam interaksi antar manusia, namun dalam konteks rumah sakit ini tidak menjadi faktor dominan yang memengaruhi keinginan pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Hal ini bisa terjadi karena pasien lebih mempertimbangkan efisiensi pelayanan, ketepatan waktu, atau fasilitas fisik daripada aspek emosional dalam pelayanan.

Dengan demikian, empati merupakan komponen penting dalam pelayanan yang berfokus pada aspek humanis, pihak rumah sakit perlu lebih mengintegrasikannya dengan dimensi lain seperti ketanggapan dan fasilitas fisik agar efeknya terhadap loyalitas pasien dapat lebih optimal. Interaksi yang empatik tetap perlu dipertahankan sebagai nilai pelayanan, namun pengaruhnya terhadap keputusan kunjungan ulang tampaknya tidak berdiri sendiri.

Hubungan Kualitas Pelayanan Dimensi Keandalan dengan Minat Kunjungan Kembali

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Andayani et al. (2022) yang menyatakan bahwa dimensi *reliability* atau keandalan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat berkunjung kembali pasien rumah sakit. Hal serupa juga ditemukan dalam penelitian Rahmawati (2022) di RSIM Sumberrejo, yang menyimpulkan bahwa keandalan pelayanan merupakan salah satu prediktor kuat terhadap loyalitas pasien, terutama dalam pelayanan rawat inap. Namun, perbedaan konteks, jenis layanan (rawat jalan vs. rawat inap), serta ekspektasi pasien bisa menjadi penyebab mengapa keandalan tidak menunjukkan pengaruh signifikan dalam penelitian ini.^{12 13}

Hasil berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Susanti dan Junaidi (2020) di Puskesmas Kota Bandung, yang menunjukkan bahwa dimensi keandalan pelayanan (termasuk ketepatan waktu, konsistensi pelayanan, dan keakuratan tindakan medis) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien, karena pasien lebih mengutamakan pelayanan yang cepat dan responsif. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa dalam konteks layanan rawat jalan, pasien cenderung tidak mengamati keandalan

sebagai dimensi utama, terutama jika ekspektasi mereka lebih berfokus pada kenyamanan dan waktu tunggu

Hubungan *Customer Experience* Dengan Minat Kunjungan Kembali

Customer Experience dalam konteks pelayanan kesehatan mencakup seluruh persepsi dan pengalaman pasien selama proses pelayanan, mulai dari pendaftaran, interaksi dengan tenaga medis, hingga pelayanan penunjang seperti ruang tunggu, kemudahan akses, dan kenyamanan lingkungan. Dalam penelitian ini, dimensi *customer experience* tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan minat kunjungan ulang pasien ($p\text{-value} = 0,362$). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun lebih dari setengah pasien menilai pengalaman mereka “baik” (56,3%), hal tersebut belum cukup kuat untuk menjadi penentu utama dalam keputusan pasien untuk kembali berobat ke rumah sakit tersebut.

Meskipun *Customer Experience* secara teori mencerminkan keseluruhan pengalaman emosional, sensorik, dan kognitif pasien selama berinteraksi dengan pelayanan rumah sakit, dalam konteks RSUD Labuang Baji dimensi ini belum cukup kuat untuk mendorong keputusan kunjungan ulang. Hal ini kemungkinan dipengaruhi oleh ketidaksesuaian antara ekspektasi pasien dan pengalaman aktual yang mereka rasakan, serta adanya variabel lain seperti efisiensi waktu tunggu, kejelasan informasi medis, atau persepsi terhadap hasil pengobatan yang lebih dominan dalam membentuk keputusan pasien¹⁴

Temuan ini sejalan dengan penelitian Doddy Renaldo & Ferdi Antonio (2024) yang menyebutkan bahwa pengalaman pasien memang memiliki peran dalam loyalitas, namun pengaruhnya dapat menjadi tidak signifikan apabila tidak disertai kepercayaan dan konsistensi pelayanan. Sementara itu, studi lain oleh Selviana Octaviani et al. (2022) dan Kusuma et al. (2023) justru menunjukkan bahwa pengalaman positif pasien selama kunjungan sebelumnya dapat mendorong keinginan untuk kembali. Namun, jika pengalaman tersebut tidak berkesan secara mendalam atau tidak menyentuh aspek emosional secara holistik, maka pengaruhnya terhadap minat kunjungan ulang menjadi rendah¹⁵

Dengan demikian, pihak rumah sakit disarankan untuk meningkatkan kualitas pengalaman pasien secara menyeluruh, baik dari aspek sensorik (lingkungan fisik yang bersih dan nyaman), emosional (keramahan dan empati petugas), maupun kognitif (informasi medis yang jelas dan mudah dipahami), guna menciptakan pengalaman bermakna yang dapat mendorong loyalitas pasien dan minat kunjungan kembali.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa dari lima dimensi kualitas pelayanan dan *customer experience* yang diteliti, hanya dimensi *responsiveness* (ketanggapan) dan *tangibles* (bukti fisik) yang memiliki hubungan signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar, sedangkan dimensi *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), *reliability* (kehandalan), dan *customer experience* tidak menunjukkan hubungan signifikan. Oleh karena itu, rumah sakit disarankan untuk fokus pada peningkatan kecepatan layanan serta perbaikan fasilitas fisik, seperti kenyamanan ruang tunggu dan tampilan lingkungan rumah sakit, guna membangun loyalitas pasien dan meningkatkan jumlah kunjungan

ulang secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kholishudin. Kompetisi Pasar dan Transaksi di Era Globalisasi. *Journal of Islamic Banking*. 2023;4:30–41.
2. Kahar NF, Pasinringi SA, Mangilep AU. Gambaran Dimensi Pengalaman Pasien Berdasarkan Importance Performance Analysis (Ipa) Di Instalasi Rawat Inap Rsud Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan. *Hasanuddin Journal of Public Health*. 2022;3(3):257–73.
3. Setyowati W. No Title. 2024;
4. Adolph R. Meningkatkan Daya Saing industri Nasional 5.0 Melalui Pendidikan Vokasi Menuju Indonesia Emas 2045. 2016;1–23.
5. Malau EH, Pemasaran M, Ekonomi F, Simalungun U, Purba E, Program D, et al. PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP. 2020;2(2):116–23.
6. Amalia HA, Arni Rizqiani Rusydi, Ella Andayanie. Faktor Yang Berhubungan Dengan Minat Berkunjung Kembali Pada Pasien Di RSIA Permata Hati Makassar. *Window of Public Health Journal*. 2023;4(6):968–77.
7. Rahmawati MA. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di RSIM Sumberrejo Bojonegor. *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia*. 2022;8(2):149–56.
8. Indonesia MK, Renaldo D, Antonio F, Harapan UP. THE RELATIONSHIP BETWEEN PATIENT EXPERIENCE AND PATIENT LOYALTY MEDIATED BY TRUSTWORTHINESS AND OUTCOME QUALITY IN HEALTHCARE SERVICES : A CASE AT PRIVATE CLINIC IN BATAM. 2024;12.
9. Faaghna L, Lita RP, Semiarty R. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Berkunjung Ulang Pasien ke Poliklinik Spesialis di RSI Ibnu Sina Padang (BPJS Kesehatan). *Jurnal Kesehatan Andalas*. 2019;8(2):295.
10. Hamidiyah A. Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang. *Jurnal Penelitian Kesehatan*. 2016;VII(3):121–30.
11. Dohona NN, Kadang Y, Hutabarat H, Tumewu Y. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat berkunjung kembali pasien di rumah sakit umum daerah banggai laut. 2023;4:6164–74.
12. Alfriana AT, Ikhtiar M, Hamzah W. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjung Kembali Melalui Kepuasan Pasien di Puskesmas Manimpahoi dan Pulau Sembilan Kabupaten Sinjai. 2025;6(1):220–7.
13. Al A, Bakri M, Ahri RA, Batara AS. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pasien Melalui Kepuasan Pasien Rawat Inap. 2022;3(4):1–15.
14. Reny Sari Marlina, Endang Ruswanti, Erry Yudhya Mulyani. Pengaruh Pengalaman Pasien, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas dengan Ewom Sebagai Mediasi pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit X Jawa Barat. *Ranah Research : Journal of Multidisciplinary Research and Development*. 2024;6(3):395–407.
15. Octaviani S, Antonio F, Andy A. The antecedents of patient experience of aesthetic clinic and its impact on revisit intention. *South African Journal of Business Management*. 2023;54(1):1–13.

