**ANALISIS PENGARUH FAKTOR INDIVIDU, KUALITAS PELAYANAN EKSEHATAN, DAN SYARAT ANTIGEN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN AKUPUNKTUR DAN DAMPAKNYA TERHADAP CITRA KLINIK PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KLINIK BIOFIT CENTRE BANDUNG TAHUN 2022**

**JURNAL TESIS**

**Oleh**

**RIFKA AYU ANDRAINA**

**NPM: 218020079**



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**FAKULTAS PASCASARJANA MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS PASUNDAN**

**2022**

**ABSTRAK**

Andraina, Rifka Ayu. 2022. Penurunan kunjungan pasien ke Klinik Biofit Health Centre Bandung dapat dikaitkan dengan banyaknya keluhan pelanggan yang menunjukkan adanya fenomena gunung es. Beberapa hal yang diduga menjadi penyebab adalah penurunan kinerja pelayanan, mayoritas pasien berusia di atas 30 tahun sehingga takut tertular COVID-19 dan adanya syarat antigen. Tujuan pada penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh faktor individu dan kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang dengan syarat antigen sebagai variabel moderasi serta dampaknya terhadap citra klinik. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 100 orang dengan teknik penentuan jumlah sampel menggunakan Slovin dan teknik pengambilan sampel yaitu *proportionate stratified random sampling.* Teknik analisis yang digunakan adalah *moderated regression analysis* (MRA). Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa faktor individu tidak berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan kunjungan, syarat antigen tidak memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang, dan minat kunjungan ulang berpengaruh signifikan terhadap citra klinik.

Kata Kunci: citra klinik, faktor individu, kualitas pelayanan, minat kunjungan ulang, dan syarat antigen.

***ABSTRACT***

*Andraina, Rifka Ayu. 2022. A decline of number of visiting patients on Biofit Health Centre Bandung Clinic associate with foreseeable of patient’s complaint that were described as iceberg phenomenom. Several suspects as determinants were a downgrade of services quality, majority of patients are over than 30 years old related with higher fear of COVID-19 contaminated and antigen required. This research is aim to testing the influence of individual factors and service quality on revisit intention with antigen required as moderation variable and its impact on clinic image. The data conducted by distributing the questionnaire to 100 of respondents by applying Slovin as sample determination technique and proportionate stratified random sampling as sampling drew technique. This research uses moderated regression analysis (MRA) as analysis method. This research showed that individual factor does not influence revisit intention significantly, service quality does influence revisit intention significantly, antigen required can not applied as moderate variable between service quality and revisit intention, and revisit intention does influence clinic’s image significantly.*

*Keywords: antigen required, clinic image, individual factor, revisit intention, and service quality.*

**PENDAHULUAN**

*Coronavirus Diasease 2019* menurut Kemenkes RI (April, 2020) adalah penyakit menular yang diakibatkan oleh virus SARS-CoV-2.Kasus pertama COVID-19 terjadi di Wuhan, Provinsi Hubei, Tiongkok pada Desember 2019. Kemudian sejak Maret 2020, *World Health Organization* (WHO) telah menetapkan COVID-19 sebagai pandemi. Penetapan status pandemi ini disebabkan oleh tingkat penyebaran virus yang eksponensial secara global, penyebaran kasus *corona virus* terjadi begitu cepat dan luas hingga ke wilayah yang jauh dari pusat wabah.

Negara Indonesia menurut Amir *et al*., (2021:3) menduduki peringkat ke-17 di dunia dan menjadi negara dengan jumlah kasus tertinggi di Asia dengan total kasus sebanyak 2.072.867 jiwa yang positif COVID-19. Menurut situs resmi pemerintah covid19.bandung.go.id kasus COVID-19 di Provinsi Jawa Barat, khususnya di Bandung terkonfirmasi hingga Juni 2021 berjumlah 86.474 kasus COVID-19, diantaranya 55 jiwa yang masih dalam perawatan, 84.943 jiwa telah dinyatakan sembuh, dan 1.476 jiwa yang meninggal, serta 33.776 yang kontak erat dan 28.653 yang suspek.

Dampak yang ditimbulkan oleh COVID-19, terjadi pada berbagai sector yaitu ekonomi, social, pendidikan, dan kesehatan. Adanya himbauan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) dan *physical distancing* menyebabkan perekonomian nyaris berhenti. Menurut Hanoatubun (2020: 16), dampak yang ditimbulkan pada sektor ekonomi antara lain yaitu lebih dari 1,5 juta pekerja yang dirumahkan dan kena PHK, terjadi penurunan penempatan hingga 50% pada 6 ribu hotel di Indonesia, terjadi penurunan PMI *Manufacturing Indonesia* sebesar 3,7% dari Agustus hingga Maret 2020, dan sebesar 12.703 penerbangan di 15 bandara dibatalkan pada Januari-Maret 2020, seluruh hal tersebut mengakibatkan penurunan pendapatan serta kerugian yang besar pada perekonomian Indonesia.

Giusman & Nurwahyuni (2021:24) menyatakan terdapat perubahan besar pada pelayanan rumah sakit klinik rawat jalan di Indonesia sejak adanya pandemi. Menurut Kemenkes RI (Agustus, 2020) salah satu perubahan layanan rawat jalan yang terjadi karena pandemi COVID-19 yaitu adanya perubahan alur penerimaan pasien rawat jalan sesuai protokol kesehatan, hal ini menyebabkan pasien harus menggunakan masker, melakukan prosedur skrining, dan terdapat pembatasan pengunjung atau pendamping pasien bahkan pemisahan pelayanan untuk pasien COVID-19 dan bukan.

Adanya pandemi dan kebijakan mengatasi wabah tersebut berdampak juga pada pelayanan kesehatan akupuntur di Klinik Biofit Health Centre Bandung. Pasien yang akan berobat diarahkan untuk duduk berjarak dan melakukan *screening* swab antigen terlebih dahulu sebelum dimulainya tindakan akupunktur.

Dalam dua tahun terakhir ini, kinerja akupunktur Klinik Biofit Health Centre Bandung mengalami perubahan yang cukup bermakna, hal ini dapat dilihat dalam Gambar 1.1 sebagai berikut:

**Gambar 1. Grafik Kunjungan Pasien Akupunktur di Klinik Biofit Health Centre Bandung Tahun 2018-2019**

Rendahnya angka kunjungan pasien Klinik Biofit Health Centre Bandung bagian pelayanan Akupunktur ini menunjukkan adanya penurunan angka kunjungan pasien untuk mengunjungi pelayanan Akupunktur pada masa pandemi COVID-19. Berdasarkan data tersebut, maka dilakukan survei awal yang diduga berpengaruh terhadap penurunan kunjungan pasien pada Klinik Biofit Health Centre Bandung. Dugaan pertama adalah karena pasien Klinik Biofit Health Centre Bandung adalah pasien berumur. Pasien berumur cenderung mempunyai kualitas imun yang lebih rendah dibandingkan dengan usia muda. Kedua, terdapat permasalahan terkait kehandalan, empati kepada pasien, dan bukti fisik pelayanan yang diberikan kepada investor. Kualitas pelayanan yang dirasa kurang maksimal dapat merunkan angka kunjungan pasien akupunktur di Klinik Biofit Health Centre Bandung. Hasil pada pra survei (survei awal) ini, kemudian dibandingkan dengan ulasan pelanggan di Google pada klinik Biofit Health. Setelah dilakukan penelusuran dapat diketahui terdapat 861 ulasan pengunjung dan 100 lebih berisi ulasan negatif dengan bintang 1 hingga 2. Keluhan pasien tersebut menggambarkan adanya fenomena gunung es.

Fenomena gunung es pasien menunjukkan bahwa keluhan pasien yang ada hanya tampak di permukaan saja, atau dianggap sebagai sebagian kecil dari cerita secara keseluruhan (yang kemungkinan lebih banyak orang merasakan hal yang sama, namun takut salah, dituntut, dan lain sebagainya), karena pasien lebih sering melakukan *silent complaints* dibandingkan menyampaikan keluhannya kepada penyedia layanan. Keluhan ini bisa membahayakan perusahaan jika pasien menyampaikan hal negatif kepada temannya, rekannya atau pelanggan lain baik secara langsung maupun melalui jaringan internet. Fenomena gunung es ini dapat terlihat dari jumlah *likes* pada opini negatif yang artinya diketahui oleh pasien lainnya dan hal ini dapat berdampak pada citra klinik, selain adanya potensi minat kunjungan ulang yang menurun karena mendapatkan pengalaman kurang baik sebelumnya. Hasil survei awal mengenai kesediaan mengikuti uji swab antigen ditemukan sebagian besar pasien merasa keberatan dengan adanya syarat antigen sebagai *screening* sebelum memperoleh tindakan akupunktur di Klinik Biofit Health Centre Bandung Tahun 2022.

Pertanyaan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana faktor individu yang berkunjung ke Klinik Biofit Health Centre Bandung bagian pelayanan Akupunktur tahun 2022 meliputi faktor usia, pendidikan, pekerjaan, dan ekonomi.
2. Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan Klinik Biofit Health Centre Bandung bagian pelayanan Akupunktur tahun 2022.
3. Bagaimana pengaruh faktor individu terhadap minat kunjungan ulang pasien akupunktur selama masa pandemi COVID-19 di Klinik Biofit Health Centre Bandung bagian pelayanan Akupunktur tahun 2022.
4. Bagaimana pengaruh faktor kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien akupunktur selama masa pandemi COVID-19 di Klinik Biofit Health Centre Bandung bagian pelayanan Akupunktur tahun 2022.
5. Apakah syarat antigen memoderasi pengaruh antara faktor kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien akupunktur pada masa pandemi COVID-19 di Klinik Biofit Health Centre Bandung tahun 2022.
6. Apakah ada pengaruh minat kunjungan ulang terhadap citra klinik Biofit Health Centre Bandung bagian pelayanan Akupunktur tahun 2022.

## KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

## Faktor individu atau karakteristik pasien dapat dimaknai sebagai keseluruhan atau totalitas kemungkinan-kemungkinan bereaksi secara emosional seseorang yang terbentuk selama hidupnya oleh unsur-unsur dari dalam (dasar, keturunan, dan faktor-faktor endogen) dan unsur-unsur dari luar (pendidikan dan pengalaman, serta faktor-faktor eksogen) (Kotler & Armstrong, 2017: 233).

## Kualitas pelayanan adalah refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu. (Parasuraman, 2014: 23). Kualitas pelayanan diukur dengan lima dimensi yaitu *tangible, safety, efficiency, improvement in care services,* dan *empathy.*

## Minat kunjungan ulang adalah keinginan untuk berkunjung pada destinasi tersebut pada masa yang akan datang (Soleimani & Einolahzadeh, 2018: 3). Minat kunjungan ulang diukur dengan *repurchase intention, willingness to recommend,* dan *price tolerance.*

## Variabel moderasi yang digunakan yaitu swab antigen diukur dengan pertanyaan *screening* yaitu 1 untuk mau menggunakan swab antigen dan 0 adalah kode bagi yang tidak mau menggunakan swab antigen. Swab antigen adalah suatu syarat *screening* sebelum dilakukannya tindakan akupunktur pada pasien akupunktur Klinik Biofit Health Centre Bandung.

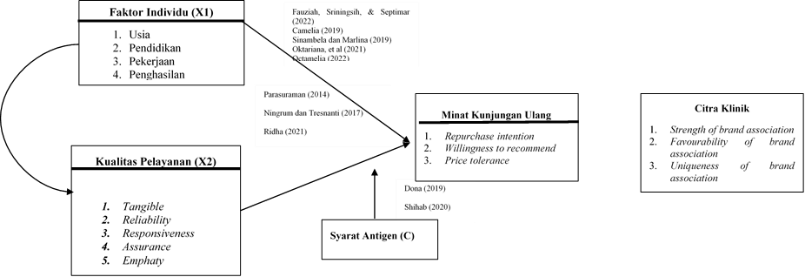
## Citra merek atau klinik adalah kemampuan seorang calon pelanggan untuk mengingat kembali suatu merek dalam kelompok produk tertentu (kesadaran merek) atau secara instan mengingat kembali informasi merek tertentu yang tersimpan di benak mereka (kesadaran merek) (Chun, Lee, & Park, 2020: 957). Variabel citra klinik diukur dengan *strength of brand association, favorability of brand association,* dan *uniqueness of brand association.*

## METODOLOGI PENELITIAN

## Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor individu (karakteristik pasien), kualitas pelayanan, serta adanya syarat antigen terhadap minat kunjungan di Klinik Biofit Health Centre Bandung dan dampaknya terhadap citra klinik menggunakan pendekatan kuantitatif. Indrawan dan Yaniawati (2016: 131) mengatakan pendekatan kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang diarahkan untuk pencapaian tujuan memperoleh penjelasan yang luas, tentang fenomena yang ditetapkan sebagai objek penelitian.

## Sumber data pada penelitian ini adalah data primer dengan cara membagikan kuesioner kepada 100 orang pasien dari 56.401 populasi penelitian. Teknik penentuan jumlah sampel diambil menggunakan rumus Slovin sedangkan teknik pengambilan sampelnya menggunakan *proportionate stratified random sampling.* Kriteria pengambilan sampel adalah pasien akupuntur tahun 2022, dapat berkomunikasi dengan baik, dan mampu serta bersedia menjawab pertanyaan yang diajukan pada kuesioner.

## Teknik keabsahan data pada kuesioner menggunakan *Pearson correlation* sebagai uji validitas dan *Cronbach’s Alpha* sebagai uji reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan menggunakan analisis deskriptif dan *moderated regression analysis* (MRA). MRA menurut Juanim (2020: 48) adalah aplikasi regresi linier berganda dimana dalam persamaan regresinya mengandung unsur interaksi antara variabel independen dengan variabel moderasi. Variabel moderasi atau moderator adalah variabel yang dianggap meredam atau memodulasi besarnya pengaruh independen terhadap variabel dependen. Variabel moderasi yang digunakan pada penelitian ini adalah syarat antigen yang memodulasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat mengunjungi klinik. Jika efek yang ditimbulkan dari variabel moderasi terhadap kualitas pelayanan lebih besar dibandingkan saat tidak menggunakan variabel moderasi, hal ini menandakan syarat antigen mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat mengunjungi. Variabel moderator disimbolkan dengan huruf c sehingga analisis jalur menggunakan *moderated regression analysis* hasilnya adalah sebagai berikut:



**Gambar 2. Kerangka Pemikiran**

**ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

1. **Gambaran Umum Responden**

Jumlah responden yang diperoleh dalam mewakili pasien berdasarkan usia, yang terbanyak adalah pada kategori usia 31-40 tahun sebanyak 30%, kemudian dengan kategori usia 41-50 tahun sebanyak 24%, kategori usia > 60 tahun sebanyak 24%, kategori usia 20-30 tahun sebanyak 13% dan kategori usia 51-60 tahun sebanyak 9%. Jika melihat keseluruhan data ini dapat terlihat bahwa pasien Klinik Biofit Health Center Bandung adalah mayoritas yang sudah berumur. Semakin berumur, maka badan semakin mudah sakit dan lelah sehingga akupuntur adalah salah satu pengobatan yang dicari oleh pasien. Berdasarkan tingkat pendidikan, mayoritas pendidikan responden adalah dengan tingkat pendidikan Perguruan Tinggi (Diploma, Sarjana, dan Pascasarjana) sebanyak 86% dan sisanya sebanyak 14% adalah dengan pendidikan SMA/Sederajat.

Profesi terbanyak pada responden yang dijadikan penelitian adalah pegawai pemerintah dan BUMN sebanyak 37%, kemudian diikuti dengan Ibu Rumah Tangga sebanyak 23%, karyawan swasta sebanyak 12% dan pengusaha/wirausaha sebanyak 8%. Berdasarkan penghasilannya, mayoritas pasien mempunyai penghasilan 3,5 juta per bulan sebanyak 78%.

1. **Analisis Deskriptif**

Tanggapan pasien terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 3,72 atau 74%. Jika dilihat berdasarkan nilai rata-rata, penilaian responden terhadap kualitas pelayanan berada dalam kategori cukup baik. Indikator yang mendapatkan penilaian terendah berdasarkan nilai rata-rata adalah kecepatan klinik dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien sebesar 61%. Namun, uniknya jika yang dilihat adalah kecenderungan jawaban responden, maka indikator yang mendapatkan penilaian kecenderungan tidak setuju adalah mengenai pengelolaan limbah. Beberapa permasalahan limbah di klinik Biofit Health Center adalah jarum akupuntur, spuit, pinset, serum, wadah serum dan krim, spons, tisu, masker, lateks terkontaminasi dan lain sebagainya. Limbah tersebut digolongkan ke dalam tiga kategori yaitu limbah benda tajam, limbah farmasi, dan limbah infeksius.

Tanggapan responden terhadap minat kunjungan ulang adalah sebesar 3,67 atau 73%. Indikator yang mendapatkan penilaian terendah baik secara nilai rata-rata ataupun frekuensi jawaban terkait dengan asumsi kenaikan harga yang akan dilakukan oleh klinik. Mayoritas responden menyatakan ketidaksetujuan jika terdapat kenaikan harga. Harga adalah pembentuk nilai pelanggan, setelah dibandingkan dengan manfaat yang berpotensi diterima. Ketidaksetujuan pasien yang tinggi pada kenaikan harga artinya, jika harga mengalami kenaikan maka nilai pelanggan akan mengalami penurunan karena manfaat yang diterima akan berpotensi menurun jika dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan.

Tanggapan pelanggan terhadap citra klinik adalah sebesar 4,06 atau 81%. Hasil ini menggambarkan bahwa Biofit Health Center sudah cukup dikenal oleh masyarakat sebagai klinik yang menyediakan jasa akupuntur. Walaupun dapat dikatakan cukup dikenal, namun pelayanan yang diberikan belum memberikan kepuasan. Indikator yang mendapatkan penilaian terendah baik secara nilai rata-rata maupun frekuensi kecenderungan jawaban terkait dengan kurang puasnya pasien adalah mengenai pengelolaan limbah, kecepatan tenaga medis dalam melayani pasien, dan adanya kebijakan swab antigen sebagai salah satu syarat dilakukannya tindakan medis. Secara harga yang ditawarkan bagi pasien sudah cukup tepat karena tidak dirasakan cukup mahal dan sesuai dengan manfaat yang telah diterima, namun walaupun pasien secara umum tidak mengalami permasalahan terkait harga, kenaikan harga sensitif bagi pasien.

1. ***Outer Model***

*Outer model* sering juga disebut *outer relation* atau *measuremet model* yang mendefinisikan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya. Pada tahap analisis *outer model* diukur dengan menggunakan pengujian validitas dan reliabilitas menggunakan bantuan *PLS Algoritm.* Pengukuran *outer* dilakukan pada variabel kualitas pelayanan, minat kunjungan ulang dan citra klinik dikarenakan diukur menggunakan tanggapan atau opini setiap responden atas pernyataan yang diajukan, sedangkan pada faktor pribadi dan kesediaan mengikuti *swab antigen* tidak dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Faktor pribadi tidak diuji validitas dan reliabilitasnya dikarenakan variabel usia, pendidikan, pekerjaan, dan penghasilan bukanlah variabel opini. Begitu juga dengan variabel kesediaan mengikuti *swab antigen* tidak dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas karena variabel tersebut dibentuk bukan berasal dari konstruksi indikator. Berikut ini hasil *outer model*:

**Tabel 1. *Outer Model***

| **Variabel** | **Kode Butir** | ***CL*** | ***CL*** | **AVE** | ***CR*** | ***CA*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Kualitas Pelayanan | KP1 | 0,621 | 0,621 | 0,500 | 0,939 | 0,935 |
| KP2 | 0,637 | 0,637 |
| KP3 | 0,613 | 0,613 |
| KP4 | 0,539 | 0,539 |
| KP5 | 0,632 | 0,632 |
| KP6 | 0,603 | 0,603 |
| KP7 | 0,699 | 0,699 |
| KP8 | 0,677 | 0,677 |
| KP9 | 0,727 | 0,727 |
| KP10 | 0,725 | 0,725 |
| KP11 | 0,843 | 0,843 |
| KP12 | 0,781 | 0,781 |
| KP13 | 0,751 | 0,751 |
| KP14 | 0,807 | 0,807 |
| KP15 | 0,681 | 0,681 |
| KP16 | 0,828 | 0,828 |
| Minat Kunjungan Ulang | MKU17 | 0,953 | 0,953 | 0,690 | 0,938 | 0,930 |
| MKU18 | 0,926 | 0,926 |
| MKU19 | 0,827 | 0,827 |
| MKU20 | 0,573 | 0,573 |
| MKU21 | 0,634 | 0,634 |
| MKU22 | 0,869 | 0,869 |
| MKU23 | 0,945 | 0,945 |
| Citra Klinik | CK24 | 0,864 | 0,864 | 0,667 | 0,889 | 0,835 |
| CK25 | 0,856 | 0,856 |
| CK26 | 0,786 | 0,786 |
| CK27 | 0,756 | 0,756 |

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa item pernyataan sudah valid dan reliabel. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai *outer loading* > 0,05, nilai *loading factor* semua item pernyataan pada setiap variabel memiliki nilai tertinggi kepada variabel yang dituju jika dibandingkan korelasi dengan variabel lainnya, nilai AVE > 0,5, nilai *composite reliability* dan *Cronbach’s Alpha* > 0,7.

1. ***Inner Model***

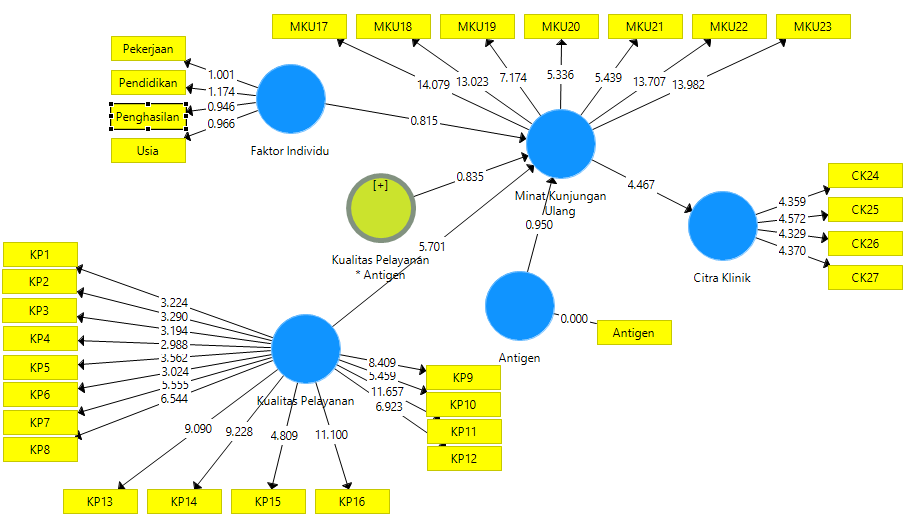
Pengujian *inner model* adalah pengembangan model berbasis konsep dan teori dalam rangka menganalisis hubungan antara variabel eksogen dan endogen telah dijabarkan dalam rerangka konseptual. Hasil *inner model* dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 2. *Inner Model***

| **Model** | ***R Square*** | **Sign** |
| --- | --- | --- |
| Minat Kunjungan Ulang **->** Citra Klinik | 0,268 | 0,000 |
| Faktor Individu, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Pelayanan\*Antigen **->** Minat Kunjungan Ulang | 0,404 |  |
| Faktor Individu **->** Minat Kunjungan Ulang |  | 0,401 |
| Kualitas Pelayanan **->** Minat Kunjungan Ulang |  | 0,000 |
| Kualitas Pelayanan\*Antigen **->** Minat Kunjungan Ulang |  | 0,376 |
| Faktor Individu, dan Kualitas Pelayanan **->** Minat Kunjungan Ulang | 0,388 |  |

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa pengaruh faktor individu dan kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang adalah sebesar 0,388 atau 38,8%, sisanya sebesar 61,2% dipengaruhi oleh variabel lain seperti pelibatan variabel antigen dan variabel lain yang tidak diikutsertakan pada penelitian ini. Pengaruh minat kunjungan ulang terhadap citra klinik adalah sebesar 0,268 atau 26,8%. Kesediaan mengikuti antigen berperan sebagai variabel moderasi karena mampu meningkatkan pengaruh kualitas pelayanan, namun tidak terlalu signifikan.

Faktor pribadi tidak berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang atau H1 ditolak dan H0 diterima. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang atau H2 diterima dan H0 ditolak. Antigen tidak mampu menjadi variabel memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang atau H3 ditolak dan H0 diterima. Terakhir, minat kunjungan ulang berpengaruh signifikan terhadap citra klinik atau H4 diterima dan H0 ditolak.



**Gambar 3. *Bootstrapping***

**Pembahasan**

1. **Pengaruh Faktor Individu terhadap Minat Kunjungan Ulang**

Berdasarkan pengolahan yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa H1 ditolak dan H0 diterima. Artinya, faktor individu tidak berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang di Klinik Biofit Health Center Bandung pelayanan akupuntur selama masa pandemi Covid-19. Hasil penelitian ini membantah penelitian yang dilakukan oleh Sinambela dan Marlina (2019) yang menyebutkan ada pengaruh antara faktor individu dengan minat kunjungan ulang pasien. Mengenai pendidikan, penelitian ini membantah temuan yang dilakukan oleh Oktarianita *et.al.,* (2021) yang menyebutkan pendidikan berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang. Mengenai pekerjaan dan penghasilan, penelitian ini membantah temuan Dona (2019) dan Suparyanto (2019), yang menyebutkan pekerjaan dan penghasilan berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang.

1. **Pengaruh Faktor Individu terhadap Minat Kunjungan Ulang**

Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien ke Klinik Biofit Health Center Bandung bagian akupuntur. Korelasi antara kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang adalah positif dimana semakin baik persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, maka pasien akan mempunyai pengalaman positif dan akan mempunyai kecenderungan melakukan kunjungan ulang jika membutuhkan tindakan akupuntur atau pelayanan medis lainnya. Oleh karena itu, penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Dua indikator yang mendapatkan penilaian terendah adalah pengelolaan limbah dan kecepatan dalam melayani pasien. Respon dalam melayani pasien perlu ditingkatkan agar pasien merasa puas dan ingin kembali lagi. Hasil pada penelitian ini membantah temuan yang diperoleh Ridha (2021), yang menyebutkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang. Penelitian ini menyatakan sebaliknya yaitu kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang.

1. **Pengaruh Syarat Antigen sebagai Variabel Moderasi**

Pada waktu awal pandemi penyebaran dikatakan cukup masif dan memberikan kontribusi yang cukup serius terhadap tingkat kematian. Sebagai langkah mengurangi angka penyebaran, maka mengacu pada Surat Edaran Nomor 11 Tahun 2022 tentang Ketentuan Perjalanan Orang Dalam Negeri pada Masa Pandemi Covid-19, setiap orang wajib melakukan syarat antigen jika belum melaksanakan vaksinasi atau hanya melakukan vaksinasi tahap pertama. Syarat antigen ini memerlukan waktu 1 x 24 jam dengan sejumlah biaya tertentu. Kedua syarat ini memberikan dampak bagi pasien untuk melakukan kunjungan ke klinik karena setidaknya harus menunggu terlebih dahulu dan mengeluarkan sejumlah biaya tambahan. Keberadaan antigen ini dikeluhkan oleh pasien yang mayoritas menolak untuk melakukan swab antigen. Namun, jika mengacu pada hasil pengolahan data dapat diketahui swab antigen tidak memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang atau H3 ditolak dan H0 diterima. Artinya, kebutuhan akan akupuntur akan tetap ada dan pasien terpaksa untuk menerima swab antigen agar mendapatkan pelayanan medis yang diinginkan. Hasil penelitian ini membantah temuan yang didapatkan oleh Dona (2019) yang menyebutkan swab antigen mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien.

1. **Pengaruh Minat Kunjungan terhadap Citra Merek**

Minat kunjungan ulang berpengaruh signifikan terhadap citra Klinik Biofit Health Center Bandung dengan korelasi yang positif. Artinya, perilaku minat kunjungan ulang yang positif, semakin menggambarkan perasaan dan komitmen pasien yang positif sehingga akan mempunyai kecenderungan dalam mempromosikan hal yang positif terkait dengan klinik. Seperti yang diungkapkan oleh Kotler & Armstrong (2017) yang menyebutkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan didasarkan pada ekspektasinya, opini pelanggan lainnya dan pemenuhan janji iklan. Ketiga hal tersebut akan membentuk *brand value co-creation* pelanggan. Pertimbangan atas pengorbanan yang dikeluarkan dengan manfaat yang diterima, maka akan mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien. Jika kinerja fasilitas kesehatan sesuai dengan ekspektasi pasien, maka kecenderungan pasien untuk berpindah akan semakin kecil. Begitu juga, kecenderungan pasien untuk mempromosikan juga akan semakin tinggi. Promosi yang dilakukan, akan mempengaruhi citra klinik (Chun, Lee, & Park, 2020).

**KESIMPULAN**

Bedasarkan pengumpulan dan analisis yang telah dilakukan sebelumnya, maka kesimpulan pada penelitian ini adalah:

1. Gambaran profil pasien di Klinik Biofit Health Center bagian akupuntur didominasi oleh pasien berumur, dengan pekerjaan terbanyak sebagai pegawai pemerintah dan BUMN serta Ibu Rumah Tangga, pendidikan mayoritas Perguruan Tinggi, dan penghasilan per bulan 3,5 juta bulan.
2. Kualitas pelayanan belum dinilai optimal oleh pasien terutama penilaian atas kecepatan pelayanan yang diberikan dan pengolahan limbah.
3. Faktor individu tidak berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien ke Biofit Health Center Bandung, yang artinya tidak ada pola karakteristik demografis tertentu yang dapat mempengaruhi minat kunjungan pasien.
4. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan pasien ke Biofit Health Center Bandung sehingga dapat dikatakan perbaikan pada kualitas pelayanan yang tidak baik mampu meningkatkan kesan positif pasien sehingga mempunyai kecenderungan yang lebih kuat melakukan kunjungan ulang jika membutuhkan jasa Klinik Biofit Health Center.
5. Swab antigen tidak mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien ke Biofit Health Center Bandung.
6. Minat kunjungan ulang berpengaruh signifikan terhadap citra Klinik Biofit Health Center Bandung.

**DAFTAR PUSTAKA**

Amir, H., Bima, M. I. M., As’ ad, I., Hafid, M. F., Ashar, J. R., Zainal, A. Q., Jihad, A., & Musda, G. H. (2021). Penerapan 3M dalam Mencegah Penularan Covid-19 di Desa Lonjoboko Kabupaten Gowa. Idea Pengabdian Masyarakat, 1(1), 1–4.

Chun, Lee, & Park. (2020). The Effect of Marketing Activities on the Brand Recognition, Brand Similatiry and Purchase Intention on the SNS of Franchise Companies. *Journal of Asian Finance, Economics and Business, 7*(11), 955-966. doi:10.13106/jafeb.2020.vol7.no11.955.

Dona. (2019). *Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Surya Insansi Pasir Pengaraian Riau tahun 2019.* Medan: Institut Kesehatan Helvetia.

Giusman, & Nurwahyuni. (2021). Evaluasi Pelayanan Rawat Jalan RS X pada Masa Pandemi Covid-19 melalui Segmenting, Targeting dan Positioning. *Jurnal manajemen Kesehatan yayasan RS. Dr. Soetomo, 7*(1), 72-77. doi:10.29241/jmk.v7i1.599

Hanoatubun. (20202). Dampak Covid – 19 terhadap Prekonomian Indonesia. *EduPsyCouns: Journal of Education, Psychology and Counseling, 2*(1), 146-153. Retrieved from <https://ummaspul.e-journal.id/Edupsycouns/article/view/423>

Indrawan, & Yaniawati. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Campuran.* Bandung: Refika Aditama.

Juanim. (2020). *Analisis Jalur: dalam Riset Pemasaran Pengolahan Data SPSS dan Lisrel.* Bandung: Refika Aditama.

Kementerian Kesehatan (KEMENKES). (2020). Dashboard Kasus COVID-19 di Indonesia [Online]. Dashboard Kasus COVID-19 di Indonesia. [cited 2022 Apr 13]. Diakses dari: <https://www.kemkes.go.id/article/view/20031900002/Dashboard-Data-Kasus-COVID-19-di-Indonesia.html>

Kotler, & Armstrong. (2017). *Principles of Marketing: Second European Edition.* Cambridge: Prentice Hall.

Oktarianita, O., Sartika A, Wati, N. (2021). Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Lingkar Barat. Prosiding Seminar Nasional Unimus, 4(1), 1373-4. <https://doi.org/10.36085/avicenna.v16i2.1927>

Parasuraman. (2014). The Behaviorial Consequenses of Service Quality. New Jersey: Prentince Hall.

Sinambela, M., & Marlina, S. (2019). Analisis Pemanfaatan Fasilyas Pleyanan Kesehatan Kebidanan Pada Ibu Bersalin di Wilayah Kerja Puskesmas Kolang Kabupaten Tapanuli Tengah Tahun 2019. Jurnal Kebidanan Kestra (JKK), 1(2). https://doi.org/https://doi.org/10.35451/jkk.v1i2.123 Abstract

Soleimani, A. G., & Einolahzadeh, H. (2018). The influence of service quality on revisit intention: The mediating role of WOM and satisfaction (Case study: Guilan travel agencies). *Cogent Social Sciences, 4*, 1-14. doi:https://doi.org/10.1080/23311886.2018.1560651

Suparyanto. (2010). Konsep Dasar Status Ekonomi. Tersedia Pada: http://dr-suparyanto.blogspot.com/2010/07/konsep-dasar-status-ekonomi-.html

WHO. (2020). COVID-19. Retrieved from World Health Organization: <http://www.who.int>.

World Health Organization. Laboratory Testing for Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) in suspected Human Cases. 2020:1–10.