

**Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Revisit Intention* Melalui *Patient Satisfaction* dan *Trust* Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Pada Pasien Rawat Inap RSUD Purwokondo Kebumen)**

**Erna Lestari Putri<sup>1</sup>, Harini Abrilia Setyawati<sup>2</sup>**

Manajemen

<sup>1,2</sup>Universitas Putra Bangsa

Email : ernalestariputri519@gmail.com

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *service quality* terhadap *revisit intention* melalui *patient satisfaction* dan *trust* pasien rawat inap di RSUD Purwokondo Kebumen. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 pasien rawat inap yang sudah diperbolehkan pulang dengan menggunakan kuesioner untuk metode pengumpulan data. Teknik analisa data menggunakan analisis jalur dengan bantuan *software SPSS 25.0*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *service quality* berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction*. *Service quality* berpengaruh positif terhadap *trust*. *Patient Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *trust*. *Patient Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *revisit intention*. *Trust* berpengaruh positif terhadap *revisit intention*. *Service quality* tidak mempunyai pengaruh terhadap *revisit intention*.

**Kata Kunci:** *Service Quality, Patient Satisfaction, Trust, Revisit Intention, Rumah Sakit.*

**Abstract**

*This study aims to determine the effect of service quality on revisit intention through patient satisfaction and trust inpatients at RSUD Purwokondo Kebumen. The sample in this study amounted to 100 patients who had been allowed to go home using a questionnaire for data collection methods. The data analysis technique uses path analysis with the help of SPSS 25.0 software. The results of this study indicate that's Service quality has a positive effect on patient satisfaction. Service quality has a positive effect on trust. Patient Satisfaction has a positive effect on trust. Patient Satisfaction has a positive effect on revisit intention. Trust has a positive effect on revisit intention. Service quality has no effect on revisit intention.*

**Keywords:** *Service Quality, Patient Satisfaction, Trust, Revisit Intention, Hospital.*

**PENDAHULUAN**

Sektor kesehatan dianggap sektor jasa besar bagi negara karena memainkan peran penting untuk mengembangkan dan mempertahankan sumber daya manusia yang sehat untuk mencapai tujuan nasional. Sektor kesehatan juga menjadi industri jasa tumbuh sangat kompetitif dan cepat seluruh dunia (Irfan *et al*, 2012). Kesehatan dinilai sangat berharga dan sesuatu yang mahal, sehingga semua orang menginginkan hidup sehat.

Hal ini terbukti dengan semakin banyaknya fasilitas kesehatan yang berdiri dan

tersebar di seluruh Indonesia merupakan bukti tingginya kebutuhan masyarakat akan fasilitas kesehatan seperti praktik mandiri tenaga kesehatan, puskesmas, klinik, apotek, unit transfusi darah, laboratorium dan salah satunya rumah sakit.

Departemen Kesehatan RI menunjukkan bahwa rumah sakit merupakan pusat pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan medik dasar dan medik spesialis, pelayanan penunjang medik, pelayanan instalasi dan pelayanan perawatan, baik rawat inap maupun rawat jalan. Sebagai sebuah industri jasa maka

## Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Revisit Intention* Melalui *Patient Satisfaction* dan *Trust* Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Pada Pasien Rawai Inap RSUD Purwogondo Kebumen)

rumah sakit tentunya harus menjalankan fungsi-fungsi dalam manajerialnya (Aditama, 2013). Prioritas utama dalam manajemen pelayanan kesehatan rumah sakit adalah meningkatkan dan menjaga *service quality*.

Beberapa manfaat program menjaga *service quality* antara lain dapat lebih meningkatkan efektifitas dan efisien pelayanan kesehatan, lebih meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, dan dapat melindungi pelaksana pelayanan kesehatan dari kemungkinan munculnya gugatan hukum (*Community health Center*, 2011).

RSU Purwogondo menjadi salah satu rumah sakit pilihan masyarakat kebumen ini terbukti dari tahun ke tahun jumlah pasien rawat inap di Rumah Sakit tersebut mengalami peningkatan. Dengan semakin banyaknya pasien rawat inap tersebut diharapkan rumah sakit mampu memberikan pelayanan yang maksimal sehingga pasien akan merasa puas dan percaya dengan pelayanan yang diterimanya. RSUD Purwogondo Kebumen harus selalu mengevaluasi pelayanan baik pelayanan medis maupun pelayanan non-medis yang diberikan kepada pasien supaya mereka puas dengan pelayanan di RSUD Purwogondo Kebumen. Berikut ini tabel jumlah pasien rawat inap di RSUD Purwogondo Kebumen:

**Tabel 1**  
**Jumlah Pasien Rawat Inap di RSUD Purwogondo**

Tahun	Jumlah Pasien Rawat Inap		Total
	Pasien Baru	Pasien Lama	
2018	2119	1616	3735
2019	2333	2765	5098
2020	3564	2843	6407

Sumber : RSUD Purwogondo Kebumen, 2021

Dengan perkembangan zaman serta pola pikir masyarakat yang mulai berkembang akan pentingnya kesehatan untuk menunjang kegiatan sehari-hari, menyebabkan kebutuhan akan pelayanan kesehatan bertambah terutama dalam hal menjaga hidup sehat, sehingga kesadaran masyarakat untuk datang ke rumah sakit untuk melakukan perawatan semakin tinggi. Selain itu rumah sakit harus mampu memberi pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan dengan strategi yang sesuai dengan jasa yang ditawarkan.

Salah satu yang mempengaruhi *revisit intention* adalah *service quality*. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Al Rasyid dan Indah, (2019) yang menyatakan bahwa pasien atau masyarakat banyak yang melakukan kunjungan ulang karena *service quality* yang baik dari pemberi layanan kesehatan. Persoalan penting yang berkaitan dengan niat pasien untuk berkunjung ulang kembali di rumah sakit perlu diperhatikan RSUD Purwogondo adalah kualitas layanan diukur dengan adanya kondisi fisik yang baik dari pegawai maupun rumah sakit, sifat andal dalam memberikan pelayanan, daya tanggap maupun respon cepat dari perawat maupun dokter, adanya jaminan keamanan maupun kelancaran dalam proses berobat, dan adanya rasa empati terhadap pasien sehingga mampu menimbulkan kepuasan dan kepercayaan pasien.

Faktor Kedua yang mempengaruhi *revisit intention* adalah *patient satisfaction*. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Listyowati, (2018) yang menyatakan bahwa pasien yang melakukan kunjungan ulang dan memanfaatkan kembali RSUD Purwogondo sebagai rumah sakit pilihannya untuk rawat inap karena mereka merasa puas dengan pelayanan rumah sakit tersebut. Pasien yang sudah merasa puas dengan pelayanan RSUD Purwogondo secara tidak langsung mereka akan merekomendasikan masyarakat untuk menggunakan fasilitas rumah sakit sebagai tempat untuk rawat inap disaat sakit. Suatu pelayanan bisa dikatakan baik oleh pasien tentunya ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang ditawarkan dan diberikan bisa memenuhi kebutuhan dan keinginan para pasien.

Faktor lain yang mempengaruhi *revisit intention* adalah *trust*. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Fahrian, Hasiolah, Haryono, (2018) yang menyatakan apabila kepercayaan meningkat maka minat beli akan meningkat juga. Rumah sakit harus meminimalkan terjadinya kesalahan-kesalahan kerja yang dilakukan oleh tenaga medis maupun non-medis selama melakukan tindakan atau perawatan supaya pasien merasa percaya (*trust*) dengan pelayanan yang telah diterimanya

Oleh karena itu, penelitian ini diperlukan untuk menganalisis upaya pemenuhan kebutuhan dalam mengimbangi harapan pasien

# Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Revisit Intention* Melalui *Patient Satisfaction* dan *Trust* Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Pada Pasien Rawat Inap RSUD Purwokondo Kebumen)

dan apakah mempengaruhi kepuasan serta kepercayaan pasien sehingga mampu meningkatkan niat pasien untuk menggunakan kembali jasa pelayanan kesehatan di RSUD Purwokondo Kebumen.

## KAJIAN TEORI

### 1. *Revisit Intention*

Menurut Parasuraman *et al* (1998), Niat kunjungan ulang merupakan suatu keadaan untuk menggunakan kembali pelayanan disebabkan kepuasan terhadap pelayanan yang diperoleh sebelumnya.

Menurut Tjiptono (1997) indikator niat kunjung ulang sebagai berikut:

- Selalu membeli ulang produk yang telah dikonsumsi
- Tidak ingin pindah ke merk lain: selalu memiliki preferensi utama pada produk yang telah dikonsumsi
- Merekomendasikan pada orang lain
- Komitmen

### 2. *Service Quality*

Menurut Ibrahim dalam Hardiansyah (2011) *Service quality* merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut.

Menurut Parasuraman *et al* (1990) 5 dimensi *service quality* meliputi:

- Tangible* (Berwujud)
- Reliability* (Kehandalan)
- Responsiveness* (Ketanggapan)
- Assurance* (Jaminan)
- Empathy* (Empati)

### 3. *Patient Satisfaction*

Menurut Kotler dan Pohan, (2007) Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima. Menurut Cong (2016) indikator kepuasan konsumen sebagai berikut:

- Menikmati kunjungan
- Perasaan positif
- Puas dengan kunjungan

### 4. *Trust*

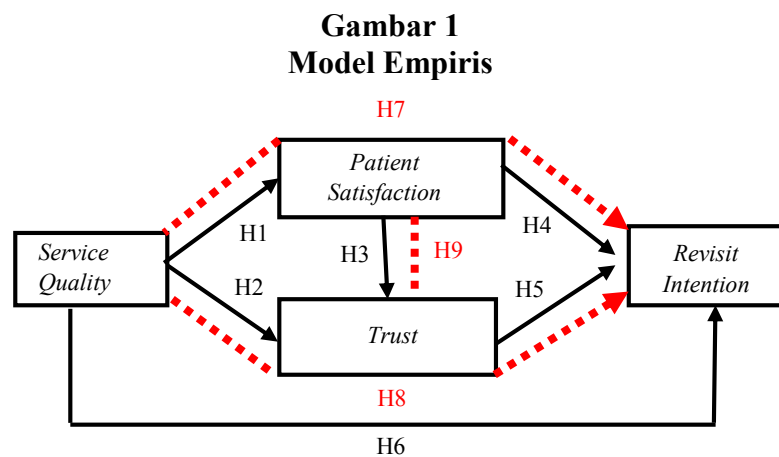
Menurut Morgan dan Hunt (2008), kepercayaan dalam pelayanan kesehatan merupakan tingkat keyakinan pasien terhadap kemampuan pihak rumah sakit untuk memenuhi harapan-harapan pasien atau sejauh mana pasien percaya terhadap keahlian yang dimiliki pihak rumah sakit.

Menurut Morgan *et al* (1994), Doney *et al* (1997), Sirdesmukh (2002) indikator kepercayaan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- Kemampuan memberikan pelayanan
- Integritas
- Expectation* (menaruh harapan)
- Keterbukaan

### Model Empiris

Model empiris dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



Sumber : Dikembangkan dalam penelitian, 2021

## METODE PENELITIAN

### Obyek dan Subyek Penelitian

Obyek dalam penelitian ini merupakan variabel-variabel penelitian yang meliputi *service quality* (X1), *patient satisfaction* (Y1), *trust* (Y2), *revisit intention* (Y3). Subyek dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap RSUD Purwokondo yang sudah diperbolehkan pulang.

### Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner yang menggunakan modifikasi skala *likert* dimana responden akan memilih tingkat kesetujuannya

Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Revisit Intention* Melalui *Patient Satisfaction* dan *Trust* Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Pada Pasien Rawat Inap RSUD Purwokondo Kebumen)

dan ketidaksetujuannya terhadap pernyataan tertentu berdasarkan empat alternatif jawaban, yaitu Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS).

**Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSUD Purwokondo Kebumen selama 1 tahun terakhir sejumlah 6.407 pasien. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik penetapan sampel dengan cara memilih sampel yang dikehendaki oleh peneliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara (1) wawancara, (2) kuesioner, (3) studi pustaka. Alat bantu pengolahan data menggunakan *SPSS for windows versi 25.0*. Teknik analisis data yang dilakukan dengan dua cara yaitu analisis deskriptif dan analisis statistik. Analisis data secara statistika meliputi: (1) uji validitas dan reliabilitas (2) uji asumsi klasik (3) uji hipotesis (4) analisis korelasi (5) analisis jalur (6) uji mediasi sobel test.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Uji Validitas**

Sebuah kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Sugiyono, 2012:172). Tingkat validitas diperoleh dengan membandingkan  $\alpha < 0,5$  maka alat ukur tersebut dinyatakan valid. Nilai r tabel pada derajat kebebasan (df) = n - 2 atau (100 - 2 = 98) maka nilai r<sub>tabel</sub> sebesar 0,197.

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Validitas**  
**Variabel *Service Quality* (X)**

Butir	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Signifikansi
X.1	0,603	0,197	0,00
X.2	0,696	0,197	0,00
X.3	0,708	0,197	0,00
X.4	0,600	0,197	0,00
X.5	0,650	0,197	0,00

Sumber : Data primer diolah, 2021

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Validitas**  
**Variabel *Patient Satisfaction* (Y1)**

Butir	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Signifikansi
Y1.1	0,724	0,197	0,00
Y1.2	0,724	0,197	0,00
Y1.3	0,815	0,197	0,00

Sumber : Data primer diolah, 2021

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Validitas**  
**Variabel *Trust* (Y2)**

Butir	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Signifikansi
Y2.1	0,744	0,197	0,00
Y2.2	0,775	0,197	0,00
Y2.3	0,755	0,197	0,00
Y2.4	0,762	0,197	0,00

Sumber : Data primer diolah, 2021

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Validitas**  
**Variabel *Revisit Intention* (Y3)**

Butir	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Signifikansi
Y3.1	0,836	0,197	0,00
Y3.2	0,770	0,197	0,00
Y3.3	0,796	0,197	0,00
Y3.4	0,803	0,197	0,00

Sumber : Data primer diolah, 2021

**Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas adalah alat ukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel (Ghozali, 2011:47). Analisis terhadap hasil uji reliabilitas pada penelitian ini yang mengacu pada rumus *Alpha Cronbach* dengan kriteria pengujiannya yaitu suatu variabel dikatakan reliabel, apabila hasil  $\alpha > 0,60$  = reliabel dan hasil  $\alpha < 0,60$  = tidak reliabel.

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel Penelitian	Cronbach Alpha	Syarat Reliabel
<i>Service Quality</i>	0,652	$\alpha > 0,60$
<i>Patient satisfaction</i>	0,623	$\alpha > 0,60$
<i>Trust</i>	0,755	$\alpha > 0,60$
<i>Revisit Intention</i>	0,812	$\alpha > 0,60$

Sumber : Data primer diolah, 2021

Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Revisit Intention* Melalui *Patient Satisfaction* dan *Trust* Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Pada Pasien Rawai Inap RSUD Purwokondo Kebumen)

Sumber : Data primer diolah, 2021

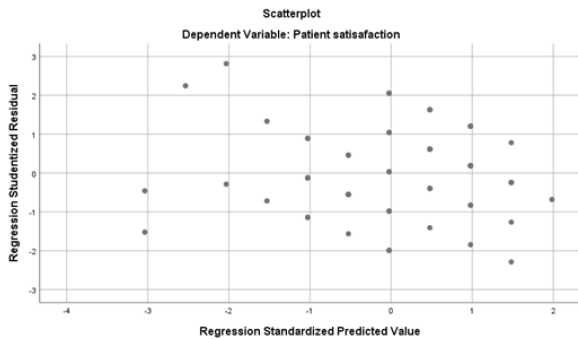
**Uji Asumsi Klasik**

**1. Uji Heteroskedastisitas**

Menurut Ghozali (2013:139), uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamat ke pengamat yang lain.

**Gambar 2**

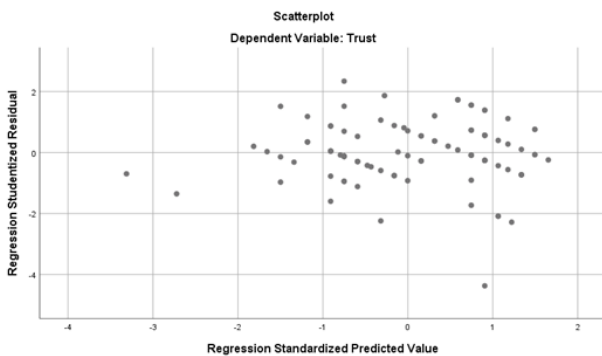
**Hasil Uji Heteroskedastisitas Substruktural I**



Sumber : Data primer diolah, 2021

**Gambar 3**

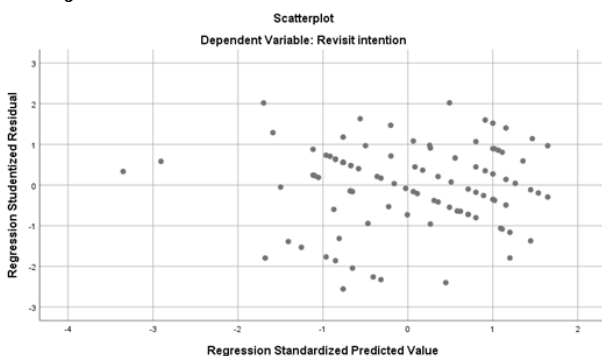
**Hasil Uji Heteroskedastisitas Substruktural II**



Sumber : Data primer diolah, 2021

**Gambar 4**

**Hasil Uji Heteroskedastisitas Substruktural III**



**2. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data yang akan digunakan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak (Ghozali, 2009:147).

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual	Unstandardized Residual	Unstandardized Residual
N		100	100	100
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000	.0000000	.0000000
	Std. Deviation	.91199655	1.16230820	1.46757446
Most Extreme Differences	Absolute	.079	.072	.074
	Positive	.079	.057	.040
	Negative	-.064	-.072	-.074
Test Statistic		.079	.072	.074
Asymp. Sig. (2-tailed)		.123 <sup>c</sup>	.200 <sup>c,d</sup>	.193 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

Sumber : Data primer diolah, 2021

**Uji Hipotesis**

**1. Uji Parsial (Uji t)**

Uji t dilakukan untuk menguji signifikansi secara parsial pengaruh variabel eksogen (X) terhadap variabel endogen (Y) dalam model regresi yang sudah dihasilkan.

**Tabel 8**  
**Hasil Uji Parsial (Uji t) Substruktural I**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,204	0,811		3,951	0,000
<i>Service quality</i>	0,423	0,050	0,648	8,431	0,000

a. Dependent Variable: *Patient satisfaction*

Sumber: Data primer diolah, 2021

Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Revisit Intention* Melalui *Patient Satisfaction* dan *Trust* Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Pada Pasien Rawai Inap RSUD Purwokondo Kebumen)

**Tabel 9**  
**Hasil Uji Parsial (Uji t) Substruktural II**  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,104	1,079		1,951	0,054
<i>Service quality</i>	0,207	0,081	0,231	2,545	0,013
<i>Patient satisfaction</i>	0,771	0,125	0,561	6,178	0,000

a. Dependent Variable: *Trust*

Sumber : Data primer diolah, 2021

**Tabel 10**  
**Hasil Uji Parsial (Uji t) Substruktural III**  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	0,275	1,450		0,189	0,850
<i>Service quality</i>	0,126	0,111	0,119	1,140	0,257
<i>Patient satisfaction</i>	0,620	0,194	0,380	3,194	0,002
<i>Trust</i>	0,280	0,134	0,236	2,088	0,039

a. Dependent Variable: *Revisit intention*

Sumber : Data primer diolah, 2021

## 2. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Menurut Ghozali (2009:87), koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

**Tabel 11**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi Substruktural I**  
Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,648 <sup>a</sup>	0,420	0,414	0,99379

a. Predictors: (Constant), *Service quality*

b. Dependent Variable: *Patient satisfaction*

Sumber : Data primer diolah, 2021

**Tabel 12**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi Substruktural II**  
Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,732 <sup>a</sup>	0,536	0,527	1,22764

a. Predictors: (Constant), *Service quality*, *Patient satisfaction*

b. Dependent Variable: *Trust*

Sumber : Data primer diolah, 2021

**Tabel 13**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi Substruktural III**  
Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,658 <sup>a</sup>	0,434	0,416	1,61873

a. Predictors: (Constant), *Service quality*, *Patient satisfaction*, *Trust*

b. Dependent Variable: *Revisit intention*

Sumber : Data primer diolah, 2021

## Analisis Korelasi

Menurut Sarwono (2007), analisis korelasi digunakan untuk mengetahui besarnya korelasi atau hubungan antar variabel.

**Tabel 14**  
**Hasil Uji Analisis Korelasi Substruktural I**  
Correlations

		<i>Service quality</i>	<i>Patient satisfaction</i>
<i>Service quality</i>	Pearson Correlation	1	.578**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
<i>Patient satisfaction</i>	Pearson Correlation	.578**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data primer diolah, 2021

Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Revisit Intention* Melalui *Patient Satisfaction* dan *Trust* Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Pada Pasien Rawai Inap RSUD Purwokondo Kebumen)

**Tabel 15**  
**Hasil Uji Analisis Korelasi Substruktural II**

		Correlations		
		<i>Service quality</i>	<i>Patient satisfaction</i>	<i>Trust</i>
<i>Service quality</i>	Pearson Correlation	1	.578**	.581**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
<i>Patient satisfaction</i>	Pearson Correlation	.578**	1	.625**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
<i>Trust</i>	Pearson Correlation	.581**	.625**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data primer diolah, 2021

**Tabel 16**  
**Hasil Uji Analisis Korelasi Substruktural III**

		Correlations			
		<i>Service quality</i>	<i>Patient satisfaction</i>	<i>Trust</i>	<i>Revisit intention</i>
<i>Service quality</i>	Pearson Correlation	1	.578**	.581**	.450**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
<i>Patient satisfaction</i>	Pearson Correlation	.578**	1	.625**	.577**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
<i>Trust</i>	Pearson Correlation	.581**	.625**	1	.625**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
<i>Revisit intention</i>	Pearson Correlation	.450**	.577**	.625**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data primer diolah, 2021

**Analisis Jalur**

**1. Koefisien Jalur**

Koefisien jalur adalah koefisien regresi standar atau disebut “beta” yang menunjukkan pengaruh langsung dari suatu variabel bebas terhadap variabel tergantung dalam suatu model jalur tertentu (Sarwono, 2007).

**Tabel 17**  
**Hasil Uji Analisis Koefisien Jalur Substruktural I**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,204	0,811		3,951	0,000
<i>Service quality</i>	0,423	0,050	0,648	8,431	0,000

a. Dependent Variable: *Patient satisfaction*

Sumber : Data primer diolah, 2021

**Tabel 18**  
**Hasil Uji Analisis Koefisien Jalur Substruktural II**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,104	1,079		1,951	0,054
<i>Service quality</i>	0,207	0,081	0,231	2,545	0,013
<i>Patient satisfaction</i>	0,771	0,125	0,561	6,178	0,000

a. Dependent Variable: *Trust*

Sumber : Data primer diolah, 2021

**Tabel 19**  
**Hasil Uji Analisis Koefisien Jalur Substruktural III**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	0,275	1,450		0,189	0,850
<i>Service quality</i>	0,126	0,111	0,119	1,140	0,257
<i>Patient satisfaction</i>	0,620	0,194	0,380	3,194	0,002
<i>Trust</i>	0,280	0,134	0,236	2,088	0,039

a. Dependent Variable: *Revisit intention*

Sumber : Data primer diolah, 2021

Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Revisit Intention* Melalui *Patient Satisfaction* dan *Trust* Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Pada Pasien Rawai Inap RSUD Purwokondo Kebumen)

**2. Perhitungan Pengaruh**

Hasil uji koefisien jalur dapat menunjukkan pengaruh antar variabel secara langsung dan secara tidak langsung yaitu sebagai berikut:

**a. Pengaruh langsung (*Direct Effect* atau *DE*)**

- 1) Pengaruh variabel *service quality* terhadap *patient satisfaction*  
 $X \rightarrow Y1 = 0,648$
- 2) Pengaruh variabel *service quality* terhadap *trust*  
 $X \rightarrow Y2 = 0,231$
- 3) Pengaruh variabel *patient satisfaction* terhadap *trust*  
 $Y1 \rightarrow Y2 = 0,561$
- 4) Pengaruh variabel *patient satisfaction* terhadap *revisit intention*  
 $Y1 \rightarrow Y3 = 0,380$
- 5) Pengaruh variabel *trust* terhadap *revisit intention*  
 $Y2 \rightarrow Y3 = 0,236$
- 6) Pengaruh variabel *service quality* terhadap *revisit intention*  
 $X \rightarrow Y3 = 0,119$

**b. Pengaruh tidak langsung (*Indirect Effect* atau *IE*)**

- 1) Pengaruh variabel *service quality* terhadap *revisit intention* melalui *patient satisfaction*  
 $X \rightarrow Y1 \rightarrow Y3 = 0,648 \times 0,380 = 0,246$
- 2) Pengaruh variabel *service quality* terhadap *revisit intention* melalui *trust*  
 $X \rightarrow Y2 \rightarrow Y3 = 0,231 \times 0,236 = 0,054$
- 3) Pengaruh variabel *service quality* terhadap *trust* melalui *patient satisfaction*  
 $X \rightarrow Y1 \rightarrow Y2 = 0,119 \times 0,561 = 0,066$

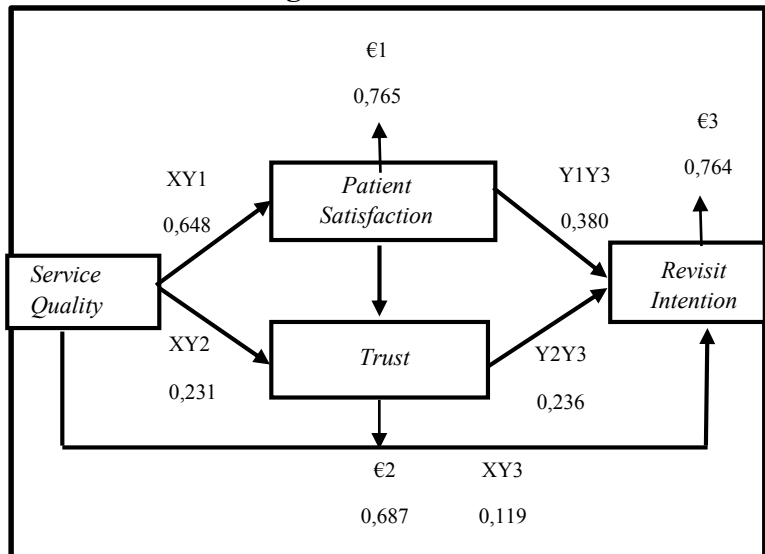
**c. Pengaruh total (*Total Effect* atau *TE*)**

Pengaruh variabel *service quality* terhadap *revisit intention* melalui *patient satisfaction* dan *trust*  
 $X \rightarrow Y1 \rightarrow Y2 \rightarrow Y3 = 0,648 \times 0,561 \times 0,236 = 0,085$

**3. Diagram Jalur**

Hasil analisis jalur dapat digunakan untuk menggambar diagram yang dikembangkan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

**Gambar 5**  
**Diagram Jalur**



**Sobel Test**

Sobel test merupakan uji untuk mengetahui apakah hubungan yang melalui variabel mediasi secara signifikan mampu sebagai mediator dalam hubungan tersebut.

1. Pengaruh *service quality* terhadap *revisit intention* melalui *patient satisfaction*

**TABEL IV-24**

**Pengujian Pengaruh Tidak Langsung**

Test Statistic	Standar Error	P-Vallue
2.36093258	0.06759913	0.01822904

Sumber: Data primer diolah, 2021

2. Pengaruh *service quality* terhadap *revisit intention* melalui *trust*

**TABEL IV-25**

**Pengujian Pengaruh Tidak Langsung**

Test Statistic	Standar Error	P-Vallue
1.99590254	0.06430174	0.04594453

Sumber: Data primer diolah, 2021

3. Pengaruh variabel *service quality* terhadap *trust* melalui *patient satisfaction*

**TABEL IV-26**

**Pengujian Pengaruh Tidak Langsung**

Test Statistic	Standar Error	P-Vallue
2.43603857	0.03424453	0.0148491

Sumber: Data primer diolah, 2021



## Pembahasan

### Pengaruh *Service Quality* terhadap *Patient Satisfaction*

Berdasarkan hasil uji t untuk variabel *service quality* diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $8,431 > 1,984$  dan signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  dinyatakan diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service quality* berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction*. Artinya semakin berkualitas pelayanan yang ada, maka pasien akan semakin puas.

Hal ini terjadi karena RSUD Purwokondo mempunyai pelayanan yang prima yaitu UGD 24 jam dengan dokter dan petugas jaga dengan kuantitas yang cukup sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima dan sigap terkait keadaan darurat pasien.

Hasil penelitian ini sepagam dengan penelitian Afrizal dan Suhardi (2018) yang mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien yang diuji pada 136 responden.

### Pengaruh *Service Quality* terhadap *Trust*

Berdasarkan hasil uji t untuk variabel *service quality* diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2,545 > 1,984$  dan signifikansi sebesar  $0,013 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  dinyatakan diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service quality* berpengaruh positif terhadap *trust*. Artinya semakin berkualitas pelayanan yang semakin berkualitas pelayanan yang ada, maka pasien akan semakin percaya. Hal ini dikarenakan rumah sakit memiliki ruang perawatan yang cukup banyak sehingga pasien percaya bahwa rawat inap di RSUD Purwokondo pasti mendapatkan pelayanan.

Hasil penelitian ini sepagam dengan penelitian Wididana (2017) yang mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien yang diuji pada 140 responden.

### Pengaruh *Patient Satisfaction* terhadap *Trust*

Berdasarkan hasil uji t untuk variabel *patient satisfaction* diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $6,178 > 1,984$  dan signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_3$

dinyatakan diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *patient satisfaction* berpengaruh positif terhadap *trust*. Artinya semakin pasien merasa puas akan semakin percaya. Hal ini dikarenakan rumah sakit tetap memberikan perawatan dan pengobatan kepada pasien yang belum memiliki biaya berobat dan menerima pasien yang menggunakan BPJS.

Hasil penelitian ini sepagam dengan penelitian Wididana (2017) yang mengemukakan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan yang diuji pada 140 responden.

### Pengaruh *Patient Satisfaction* terhadap *Revisit Intention*

Berdasarkan hasil uji t untuk variabel *patient satisfaction* terhadap *revisit intention* diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $3,194 > 1,984$  dan signifikansi sebesar  $0,002 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_4$  dinyatakan diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *patient satisfaction* berpengaruh positif terhadap *revisit intention*. Artinya semakin pasien merasa puas akan berpengaruh terhadap niat mereka untuk rawat inap kembali di RSUD Purwokondo Kebumen. Hal ini disebabkan karena perawat sudah mampu memenuhi kebutuhan fisik terutama akan kebutuhan oksigen, cairan dan nutrisi serta kondisi ruangan yang selalu terjaga kebersihannya.

Hasil penelitian ini sepagam dengan penelitian Tanudjaya (2014) yang mengemukakan bahwa kepuasan pasien berpengaruh terhadap niat kunjungan ulang yang diuji pada 201 responden.

### Pengaruh *Trust* terhadap *Revisit Intention*

Berdasarkan hasil uji t untuk variabel *trust* diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2,088 > 1,984$  dan signifikansi sebesar  $0,039 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_5$  dinyatakan diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *trust* berpengaruh positif terhadap *revisit intention*. Artinya semakin pasien merasa percaya terhadap pelayanan maka mereka akan berniat untuk rawat inap kembali di RSUD Purwokondo Kebumen saat membutuhkan. Hal ini disebabkan rumah sakit mengutamakan keselamatan pasien dengan memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan SOP.

## Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Revisit Intention* Melalui *Patient Satisfaction* dan *Trust* Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Pada Pasien Rawat Inap RSUD Purwokondo Kebumen)

Hasil penelitian ini sepagam dengan penelitian Tanudjaya (2014) yang mengemukakan bahwa kepercayaan pasien berpengaruh terhadap niat kunjungan ulang yang diuji pada 201 responden.

### Pengaruh *Service Quality* terhadap *Revisit Intention*

Berdasarkan hasil uji t untuk variabel *service quality* mempunyai nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $1,140 < 1,984$  dan signifikansi sebesar  $0,257 > 0,05$  sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_6$  dinyatakan ditolak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service quality* tidak berpengaruh positif terhadap *revisit intention*. Artinya semakin berkualitas pelayanan yang diterima oleh pasien rawat inap, mereka belum tentu berniat untuk rawat inap kembali di RSUD Purwokondo Kebumen. Hal ini disebabkan tidak semua pasien menjadikan kualitas pelayanan sebagai faktor utama yang membuat pasien berkunjung kembali, salah satu faktor terbesar adalah kedekatan lokasi dengan tempat tinggal.

Hasil penelitian ini sepagam dengan penelitian Tanudjaya (2014) yang mengemukakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat kunjungan ulang pasien di rumah sakit yang diuji pada 201 responden.

## PENUTUP DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian terdapat beberapa implikasi praktis yang sesuai dengan prioritas yang dapat dijadikan sebagai masukan bagi organisasi, antara lain sebagai berikut :

- Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service quality* berpengaruh terhadap *patient satisfaction* pasien untuk rawat inap. Oleh karena itu penulis menyarankan kepada RSUD Purwokondo untuk selalu memperhatikan dimensi *service quality* serta memberikan pendidikan dan pelatihan secara berkala kepada karyawan untuk meningkatkan profesionalisme.
- Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service quality* berpengaruh terhadap *trust* pasien untuk rawat inap. Oleh karena itu, penulis menyarankan kepada RSUD Purwokondo untuk selalu memperhatikan dimensi *service*

*quality* serta memperhatikan waktu kunjungan dokter dan perawat.

- Hasil penelitian menunjukkan bahwa *patient satisfaction* berpengaruh terhadap *trust* pasien untuk rawat inap. Oleh karena itu penulis menyarankan kepada RSUD Purwokondo untuk memberikan informasi yang jelas mengenai kondisi kesehatan pasien (ketepatan diagnosa dan perawatan).
- Hasil penelitian menunjukkan bahwa *patient satisfaction* berpengaruh terhadap *revisit intention* pasien untuk rawat inap. Oleh karena itu, penulis menyarankan kepada RSUD Purwokondo untuk memperhatikan alur pendaftaran yang memudahkan pasien serta kondisi ruang perawatan dan menu yang disediakan setiap hari supaya pasien memiliki niat untuk rawat inap kembali.
- Hasil penelitian menunjukkan bahwa *trust* berpengaruh terhadap *revisit intention* pasien untuk rawat inap. Oleh karena itu, penulis menyarankan kepada RSUD Purwokondo untuk meningkatkan respon perawat dan dokter terhadap keluhan secara tepat dan cepat sehingga pasien merasakan kesembuhan dan memiliki niat untuk rawat inap kembali.
- Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service quality* tidak berpengaruh terhadap *revisit intention* pasien untuk rawat inap. Akan tetapi penulis menyarankan kepada RSUD Purwokondo untuk selalu memperhatikan dimensi *service quality* serta memberikan perawatan sesuai dengan diagnosa supaya pasien merasakan kesembuhan dan memiliki niat untuk rawat inap kembali disaat mereka membutuhkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal & Suhardi. (2008). Pengaruh kualitas pelayanan, citra Rumah Sakit dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien dan implikasinya pada loyalitas pasien.
- Akbar Mohammad Muzahid and Noorjahan Parvez. (2009). *Impact of service quality, trust, and customer satisfaction on customer loyalty*. *Journal Vol 29 No.1: 24-28*

Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Revisit Intention* Melalui *Patient Satisfaction* dan *Trust* Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Pada Pasien Rawai Inap RSUD Purwokondo Kebumen)

- Aliman, N.K., and Mohamad, W.N. (2013). Perception of service quality and behavior; intention: a mediation effect of patient satisfaction in private care in Malaysia. *International Journal of Marketing Studies, Vol.5, No.4, pp 1529*.
- Al Rasyid dan Indah, A. T. (2019). Analisis Kualitas pelayanan dan brand image terhadap minat kunjungan ulang pada pasien klinik Bidan Marlina. *Perspektif, 17 (1), 7-16*.
- Budiastuti. (2002). Kepuasan pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit Bhakti Yuda Depok. Tesis Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Bungin, Burhan. (2005). Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi Ekonomi, Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Darwin, S & Kunto, Y. S. (2014). Analisis pengaruh kualitas terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan dan kepercayaan pelanggan sebagai variabel intervening pada asuransi jiwa manulife Indonesia-Surabaya. *Vol 2 No.1*.
- Erlado, H., Kumadji, S. Yulianto, E. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas (Survei pada pelanggan yang menginap di jambuluwuk batu resort kota Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis, 15 (2)*.
- Fahrihah, F Hasiolah, I. B., & Haryono, A. T. (2015). Pengaruh citra merk, lokasi, kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap minat beli BBM di SPBU Gasindo Mekar Putra Semarang. *Jurnal of Manajemen, 1 (1)*.
- Fahmi dan Syafiq. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap minat berkunjung ulang dengan kepuasan pasien di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit, 3 (1)*.
- Fajrul. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan serta minat kembali pasien di rumah sakit Jumpandang Baru Makasar. *Jurnal Administrasi Bisnis, 15 (2)*.
- Gasprez, Vincent, (2003). Manajemen Bisnis Total - Total Quality Management. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hariyanti, A, D. (2011). Analisis pengaruh kualitas produk, persepsi harga, dan kualitas layanan terhadap minat beli ulang produk perlengkapan kunci di PT. Kenari Djaja Prima Semarang. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, 10 (1), 47-48*.
- Helmawati, T & Handayani, S. D. (2014). Pengaruh kualitas layanan terhadap minat kunjung ulang yang dimediasi oleh kepuasan pasien di klinik yamah zakat Yogyakarta. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit, 3 (1)*.
- Hermawan Kertajaya. (2005). Marketing in Venus, PT. Gramedia Pustaka. Jakarta.
- Imbolo, Pohan. 2006. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan penenrapan. Jakarta: EGC.
- Javedein, S.R.S., Khanlari, A., and Estiri, M. (2009). Customer Loyalty in the Sport Service Industry: The Role of Service Quality, Customer Satisfaction, Commitment and Trust. *International Journal Of Human Science. Vol. 5, Issue 2, pp 1-19*.
- Ilham. (2019). Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap minat kunjungan ulang dengan mediasi kepuasan pasien pada rumah sakit Amal Sehat Wonogiri. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, 10 (1), 47-48*
- Kent, Tony & Ogenyj, Omar. (2003). Retailing. Basingsto: Palgrave Macmillan.
- Kotler, Philip. (2007). Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2 (Terjemahan Benjamin Molan). Jakarta: Prenhallindo.

Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Revisit Intention* Melalui *Patient Satisfaction* dan *Trust* Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Pada Pasien Rawai Inap RSUD Purwokondo Kebumen)

- Kotler P dan Amstrong. (2007). Dasar-dasar Pemasaran, Jilid Sembilan. Edisi Bahasa Indonesia. Pt Indeks, Jakarta.
- Kotler P., & Keller, K. L. Manajemen Pemasaran: Edisi Ketiga Belas. Jakarta: Pearson Education Inc.
- Listyowati, N. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan wisatawan, dan word of mouth (Wom) terhadap niat berkunjung kembali pada agrowisata sondokoro. Doctoral Disertasi, Institut Agama Islam Negeri Surakarta.
- Mahdani. (2009). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan kunjungan ulang pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Sigli. Universitas Sumatera Utara.
- Martul, Shadiqqin, (2004). Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen. Penerbit Sinar Grafika, Jakarta.
- Nurcaya, I. N., & Ananta, W. I. P. S. (2017). Kepuasan Pelanggan Memediasi Kualitas Produk dan Kewajaran Harga Terhadap Loyalitas Merk Mcdonalds di Kota Denpasar. *Jurnal Manajemen*, 6(3), 1534-1563.
- Nursalam. (2001). Pendekatan praktis metodologi Riset Keperawatan. Jakarta. Info Medika.
- Parasuraman, A., Zeithhaml, V.A., & L Berry, L. (1998). A Multiple Item Scale for Measuring Customer Perception on Future Research. *Juornal of Marketing*, 49, 1.
- Pohan, I, (2003). Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan, EGC, Jakarta.
- Prawiranata, A., Edy, Y., & Andriani, K. (2016). Pengaruh Keramahtamahan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 32(1), 114-120.
- Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani, (2006). Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat..
- Rizkiawan, I, K. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap minat kunjung ulang dengan mediasi kepuasan pasien pada Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri. Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sugiyono. (2009). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta
- Tanudjaya, P. K. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan klinik gigi terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien sehingga meningkatkan keinginan untuk berobat kembali. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 7 (1), 39-60.
- Tjiptono, F. (2005). Pemasaran Jasa. Bayu Media Publising: Jawa Timur.
- Tjiptono, Fandy. (1997). Strategi Pemasaran. Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Umar, H. (2003). Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi, Edisi revisi. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Wididana, K. B. S. (2017). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien Rumah Sakit Umum Shanti Graha Buleleng. *Jurnal Ekonomi & Bisnis Jagadhita*, 3 (1), 78-93.
- Wijono, J. (2000). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Airlangga University Press, Surabaya.