**ANALISIS UPAYA MENINGKATKAN KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI KLINIK PRATAMA UIN SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG**

 **DRAFT TESIS**

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Magister Manajemen Pada Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit

**Oleh :**

**Yeni Mulyani**

 **NPM 198020104**



PROGRAM MAGISTER

MANAJEMEN RUMAH SAKIT

PASCASARJANA UNIVERSITAS PASUNDAN

BANDUNG

2023

# ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan citra klinik terhadap kepuasan pasien dan kunjungan ulang pasien di Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak klinik dalam upaya meningkatkan kunjungan ulang pasien di Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung,

Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dan verifikatif. Pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dengan menggunakan kuesioner disertai dengan teknik observasi dan kepustakaan, teknik pengambilan sampel menggunakan *proportionate stratified random sampling.* Pengumpulan data di lapangan dilaksanakan pada tahun 2021-2022. Teknik analisis data menggunakan Analisis Jalur.

Hasil penelitian menunjukan bahwa secara umum kualitas pelayanan, citra klinik dan kepuasan pasien masuk dalam kategori baik. Kualitas pelayanan dan citra klinik baik secara parsial dan simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Namun kepuasan pasien tidak berpengaruh terhadap kunjungan ulang pasien di Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Klinik, Kepuasan Pasien, Kunjungan Ulang

# *ABSTRACT*

 *This study aims to determine and analyze the effect of service quality and clinical image on patient satisfaction and patient return visits at the Primary Clinic of UIN Sunan Gunung Djati Bandung. The results of this study are expected to be input for the clinic in an effort to increase patient repeat visits at the UIN Sunan Gunung Djati Bandung Pratama Clinic,*

 *The research method used is descriptive analysis and verification. The data collection used was an interview using a questionnaire accompanied by observation and literature techniques, the sampling technique used proportionate stratified random sampling. Field data collection will be carried out in 2021-2022. Data analysis technique using Path Analysis.*

 *The results showed that in general the quality of service, clinical image and patient satisfaction were in the good category. Service quality and clinical image both partially and simultaneously have a positive effect on patient satisfaction. However, patient satisfaction has no effect on patient repeat visits at UIN Sunan Gunung Djati Bandung Primary Clinic.*

*Keywords: Service Quality, Clinical Image, Patient Satisfaction, Repeat Visits*

# ABSTRAK

 Ulikan ieu miboga tujuan pikeun mikanyaho jeung nganalisis pangaruh kualitas palayanan jeung citra klinik kana kapuasan pasien jeung kunjungan ulang pasien di Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Hasil tina ulikan ieu dipiharep bisa jadi input pikeun klinik dina usaha ngaronjatkeun kunjungan ulang pasien di Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung,

 Métode panalungtikan anu digunakeun nyaéta analisis déskriptif jeung verifikasi. Ngumpulkeun data anu digunakeun nya éta wawancara ngagunakeun angkét anu dibarengan ku téhnik observasi jeung pustaka, téhnik sampling ngagunakeun *proportionate stratified random sampling*. Pangumpulan data lapangan bakal dilaksanakeun dina taun 2021-2022. Téhnik analisis data ngagunakeun Path Analysis.

 Hasilna nunjukkeun yén sacara umum kualitas palayanan, gambar klinis sareng kapuasan pasien aya dina kategori anu saé. Kualitas layanan sareng citra klinik duanana sawaréh sareng sakaligus gaduh pangaruh anu positif kana kapuasan pasien. Sanajan kitu, kapuasan pasien henteu mangaruhan kana kunjungan ulang pasien di Klinik UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Kata Kunci: Kualitas Palayanan, Citra Klinik, Kapuasan Pasén, Kunjungan Ulang

#

## Pendahuluan

Pembangunan manusia Indonesia dilaksanakan melalui perwujudan sistem kesehatan nasional yang terpadu. Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan, tercantum pada pasal 28H ayat 1 UUD 1945. Keberadaan fasilitas kesehatan masyarakat sebagai sarana pelayanan kesehatan kesehatan memiliki peran yang sangat strategis khususnya dalam membantu memelihara kesehatan serta meningkatkan derajat kehidupan masyarakat.

Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung hadir sebagai perwujudan dari salah satu misi Tri Dharma Perguruan Tinggi, terutama bidang pendidikan dan juga turut serta membantu memelihara kesehatan serta meningkatkan derajat kehidupan masyarakat, khususnya civitas akademika UIN Sunan Gunung Djati Bandung dan masyarakat luas pada umumnya. Dengan jumlah civitas akademika yang dilayani rata-rata kunjungan pasien per hari di Klinik Pratama UIN Sanan Gunung Djati Bandung pada tahun 2015 = 47 orang/hari. Tahun 2016 rata-rata = 49 orang/hari. Tahun 2017 rata-rata = 51 orang/hari. Tahun 2018 rata-rata = 52 orang/hari. Tahun 2019 rata-rata = 62 orang/hari. Dan di tahun 2020 mulai terjadi penurunan yang sangat signifikan diakibatkan karena pandemi. Selama pandemi civitas akademika melakukan kegiatan belajar mengajar secara online, sehingga otomatis pasien dari kalangan mahasiswa dan dosen tidak ada. Namun walaupun kegiatan belajar mengajar mahasiswa dilakukan secara online klinik tetap membuka pelayanan untuk melayani para karyawan seperti tendik, satpam dan cleaning service yang tetap bekerja selama pandemi, hanya jumlahnya tidak terlalu banyak.

Tabel 1  Jumlah Kunjungan Pasien per Tahun

Kinerja penyedia layanan seperti klinik, dapat diukur melalui pengukuran indikator kualitas. Menurut *Institute of Medicine* (IOM) (2001:41), layanan kesehatan yang berkualitas bercirikan: keselamatan *(safe)*, efektif *(effective),* efisien (efficient), keadilan *(equitable),* berpusat pada pasien *(patient-centered),* dan ketepatan waktu *(timely).*

## Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan, citra klinik, kepuasan pasien dan kunjungan ulang pasien, mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pasien mengetahui seberapa besar pengaruh citra klinik secara parsial terhadap kepuasan pasien, mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan citra klinik secara simultan terhadap kepuasan pasien, dan mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan pasien terhadap kunjungan ulang pasien Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

**Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, jenis penelitian yang digunakan deskriptif dan analitik verifikatif. Penelitian ini menggunakan teknik *Cross sectional*. Di dalam penelitian ini, variabel bebas *(independent variable*) terdiri dari kualitas pelayanan dan citra klinik, variabel antara (*intervening variable*) adalah kepuasan pasien dan 1 variabel terikat ( *dependent variable*) adalah kunjungan ulang pasien. Populasi pada penelitian ini ada seluruh civitas akademika UIN Sunan Gunung Djati sebanyak 19.597 orang, dan jumlah sampel yang diambil pada pasien yang berobat di Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati pada bulan September 2022 sebanyak 100 orang. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *proportionate stratified random sampling*.

**Hasil Penelitian**

#### Analisis Koefisien Korelasi

Tabel 2 Correlation

Pada tabel diatas diperoleh hasil nilai korelasi bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan (KP) dengan kepuasan pasien/konsumen (KK) dengan koefisien 0,772, terdapat hubungan yang kuat antara citra klinik (CK) dengan kepuasan pasien/konsumen (KK) dengan koefisien 0,793, terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan (KP) dengan citra klinik (CK) dengan koefisien 0,815 dan terdapat hubungan yang kuat antara kepuasan pasien/konsumen (KK) dengan kunjungan ulang (KU) dengan koefisien 0.513.

### Analisis Koefisien Determinasi

#### Pengaruh Kualitas Pelayanan (KP) dan Citra Klinik (CK) terhadap Kepuasan Konsumen (KK) – Sub-struktur 1.

Tabel 3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Klinik terhadap Kepuasan konsumen

Sumber : data diolah peneliti Menggunakan IBM SPSS 26

Berdasarkan tabel Model Summary Sub Struktur I, diperoleh nilai koefisien determinasi (R2) sebesar 0,676. Berarti 67,6% dari Kepuasan Konsumen/pasien (Y) dapat diterangkan oleh variabel bebas Kualitas Pelayanan (X1) dan Citra Klinik (X2)

Untuk menguji apakah terdapat pengaruh simultan yang kuat antara variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Citra Klinik (X2) terhadap Kepuasan Konsumen/pasien (Y) maka digunakan uji F. Berdasarkan tabel ANOVA di atas, diperoleh nilai Fhitung sebesar 101,211.

Dengan menggunakan taraf signifikasi (α) sebesar 5% pada derajat kebebasan df1 = 2 dan df2 = 97, diperoleh nilai Ftabel = 3,09. Tampak bahwa nilai Fhitung lebih besar dari nilai Ftabel (nilai kritis), sehingga nilai Fhitung berada di dalam daerah penolakan H0. Artinya Kualitas Pelayanan (X1) dan Citra Klinik (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen/pasien (Y) sebesar 67,6%. Adapun pengaruh yang tidak dapat diterangkan oleh model sebesar 32,4%.

Dalam pengujian secara individual dengan menggunakan uji T dengan taraf signifikasi (α) sebesar 5% pada derajat kebebasan 97, diperoleh nilai Ttabel = 1,985. Berdasarkan tabel koefisien hasil pengolahan SPSS di atas, nilai Thitung untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 3,781 dan untuk variabel Citra Klinik (X2) sebesar 4,878. Kedua nilai Thitung ini lebih besar dari nilai Ttabel, sehingga berada di luar daerah penerimaan H0, artinya masing-masing variabel bebas Kualitas Pelayanan (X1) dan Citra Klinik (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen/pasien (Y).

 Model struktural pada hubungan Kualitas Pelayanan (KP) terhadap Kepuasan Konsumen/pasien (KK) memberikan nilai koefisien baku (*standardized coefficients*) sebesar 0,377 sehingga memberikan bentuk persamaan sebagai berikut:

Y = 0,377X1 + $ϵ\_{1}$

Berdasarkan persamaan jalur pada hubungan antara Kualitas Pelayanan (KP) dan Kepuasan Konsumen/pasien (KK), diperoleh kesimpulan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (KP) memberikan pengaruh sebesar $(0,377)^{2}$ x 100% = 0,1421 x 100% = 14,21% terhadap Kepuasan Konsumen/pasien (KK).

Adapun model struktural pada hubungan Citra Klinik (CK) terhadap Kepuasan Konsumen/pasien (KK) memberikan nilai koefisien baku (*standardized coefficients*) sebesar 0,486 sehingga bentuk persamaannya sebagai berikut:

Y = 0,486 + $ϵ\_{1}$

Berdasarkan persamaan jalur pada hubungan antara Citra Klinik (CK) dan Kepuasan Konsumen/pasien (KK), diperoleh kesimpulan bahwa variabel Citra Klinik (CK) memberikan pengaruh sebesar $(0,486 )^{2}$ x 100% = 0,2361 x 100% = 23,61% terhadap Kepuasan Konsumen/pasien (KK).

 Berdasarkan tabel Model Summary Sub Struktur 1 di atas, diperoleh nilai koefisien korelasi jalur ρxy sebesar 0,822 dan nilai koefisien determinasi $R\_{yx}^{2}$ sebesar 0,676 atau 67.6%. Berdasarkan nilai koefisien determinasi ($R\_{yx}^{2}$) ini, dapat diperoleh prosentase dari pengaruh faktor lain sebesar 100% - 67,6% = 32.4% yang tidak dapat diterangkan oleh model ini. Sedangkan koefisien jalur variabel lainya di luar variabel Y ditentukan melalui:

$ϵ\_{1}$ = $\sqrt{1-0,676}$ $=0,569$

demikian diperoleh persamaan Sub Struktur I sebagai berikut:

Y = 0,822X + 0,569

Gambar 1 Sub Struktur I Pengaruh Kualitas Pelayanan (KP) dan Citra Klinik (CK) terhadap Kepuasan Konsumen/pasien (KK).

Kualitas Pelayanan

(X1)

X1

Citra Klinik

(X2)

Kepuasan Pasien

(Y)

pyx1 = 0,377

pyx2= 0,486

#### Pengaruh Kepuasan Pasien/Konsumen terhadapKunjungan Ulang– Sub struktur II

Tabel 4 Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kunjungan Ulang



Sumber : data diolah peneliti Menggunakan IBM SPSS 26

Berdasarkan tabel Model Summary Sub Struktur II, diperoleh nilai koefisien determinasi (R2) sebesar 0,448. Berarti 48,8% dari faktor Kunjungan Ulang (Z) pasien dapat diterangkan oleh variabel Kualitas Pelayanan (X1), Citra Klinik (X2), dan variabel perantara (*intervening*) Kepuasan Konsumen/pasen (Y).

Untuk menguji apakah terdapat pengaruh simultan yang kuat antara variabel Kualitas Pelayanan (X1), Citra Klinik (X2), dan variabel perantara Kepuasan Konsumen/pasien (Y) terhadap Kunjungan Ulang (Z) pasien, maka digunakan uji F. Berdasarkan tabel ANOVA di atas, diperoleh nilai Fhitung untuk Sub Struktur II sebesar 25,964.

Dengan menggunakan taraf signifikasi (α) sebesar 5% pada derajat kebebasan df1 = 3 dan df2 = 96, diperoleh nilai Ftabel = 2,70. Tampak bahwa nilai Fhitung lebih besar dari nilai Ftabel, sehingga nilai Fhitung berada di dalam daerah penolakan H0. Artinya variabel Kualitas Pelayanan (X1), Citra Klinik (X2), dan variabel perantara Kepuasan Konsumen/pasien (Y) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap faktor Kunjungan Ulang (Z) pasien sebesar 48,8%. Adapun pengaruh yang tidak dapat diterangkan oleh model dengan Sub Struktur II sebesar 51,2%.

Dalam pengujian variabel bebas dan variabel perantara secara individual digunakan uji statistik T dengan taraf signifikasi (α) sebesar 5% pada derajat kebebasan 96, maka diperoleh nilai kritis Ttabel sebesar1,985. Berdasarkan tabel koefisien Sub Struktur II hasil pengolahan SPSS di atas, nilai-nilai Thitung untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 2,742, variabel Citra Klinik (X2) sebesar 2,799, dan variabel perantara Kepuasan Konsumen/pasien sebesar -0,805. Nilai Thitung variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan variabel Citra Klinik (X2) lebih besar dari nilai Ttabel, sehingga keduanya berada di luar daerah penerimaan H0, artinya kedua variabel bebas tersebut pada Sub Struktur II memang berpengaruh secara signifikan terhadap faktor Kunjungan Ulang (Z) pasien. Adapun nilai Thitung untuk pengaruh Kepuasan Konsumen (Y) terhadapat Kunjungan Ulang (Z) lebih kecil dari nilai Ttabel, nilainya berada di dalam daerah penerimaan H0, hal ini mengindikasikan bahwa faktor Kepuasan Konsumen/pasien (Y) di Klinik UIN Sunan Gunung Djati tidak terdapat pengaruh terhadap Kunjungan Ulang (Z) pasien. Nilai thitung -0,805 pada variabel kepuasan konsumen menunjukkan bahwa pasien pernah datang berobat ke klinik dan merasa puas namun belum melakukan kunjungan ulang lagi.

 Model struktural berdasarkan nilai koefisien baku (*standardized coefficients*) – 0,107 pada pengaruh faktor Kepuasan Konsumen (Y) terhadap Kunjungan Ulang (Z) adalah sebagai berikut:

Z = $Y $+ $ϵ\_{2}$

 Berdasarkan persamaan jalur pada hubungan Kepuasan Konsumen terhadap Kunjungan Ulang pasien diperoleh nilai P$yz$ = – 0,107, sehingga faktor Kepuasan Konsumen memberikan pengaruh sebesar $(– 0,107 )^{2}$ x 100% = 0,01145 x 100% = 1,145% terhadap Kunjungan Ulang pasien.

Kualitas Pelayanan (X1)

Citra Klinik (X2)

Kepuasan Pasien (Y)

Kunjungan Ulang Pasien (Z)

ρyx1

ρyx22

-,107

Pzy

ρƐ1yPzy

Gambar 2 Skema Sub Struktur II

Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Kunjungan Ulang

## Pembahasan

### Analisis Deskriptif

#### Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian analisis deskriptif menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan masuk ke dalam kategori baik dengan indeks rata-rata dari enam dimensi yang dimiliki sebesar 4,47.

 Hasil dari keenam dimensi tersebut terdapat penilaian yang tertinggi dan terendah. Dimensi dengan penilaian tertinggi yaitu pada dimensi efisien dan yang terendah yaitu pada dimensi berpusat pada pasien.

1. **Analisis Deskriptif Variabel Citra Klinik**

 Hasil penelitian analisis deskriptif menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap citra klinik secara keseluruhan masuk ke dalam kategori baik dengan indeks rata-rata dari empat dimensi yang dimiliki sebesar 4,40.

Hasil dari keempat dimensi tersebut terdapat penilaian yang tertinggi dan terendah. Dimensi dengan penilaian tertinggi yaitu pada dimensi kesadaran terhadap merk *(Brand Awareness)* dan yang terendah yaitu pada dimensi kesetiaan terhadap merk *(Brand Loyalty)* dan persepsi terhadap kualitas *(Perceived Quality)*.

**3. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien**

 Hasil penelitian analisis deskriptif menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap kepuasan pasien secara keseluruhan masuk ke dalam kategori baik dengan indeks rata-rata dari empat dimensi yang dimiliki sebesar 3,985.

 Hasil dari empat dimensi tersebut terdapat penilaian yang tertinggi dan terendah. Dimensi dengan penilaian tertinggi yaitu pada dimensi sistem keluhan dan saran dan yang terendah yaitu pada dimensi *lost customer analysis*. Pasien menilai petugas kesehatan belum melakukan pemantauan secara kontinyu terhadap sikap pasien setelah berobat.

### Analisa Verifikatif

#### Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

 Hasil analisis penelitian data persamaan jalur di atas menunjukkan bahwa persepsi kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Ini menggambarkan bahwa semakin tinggi persepsi kualitas pelayanan yang dimiliki pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang datang berobat ke Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati. Hal tersebut diketahui karena nilai t-hitung kualitas pelayanan terhadap nilai pelanggan lebih besar dari nilai t-tabel. Dengan Koefisien jalur variabel kualitas pelayanan terhadap nilai pelanggan yaitu sebesar 0.377, dengan diperoleh thitung sebesar 3,781 dengan mengambil taraf signifikan sebesar 10% maka nilai ttabel sebesar 1,985 sehingga thitung lebih besar dari ttabel, selain itu diketahui pula bahwa nilai sig. (0.000 < α (0.10)

 Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien baik pengaruh langsung maupun tidak langsung, pengaruh langsung variabel kualitas pelayanan di Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 37.7%.

. **2. Pengaruh Citra Klinik Terhadap Kepuasan Pasien**

 Berdasarkan pengolahan data persamaan jalur diatas didapatkan hasil citra klinik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal tersebut diketahui karena nilai t-hitung citra klinik terhadap kepuasan pasien lebih besar dari nilai t-tabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa citra klinik di klinik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien baik pengaruh langsung maupun tidak langsung, pengaruh langsung variabel citra klinik di Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 29.9%.

 Hasil ini menunjukkan bawah citra klinik berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hal ini berarti bahwa jika responden memiliki penilaian terhadap citra klinik yang rendah maka kepuasan konsumen akan rendah. Sebaliknya jika responden memiliki penilaian terhadap citra klinik yang tinggi akan kepuasan konsumen akan tinggi pula.

Variabel citra klinik memiliki koefisien t-value sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bawa citra klinik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sehingga dapat disimpulkan bahwa citra klinik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

#### Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Klinik Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 3 didapatkan informasi bahwa nilai Fhitung sebesar 101,211 lebih besar dari Ftabel 3,09. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel kulitas pelayanan dan citra klinik berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

#### Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kunjungan Ulang

Berdasarkan tabel 3 perhitungan variabel kepuasan konsumen terhadap kunjungan ulang memiliki nilai koefisien sebesar -0,107 dengan thitung sebesar - 0,805 dan ttabel sebesar 1,985 sehingga thitung lebih kecil dari ttabel. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen tidak terdapat berpengaruh terhadap kunjungan ulang konsumen. Hal ini disebabkan pasien pernah datang berobat ke klinik dan pasien merasa puas, namun pasien belum melakukan kunjungan ulang lagi diakibatkan klinik tutup selama hampir 2 tahun akibat pandemi Covid 19. Sehingga nilai kunjungan ulang ketika pasien mengisi kuesioner nilainya rendah. Dan pengambilan data pada penelitian ini diambil ketika klinik baru buka kembali setelah pandemi Covid 19.

# Simpulan dan saran

## Simpulan

Tanggapan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diukur dengan dimensi keselamatan, efektif, berpusat kepada pasien, ketepatan waktu, efisien, dan keadilan diinterpretasikan dalam kriteria baik dengan nilai rata-rata sebesar 4.47, namun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan lagi kualitasnya seperti pada pada dimensi berpusat pada pasien.

1. Tanggapan pasien terhadap citra klinik yang terdapat di Klinik Pratama Sunan Gunung Djati sudah baik dengan nilai rata-rata 4.40.
2. Tanggapan pasien terhadap kepuasan pasien terhadap Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati sudah baik dengan nilai rata-rata 4.11.
3. Terdapat pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan pengaruh sebesar 14,21%.
4. Terdapat pengaruh signifikan antara variabel citra klinik terhadap kepuasan pasien dengan pengaruh sebesar 23,61%.
5. Terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan dan citra klinik terhadap kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan memberikan pengaruh yaitu sebesar 37,7% dan citra klinik memberikan pengaruh sebesar 29,9%, sehingga jika ditotalkan kualitas pelayanan dan citra klinik memberikan pengaruh sebesar 67,6%.
6. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan pasien terhadap kunjungan ulang, hal ini disebabkan pasien pernah datang berobat ke klinik dan pasien merasa puas, namun pasien belum melakukan kunjungan ulang lagi diakibatkan klinik tutup selama hampir 2 tahun akibat pandemi Covid 19.
7. Kepuasan konsumen dan citra klinik secara signifikan berpengaruh positif terhadap kunjungan ulang pasien.

## Saran

1. Memperbaiki unsur-unsur yang mempunyai nilai rata-rata yang akan mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien antara lain:
2. Dokter dan tenaga medis lainnya diharapkan selalu melayani pasien dengan menerapkan konsep *“patient center”* yaitu pelayanan yang berpusat pada kenyamanan fisik dan emosional pasien sehingga dokter dan tenaga medis harus mempunyai *skill* komunikasi yang baik dan dapat memenuhi kebutuhan pasien secara efektif.
3. Melengkapi sarana dan prasana guna mendukung diagnosa dan tindakan medis lainnya serta menciptakan suasana klinik yang aman dan nyaman bagi pasien selama berobat.
4. Edukasi tenaga kesehatan: Memberikan pelayanan yang sesuai dengan SOP terutama berkaitan dengan jadwal dokter agar dokter memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah disepakati. Mengedukasikan tenaga kesehatan lain untuk meningkatkan rasa peduli dan menghormati hak-hak pasien.
5. Pihak manajemen: Adanya dukungan manajemen dan komunikasi interaktif internal, dimana program ini merupakan sarana kerjasama yang efektif dari kalangan manajemen klinik kepada SDM pelaksana dan juga membuka peluang komunikasi dua arah dari karyawan kepada atasan. Informasi mencakup masalah kerja atau keputusan-keputusan penting lainnya dalam klinik.
6. Perangkat administrasi personal dan manajemen sumber daya manusia, dimana manajemen perlu menyiapkan program perencanaan SDM yang tepat dan efektif agar dapat terlaksana secara baik sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan klinik. Koordinasi secara berkesinambungan diperlukan pada aplikasinya.
7. Mengembangkan budaya jasa, yaitu manajemen klinik harus dapat menciptakan suatu pola yang sama bagi masing-masing SDM agar kinerjanya memuaskan konsumen.
8. Penambahan SDM yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, agar jika tenaga kesehatan berhalangan hadir karena sakit atau alasan lainnya yang bersifat darurat ada SDM tenaga kesehatan yang bisa menggantikannya.
9. Citra klinik diinterpretasikan dalam kriteria baik, namun klinik harus memperhatikan beberapa kekurangan pada dimensi *brand loyalty dan perceived quality* di beberapa indikator yang diteliti .
10. Kepuasan pasien di Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati diinterpretasikan dalam kriteria baik, namun klinik harus memperhatikan kekurangan pada dimensi *ghost shopping dan lost customer analysis* yang dinilai rendah oleh pasien.
11. Kualitas pelayanan dan citra klinik merupakan salah satu faktor yang dapat dijadikan indikator bagi pimpinan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap peningkatan kepuasan pasien dan kunjungan ulang, sehingga dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menilai tingkat keberhasilan klinik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas.
12. Perlu dilakukan penelitian serupa untuk melihat pengaruh kepuasan pasien terhadap kunjungan ulang dengan data yang terbaru ketika klinik kembali normal seperti sebelum terjadi pandemi Covid 19.

**Daftar Pustaka**

Aaker, D.A. 2009. Managing Brand Equity: capitalizing on the value of a brand name. New York: The Free Press.

Alma, Buchari. 2018. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Azwar, A. 1996. Manajemen Pelayanan Kesehatan

Griffin, J. 2005. Customer loyalty. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Institut of Medicine (IOM). 2001. Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century. Washington, DC. National Academy Press.