

# Tesis Revisi Yeni Mulyani MM

*by* Yeni Mulyani Mm

---

**Submission date:** 03-Aug-2023 11:21AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2140690010

**File name:** Yeni\_Mulyani\_-\_198020104\_TURNITIN\_MM\_3.pdf (2.61M)

**Word count:** 13399

**Character count:** 78656

**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**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 2.1 Latar Belakang

Pembangunan manusia Indonesia dilaksanakan melalui perwujudan sistem kesehatan nasional yang terpadu. Pada pasal 28H ayat 1 UUD 1945 disebutkan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Keberadaan fasilitas kesehatan masyarakat sebagai lembaga pelayanan medis memiliki peran yang sangat strategis, terutama dalam membantu memelihara kesehatan dan meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Pembangunan kesehatan mempunyai tujuan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dengan memprioritaskan kualitas pelayanan, pemerataan dan jangkauan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat karena terwujudnya keadaan sehat adalah keinginan dan harapan semua pihak. Di Indonesia, konsep kesehatan tertuang dalam Undang-Undang Pokok Kesehatan RI No. 9 Tahun 1960. Pengertian sehat juga telah disesuaikan dengan definisi sehat dari WHO (1947).

Sehat yaitu suatu kondisi yang optimal, baik jasmani, rohani, serta sosial ekonomi, dan tidak hanya terbatas pada keadaan bebas dari penyakit atau kelemahan fisik dan mental saja. Tujuan sehat dari sistem kesehatan adalah untuk mempromosikan kesehatan masyarakat ke tingkat tertinggi. Agar tujuan sistem kesehatan tersebut terwujud, maka sistem manajemen kesehatan tidak dapat disamakan dengan sistem manajemen bisnis yang cenderung berorientasi kepada upaya untuk mencari keuntungan berupa uang untuk pemilik perusahaan (*profit*

*oriented*) tetapi manajemen kesehatan bertujuan untuk memberikan manfaat pelayanan secara optimal kepada masyarakat (*benefit oriented*) oleh karena organisasi kesehatan lebih mementingkan pencapaian kesejahteraan masyarakat umum (Susatyo, 2016:14).

Untuk mencapai tujuan sehat tersebut, banyak pekerjaan yang harus dilakukan, salah satunya yang dianggap penting adalah penyediaan pelayanan kesehatan. Dalam sistem kesehatan nasional, penyelenggaraan kesehatan merupakan salah satu subsistem yang menyatukan berbagai upaya penyelenggaraan kesehatan yang didukung oleh pengelolaan data dan informasi, penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta peraturan perundang-undangan kesehatan yang terpadu dan saling dukung, untuk menjamin tercapainya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berhubungan dengan masyarakat langsung menjadi ujung tombak dalam sistem kesehatan ini. Fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan primer atau dikenal dengan istilah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dapat berupa puskesmas dan jejaringnya, klinik-klinik pemerintah atau swasta dan praktek dokter swasta. Saat ini fasilitas kesehatan sudah banyak didirikan dan tersebar di seluruh Indonesia, yang membuktikan tingginya permintaan masyarakat terhadap fasilitas tersebut. Klinik adalah lembaga pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan medis perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisik. Klinik menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Untuk menjamin mutu pelayanan kepada pasien



semua ketentuan dan aturan tentang klinik ini diatur dalam Permenkes RI no. 9 tahun 2014.

Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung hadir sebagai perwujudan dari tugas Tri Dharma Perguruan Tinggi, khususnya dalam 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

Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati terletak di Kecamatan Cibiru Kotamadya Bandung Jawa Barat dengan luas wilayah 652,930 Ha. Kecamatan Cibiru ini mempunyai jumlah penduduk 61.683 orang yang terdiri dari 30.962 pria dan 30.721 perempuan. Jumlah kepala keluarga (KK) saat ini mencapai sekitar 17.627 KK. Berdasarkan data dari kecamatan pada tahun 2016 kepadatan penduduk sebesar 94 jiwa per hektar dan untuk pertumbuhan dan intensitas penduduk akan terus meningkat dari waktu ke waktu.

Beberapa fasilitas kesehatan yang terdapat di wilayah Bandung Timur di sekitar kampus UIN Sunan Gunung Djati yaitu puskesmas, klinik pratama, klinik utama, klinik ibu dan anak serta dua rumah sakit besar terdapat di daerah Bandung Timur yang telah dilengkapi peralatan kesehatan yang modern. Juga fasilitas penunjang seperti laboratorium klinik dengan peralatan yang modern. Di bawah ini terdapat data fasilitas kesehatan tingkat pertama yang berada di Kecamatan Cibiru dimana klinik berada, yaitu:

**Tabel 2.1 Data Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama di Kecamatan Cibiru  
Kotamadya Bandung**

No	Nama Fasilitas Kesehatan	Kepemilikan/Tipe	Jumlah
1.	Puskesmas	Pemerintah	2
2.	Klinik Utama	Swasta	2
3.	Klinik Pratama	Pemerintah	1
		Swasta	5
4.	Praktek Dokter	Swasta	2

Pada tabel 1.1. dapat dilihat bahwa fasilitas kesehatan tingkat pertama yang merupakan fasilitas kesehatan milik pemerintah ada 3 yaitu Puskesmas Cipadung Puskesmas Cibiru dan Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati, yang tentunya biayanya lebih murah dibanding dengan fasilitas kesehatan swasta, namun pelayanan dan ketersediaan obat relatif kurang dibanding swasta. Fasilitas kesehatan tingkat pertama lainnya yaitu klinik tipe pratama yang dimiliki oleh pihak swasta, yang membuka pelayanan dokter umum dan apotek. Klinik ini menerima BPJS sehingga pasien bisa berobat secara gratis. Kekurangan dari klinik ini berada di sekitar kompleks perumahan, jauh dari jalan raya sehingga pasien yang datang hanya masyarakat di sekitar kompleks perumahan tersebut. Fasilitas kesehatan yang lainnya yaitu klinik tipe utama dimana selain membuka pelayanan dokter umum dan dokter gigi, juga membuka pelayanan dokter spesialis yang cukup lengkap yaitu: spesialis kandungan, spesialis penyakit dalam, spesialis anak, spesialis mata, spesialis THT, spesialis kulit, spesialis kedokteran jiwa dan spesialis paru. Selain itu klinik ini dilengkapi apotek dan laboratorium klinik.

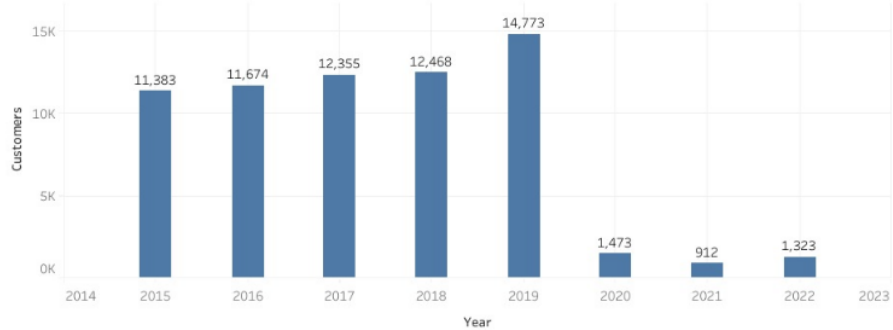
Ruang lingkup pelayanan Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung baru melayani civitas akademika kampus yang terdiri dari:

**Tabel 2.2 Jumlah Civitas Akademika UIN Sunan Gunung Djati Bandung**

No.	Pekerjaan	Jumlah (orang)
1.	Pegawai Negeri Sipil (Dosen dan Tendik)	1002
2.	Pegawai BLU dan kontrak	246
3.	Security	89
4.	Cleaning Service	121
5.	Mahasiswa	18.139
	Total Jumlah	19.597

Dengan jumlah civitas akademika yang dilayani rata-rata kunjungan pasien per hari di Klinik Pratama UIN Sunan 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.

Jumlah Kunjungan Pasien Klinik Pratama UIN SGD Tahun 2015 - 2022



**Tabel 2.3 Jumlah Kunjungan Pasien per Tahun**

Selain disebabkan karena pandemi masih banyak juga civitas akademika yang belum mengetahui keberadaan klinik terutama mahasiswa baru, atau karena kampus UIN Sunan Gunung Djati mempunyai dua kampus sehingga civitas akademika di kampus JL Soekarno Hatta lebih memilih fasilitas kesehatan lain yang lebih dekat.

Semakin banyaknya usaha di bidang pelayanan kesehatan tentunya tingkat persaingan pun semakin tinggi, oleh karena itu setiap fasilitas kesehatan perlu mencari strategi yang tepat dalam persaingan untuk pemasaran produknya. Salah satu strateginya adalah meningkatkan kualitas pelayanan dan membentuk citra positif di masyarakat.

Menurut Kotler dan Keller (2012:274), citra adalah seperangkat keyakinan, ide dan kesan yang dimiliki oleh seseorang terhadap suatu objek. Abratt dan Mofokeng dalam Amini et all (2012), menyatakan bahwa citra perusahaan merupakan aset yang berharga yang perlu dikelola perusahaan.

Citra klinik yang belum terbentuk dengan baik mungkin dapat disebabkan

oleh beberapa hal yaitu kualitas pelayanan kesehatan dan kualitas tenaga medis seperti penjelasan dokter mengenai penyakit pasien, perawat yang kurang ramah atau waktu antrian yang terlalu lama, kenyamanan dan kebersihan gedung klinik berpengaruh terhadap minat kunjungan pasien.

Melalui wawancara awal dengan beberapa pasien selaku konsumen di Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung pada tanggal 27 Mei 2021 mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan dokter, perawat, apoteker dan pegawai administrasi secara umum sudah baik. Namun yang masih terasa kurang adalah belum adanya sistem informasi yang terintegrasi, ketersediaan pelayanan klinik gigi dan laboratorium, sehingga pasien yang sebagian besar merupakan civitas akademika UIN Sunan Gunung Djati harus mencari keluar kampus ketika sedang membutuhkan layanan-layanan tersebut.

Kepuasan konsumen adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan konsumen yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi profitabilitas fasilitas kesehatan tersebut. Pengukuran kepuasan konsumen merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien dan lebih efektif. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor penting yang akan mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap keluhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap pasien.

Dari beberapa hasil penelitian yang diperoleh dari *Medical and Health Science Journal* (2018) faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya penilaian dan

kepuasan pasien diantaranya: perlakuan perawat yang tidak menyenangkan pasien antara lain kurang ramah pada pasien, kurang mampu berkomunikasi dengan baik (Rahadi, 2005), komunikasi yaitu tata cara informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan keluhan-keluhan dari pasien (Purwanto, 2007), prosedur administrasi yaitu berkaitan dengan pelayanan administrasi pasien dimulai masuk rumah sakit selama perawatan berlangsung sampai keluar dari rumah sakit (Purwanto, 2007), perlakuan dokter yang tidak menyenangkan pasien salah satunya adalah kurang mampu berkomunikasi dengan baik (Rahadi, 2005), peran komunikasi interpersonal antara dokter dengan pasien menjadi lebih optimal apabila kualitas komunikasi interpersonal mampu membangun hubungan interpersonal antara dokter dengan pasiennya (Soelarso, 2006), variabel kualitas pelayanan paramedis memiliki pengaruh terbesar kemudian kualitas kenyamanan penunjang medis (Wiyono dan Wahyudin, 2005).

Keluhan-keluhan diatas berkaitan erat dengan kualitas pelayanan. Kinerja penyedia layanan seperti klinik, dapat diukur melalui pengukuran indikator kualitas. Berdasarkan definisi dari *Institute of Medicine* (IOM) (2001:41), agar sistem pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuannya yaitu meningkatkan derajat kesehatan, menurunkan angka kesakitan, dan meningkatkan produktivitas masyarakat, maka semua pemangku kepentingan harus menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas dengan ciri-ciri sebagai berikut: keselamatan (*safe*), efektif (*effective*), efisien (*efficient*), keadilan (*equitable*), berpusat pada pasien (*patient-centered*), dan ketepatan waktu (*timely*).

Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan Klinik

Pratama UIN Sunan Gunung Djati ini maka dilakukan survei pendahuluan. Survei pendahuluan ini dilakukan pada 32 pasien dimana pasien mengisi kuesioner yang terdiri dari 35 pertanyaan mengenai kualitas pelayanan pada saat pendaftaran, waktu antrian, pelayanan oleh dokter dan perawat, pelayanan farmasi, persepsi pasien terhadap klinik, kepuasan pasien dan lain-lain. Berikut ini hasil survey pendahuluan dimana pada kuesioner pasien yang menjawab tidak puas:

**Tabel 2.4 Survey Pendahuluan**

**I. Hasil Prasurvey Kualitas Pelayanan**

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	Sangat Tidak Setuju	Score	Mean
1	Dokter selalu melayani pasien dengan tepat waktu	15	9	5	1	2	130	4.06
2	Dokter selalu memprioritaskan pasien dibandingkan hal lain	15	10	5	1	1	133	4.15
3	Dokter selalu menghormati hak dan nilai - nilai pasien	15	10	5	1	1	133	4.15
	Rata-rata							4.12

Dari tabel hasil prasurvey kualitas pelayanan rata-rata skornya adalah 4,12 yang artinya masuk ke dalam kategori baik. Kualitas pelayanan yang dilaksanakan di Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati dinilai sudah baik oleh pasien-pasien yang datang ke klinik tersebut, namun masih ada pasien yang sangat kurang setuju terhadap kualitas pelayanan ketika dokter selalu melayani pasien dengan tepat waktu, dokter selalu memprioritaskan pasien dibandingkan hal lain, dan dokter

selalu menghormati hak dan nilai - nilai pasien, artinya pelayanan yang diberikan klinik belum optimal atau belum sesuai dengan harapan seluruh pasien.

Mengetahui seberapa baik kualitas pelayanan suatu perusahaan sangatlah penting agar perusahaan dapat mengetahui sejauh mana layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan, kualitas layanan yang dapat dicapai dengan memuaskan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan-pelanggan, seperti yang disampaikan Leonard B dan A. Parasuraman (Kotler dan Keller, 2016:442).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada pasien mengatakan masih terbatasnya jenis layanan yaitu hanya ada pelayanan dokter umum saja, belum ada laboratorium sehingga jika ada pasien yang memerlukan pemeriksaan laboratorium harus dirujuk ke laboratorium klinis atau fasilitas kesehatan yang lain, juga alat-alat kesehatan yang masih terbatas.

Berikut ini adalah hasil prasurvey kepuasan pasien di Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati:

## II. Hasil Prasurvey Kepuasan Konsumen

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	Sangat Tidak Setuju	Score	Mean
1	Tersedia kotak pengaduan di Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung	13	13	4	-	2	131	4.09
2	Apakah pasien berkomitmen terhadap penyedia layanan?	8	13	6	4	1	120	3.75



3	Apakah Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung membuat inovasi agar kualitas pelayanan tetap konsisten	6	6	14	5	1	107	3.34
4	Apakah sikap petugas Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung menjalankan pekerjaan sebagai pelayan dengan sepenuh hati?	12	10	8	1	1	132	3.96
5	Apakah petugas mencari/menemukan temuan keluhan?	7	13	11	-	1	121	3.78
6	Apakah petugas menghubungi pasien yang telah meninggalkan klinik?	11	13	8	1	1	134	4.18
	Rata-rata							3.85

Dari tabel hasil prasurvey kepuasan pasien rata-rata skornya adalah 3,85 yang artinya masuk ke dalam kategori baik. Kepuasan pasien terhadap pelayanan Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati dinilai baik oleh pasien-pasien yang datang ke klinik tersebut. Klinik perlu melakukan evaluasi lebih dalam untuk mengetahui hal-hal yang masih membuat pasien belum merasa puas terhadap pelayanan klinik, yaitu terkait tersedianya kotak pengaduan, komitmen pasien terhadap penyedia layanan, inovasi agar pelayanan selalu berkualitas, sikap petugas Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung menjalankan pekerjaan sebagai pelayan dengan sepenuh hati, petugas mencari/menemukan temuan keluhan, dan petugas menghubungi pasien yang telah meninggalkan klinik.

### III. Hasil Prasurvey Citra Klinik

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	Sangat Tidak Setuju	Score	Mean
1	Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung selalu memberikan pelayanan yang memuaskan	18	9	3	1	1	138	4.31
2	Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung memiliki nilai lebih dibanding klinik lain	16	13	1	-	2	137	4.28
3	Nama Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung menimbulkan kesan baik dalam benak anda	13	14	3	1	1	133	4.15
	Rata-rata							4.24

Dari tabel hasil prasurvey citra klinik rata-rata skornya adalah 4,24 yang artinya masuk ke dalam kategori sangat baik. Citra “Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati” dinilai sudah sangat baik oleh pasien-pasien yang datang ke klinik tersebut walaupun masih ada pasien yang mempunyai pendapat sangat tidak setuju dengan pernyataan bahwa Klinik Pratama UIN SGD Bandung selalu memberikan pelayanan yang prima, memiliki nilai lebih dibanding klinik lain dan nama Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung menimbulkan kesan baik dalam benak pasien.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien mengatakan bahwa beberapa diantara mereka baru mengetahui tentang keberadaan “Klinik Pratama Sunan

Gunung Djati” sehingga belum pernah memanfaatkan layanan di klinik ini. Beberapa pasien yang lain mendapatkan informasi tentang klinik dari teman-temannya yang sudah pernah datang berobat. Menurut pasien-pasien yang sudah datang berobat mengatakan citra klinik belum menonjol, mereka memanfaatkan “Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati” karena lokasinya yang dekat dan memanfaatkan fasilitas gratis yang diberikan oleh UIN untuk para mahasiswanya.

Perilaku konsumen jasa salah satunya adalah bagaimana sebuah kualitas pelayanan dapat mempengaruhi keputusan mereka untuk mengkonsumsi jasa layanan yang sama di kemudian hari. Begitu pula dengan konsumen jasa kesehatan. Banyaknya pilihan akan penyedia pelayanan saat ini dapat menjadi faktor dalam membuat keputusan berobat di sebuah fasilitas kesehatan ataupun berobat ulang di tempat tersebut.

Berikut ini hasil prasurvei kunjungan ulang pasien Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung:

#### IV. Hasil Prasurvei Kunjungan Ulang

Kunjungan Ulang	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1. Tinggi (lebih dari 5 kali kunjungan per tahun)	6	18,75
2. Sedang ( 2- 4 kali per tahun)	12	37,50
3. Rendah (1 kali dalam 1 tahun)	14	43,75
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Dari tabel hasil prasurvei kunjungan ulang pasien di Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati disimpulkan bahwa yang melakukan kunjungan ulang lebih

dari 5 kali per tahun hanya 18,75%, dan yang melakukan kunjungan ulang lebih dari 2-4 kali per tahun hanya 37,50%, sebagian besar yaitu sebanyak 43,75% melakukan kunjungan baru 1 kali per tahun. Artinya pasien masih banyak yang tidak melakukan kunjungan ulang ke Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Klinik belum mampu meyakinkan pasien akan keberadaan klinik sebagai fasilitas kesehatan yang dapat melayani dan memberi solusi atas masalah-masalah yang terkait dengan kesehatan.

Dengan lokasi yang strategis dan tarif layanan gratis bagi civitas akademika membuat Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati sangat mudah dijangkau oleh pasien sehingga seharusnya angka kunjungan dan kunjungan ulang pasien meningkat. Namun sejauh mana keinginan pasien datang untuk berobat, apakah didukung dengan tingkat persepsi tertentu terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, atau merupakan hasil rekomendasi dari pasien lain yang memiliki pengalaman merasakan pelayanan di Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati belum diketahui. Atas dasar hal-hal tersebut, maka dipandang perlu bagi manajemen Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati untuk melakukan peninjauan sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan selama ini, apakah citra klinik mempengaruhi kunjungan ulang pasien untuk datang berobat, dan bagaimana tingkat kepuasan pasien sehingga pasien akan melakukan kunjungan ulang ke Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati sehingga diperlukan suatu penelitian dengan judul: **“Analisis Upaya Meningkatkan Kunjungan Ulang Pasien Di Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung”**

## **2.2 Identifikasi Masalah**

1. Perlu ada evaluasi untuk mengetahui kualitas pelayanan Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung di mata pasien.
2. Citra Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung belum terbentuk positif di mata pasien.
3. Masih ada pasien yang menyatakan tidak puas atas kualitas pelayanan Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
4. Jumlah kunjungan ulang pasien di Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung belum meningkat secara signifikan setiap tahunnya.

## **2.3 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kualitas pelayanan, citra klinik, kepuasan pasien dan kunjungan ulang pasien Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pasien Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh citra klinik secara parsial terhadap kepuasan pasien Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung?
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan citra klinik secara simultan terhadap kepuasan pasien Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung?
5. Seberapa besar pengaruh kepuasan pasien terhadap kunjungan ulang pasien Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung?

## **2.4 Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui kualitas pelayanan, citra klinik, kepuasan pasien dan kunjungan ulang pasien Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
2. Mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pasien Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
3. Mengetahui seberapa besar pengaruh citra klinik secara parsial terhadap kepuasan pasien Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
4. Mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan citra klinik secara simultan terhadap kepuasan pasien Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
5. Mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan pasien terhadap kunjungan ulang pasien Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung

## **2.5 Manfaat Penelitian**

### **2.5.1 Manfaat untuk Akademik**

Penelitian ini berguna dalam menambah kontribusi wawasan pengetahuan dan menyumbangkan pemikiran dalam rangka pengembangan ilmu khususnya mengenai kualitas pelayanan, citra klinik di mata konsumen dan kepuasan pasien serta pengaruhnya terhadap kunjungan ulang pasien di klinik pemerintah.

### **2.5.2 Manfaat untuk Praktisi**

Penelitian ini bermanfaat sebagai rekomendasi bagi Badan Layanan Umum UIN Sunan Gunung Djati dalam kebijakan manajemen untuk meningkatkan

kualitas pelayanan klinik guna meningkatkan citra klinik di mata konsumen yang dapat meningkatkan kepuasan pasien sehingga meningkatkan jumlah kunjungan ulang pasien serta pengembangan klinik di masa yang akan datang.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Hasil Penelitian

Pada sub bab ini peneliti akan membahas atau memaparkan hasil penelitian di Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

##### 3.1.1 Gambaran Umum Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung adalah klinik pratama milik UIN Sunan Gunung Djati Bandung yang beralamat di Jalan A.H Nasution No. 105, RT/RW 02/05 Kelurahan Cipadung, Kecamatan Cibiru Kota Bandung 40614 Telp. (022)7800525. Adapun denah lokasi dapat dilihat dalam lampiran





Klinik ini berada di kampus I UIN Sunan Gunung Djati Bandung, berada di pinggir jalan besar dan dapat dilalui oleh kendaraan roda dua dan empat.

Ruang lingkup dan sasaran dari pelayanan klinik adalah seluruh civitas akademik (mahasiswa) dan keluarga besar (dosen dan karyawan).

Civitas akademika UIN Sunan Gunung Djati yang terdiri dari:

- PNS berjumlah 1002 orang
- Pegawai BLU dan kontrak berjumlah 246 orang
- Security berjumlah 89 orang
- Cleaning Service berjumlah 121 orang
- Mahasiswa berjumlah 18.139 orang

Pelayanan yang diberikan kepada pasien berupa layanan dokter umum dan farmasi.

Adapun denah bangunan Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung terdiri dari 2 lantai, yaitu:

Lantai I

1. Ruang pendaftaran
2. Ruang tunggu pasien
3. Ruang konsultasi dan periksa pasien
4. Ruang tindakan
5. Ruang instalasi farmasi
6. Toilet

## Lantai II

1. Ruang administrasi
2. Ruang ketua dan sekretaris Klinik
3. Ruang Pojok ASI
4. Ruang rapat/tamu
5. Pantry/dapur
6. Toilet

### 3.1.2 Karakteristik Responden

Pengambilan data dilakukan dengan menyebarkan kuesiober kepada 100 pasien dengan tingkat pengambilan sebanyak 100%. Profil data pasien terdiri dari usia, jenis kelamin, dan pekerjaan. Berikut merupakan status demografi pasien yang menjadi responden pada penelitian ini:

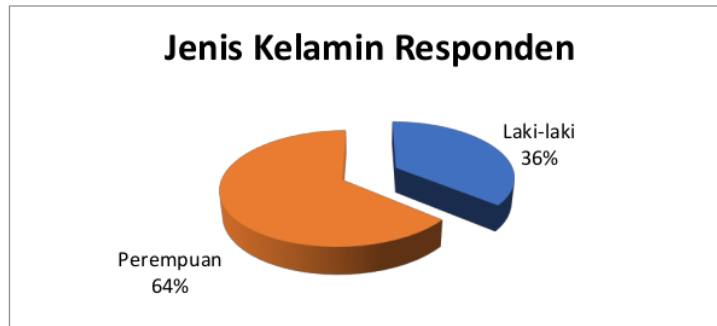
#### 1. Status Demografi Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden dalam penelitian ini berjumlah 100. Adapun untuk melihat bagaimana sebaran jenis kelamin pasien disajikan tabel 4.1 dan gambar 4.1.

**Tabel 3.1 Jenis Kelamin Responden**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Frekuensi (n)</b>	<b>Presentase (%)</b>
Laki-laki	36,0	36,0
Perempuan	64,0	64,0
Total	100,0	100,0

Sumber : Lampiran 1, data diolah peneliti Menggunakan IBM SPSS 26



Gambar 3.1 Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan tabel 4.1 dan gambar 4.1 didapatkan informasi bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan dengan presentase 64 % atau sejumlah 64 responden. Sedangkan responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 36 responden atau sebesar 36%.

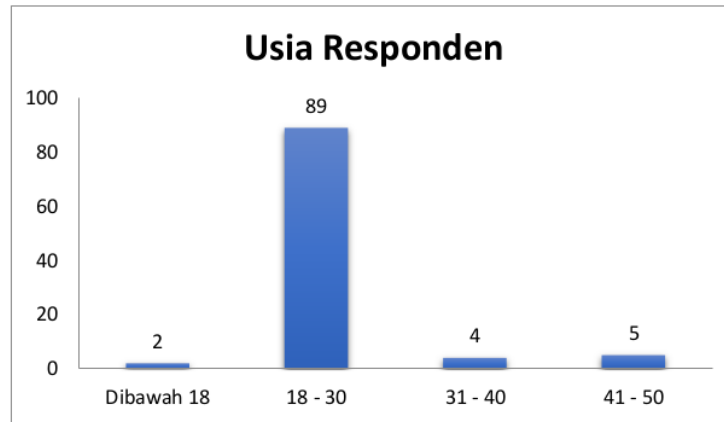
## 2. Status Demografi Berdasarkan Usia

Sebaran kelompok usia responden penelitian disajikan tabel 4.2 dan gambar 4.2.

**Tabel 3.2 Usia Responden**

<b>Kelompok Usia (Tahun)</b>	<b>Frekuensi (n)</b>	<b>Persentase (%)</b>
Di bawah 18	2,0	2,0
18 sampai 30	89,0	89,0
31 sampai 40	4,0	4,0
41 sampai 50	5,0	5,0
Total	100,0	100

Sumber : Lampiran 1, data diolah peneliti Menggunakan IBM SPSS 26



**Gambar 3.2 Kelompok Usia Responden**

Berdasarkan tabel 4.2 dan gambar 4.2 didapatkan informasi bahwa sebagian besar responden berada dalam rentang usia 18 sampai 30 tahun dengan presentase 89 % atau sejumlah 89 responden. Responden dengan kelompok urutan usia yang kedua yaitu kelompok usia 41 sampai 50 tahun dengan presentase 5 % atau sejumlah 5 responden. Sedangkan pada urutan ketiga yaitu kelompok usia 31 sampai 40 tahun dengan presentase 4 % atau sejumlah 4 responden. Terakhir kelompok usia paling sedikit yaitu usiadibawah 18 tahun dengan presentase 2 % atau sejumlah 2 responden.

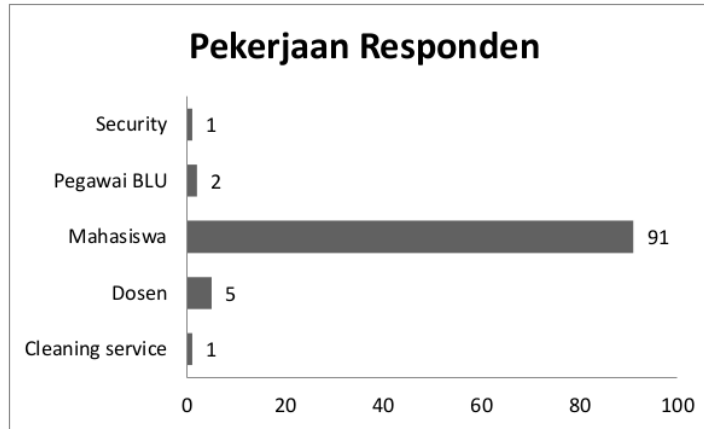
### 3. Status Demografi Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran pekerjaan responden penelitian disajikan tabel 4.3 dan gambar 4.3.

**Tabel 3.3 Pekerjaan Responden**

Pekerjaan	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Cleaning service	1,0	1,0
Dosen	5,0	5,0
Mahasiswa	91,0	91,0
Pegawai BLU	2,0	2,0
Security	1,0	1,0
Total	100,0	100,0

Sumber : Lampiran 1, data diolah peneliti Menggunakan IBM SPSS 26



**Gambar 3.3 Kelompok Pekerjaan Responden**

Berdasarkan tabel 4.3 dan gambar 4.3 didapatkan informasi bahwa sebagian besar responden merupakan mahasiswa dengan presentase 91 % atau sejumlah 91 responden. Sedangkan pada urutan kedua dengan presentase 5 % atau 5 responden merupakan dosen. Adapun responden yang bestatus sebagai pegawai BLU berjumlah 2 responden atau sebesar 2 %. Sedangkan responden dengan pekerjaan sebagai security dan cleaning servive masing-masing berjumlah 1 responden atau 1 %.

### 3.1.3 Uji Validitas

Untuk mencari nilai validitas suatu item kita akan mengkorelasikan skor item tersebut dengan skor total item-item dari variabel tersebut. Jika nilai korelasi lebih besar dari 0,3, maka dikatakan item tersebut cukup valid, sedangkan jika nilai korelasinya lebih kecil dari 0,3 maka dikatakan item tersebut kurang valid. Berdasarkan hasil pengolahan data, maka diperoleh pemeriksaan validitas sebagai

berikut:

### 3.1.3.1 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Berdasarkan kajian teori tentang kualitas pelayanan yang diukur dengan dimensi keselamatan (*safe*), efektif (*effective*), tepat waktu (*timely*), efisien (*efficient*), keadilan (*equitable*) dan berpusat pada pasien (*patient center*). Dengan jumlah indikator (item pertanyaan) yang digunakan sebanyak 13 item pertanyaan berupa kuesioner yang dibagikan kepada 100 pasien atau responden untuk menjawabnya.

Kuesioner yang masuk diperiksa, kemudian dilakukan perhitungan dengan cara mengkorelasikan skor setiap item pertanyaan dengan jumlah skor, maka hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Hasil pengujian validitas instrumen untuk variabel kualitas pelayanan disajikan pada tabel 4.4

**Tabel 3.4 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan**

Pertanyaan	Korelasi Pearson	Pembanding	p-value	Pembanding	Keterangan
KP1.1	,777**	<0,196	0,000	<0,05	Valid
KP1.2	,812**	<0,196	0,000	<0,05	Valid
KP1.3	,729**	<0,196	0,000	<0,05	Valid
KP2.1	,769**	<0,196	0,000	<0,05	Valid
KP2.2	,763**	<0,196	0,000	<0,05	Valid
KP3.1	,801**	<0,196	0,000	<0,05	Valid
KP3.2	,838**	<0,196	0,000	<0,05	Valid
KP4.1	,818**	<0,196	0,000	<0,05	Valid
KP4.2	,834**	<0,196	0,000	<0,05	Valid
KP5.1	,796**	<0,196	0,000	<0,05	Valid
KP5.2	,792**	<0,196	0,000	<0,05	Valid
KP5.3	,821**	<0,196	0,000	<0,05	Valid
KP5.4	,787**	<0,196	0,000	<0,05	Valid

Sumber : data diolah peneliti Menggunakan IBM SPSS 26

Berdasarkan tabel diatas, maka kuosioner tentang kualitas pelayanan yang terdiri dari 13 pertanyaan seluruhnya dinyatakan valid karena nilai  $r_{hitung}$  yang dimiliki tiap butirnya lebih besar dari  $r_{tabel}$  yaitu 0,196 , hal ini dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan valid. Secara keseluruhan pertanyaan tentang variabel kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien atau responden sudah tepat.

### 3.1.3.2 Uji Validitas Variabel Citra Klinik

Sesuai dengan kajian teori tentang citra klinik, dimensi-dimensi yang diukur adalah kesetiaan terhadap merk (*Brand Loyalty*), kesadaran terhadap merk (*Brand Awareness*), persepsi terhadap kualitas (*Perceived Quality*), dan asosiasi merk (*Brand Associations*).

Setelah meninjau hasil kuesioner yang masuk dan dilakukan perhitungan dengan cara mengkorelasikan skor setiap item pertanyaan dengan jumlah skor, maka hasilnya disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 3.5 Hasil Pengujian Validitas Variabel Citra Klinik**

Pertanyaan	Korelasi Pearson	Pembanding	p-value	Pembanding	Keterangan
CK1.1	,857**	<0,196	0,000	<0,05	Valid
CK1.2	,782**	<0,196	0,000	<0,05	Valid
CK2.1	,835**	<0,196	0,000	<0,05	Valid
CK2.2	,927**	<0,196	0,000	<0,05	Valid
CK3	,876**	<0,196	0,000	<0,05	Valid
CK4.1	,909**	<0,196	0,000	<0,05	Valid
CK4.2	,784**	<0,196	0,000	<0,05	Valid

Sumber : data diolah peneliti Menggunakan IBM SPSS 26

Berdasarkan tabel di atas, maka kuesioner tentang citra klinik yang terdiri

dari 7 pertanyaan seluruhnya dinyatakan valid karena nilai  $r_{hitung}$  yang dimiliki tiap butirnya lebih besar dari  $r_{tabel}$  yaitu 0,196, hal ini dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan valid. Secara keseluruhan pertanyaan yang diberikan kepada pasien atau responden sudah tepat untuk mengukur variabel citra klinik.

### 3.1.3.3 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien

Berdasarkan kajian teori tentang kepuasan pasien yang diukur dengan dimensi sistem keluhan dan saran, *Ghost Shopping (Mysteri Shopping)*, *Lost Customer Analysis* dan survei kepuasan pelanggan.

Setelah meninjau hasil kuesioner yang masuk dan dilakukan perhitungan dengan cara mengkorelasikan skor setiap item pertanyaan dengan jumlah skor, maka hasilnya disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 3.6 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Konsumen**

Pertanyaan	Korelasi Pearson	Pembanding	p-value	Pembanding	Keterangan
KK1.1	,747**	<0,196	0,000	<0,05	Valid
KK1.2	,832**	<0,196	0,000	<0,05	Valid
KK1.3	,764**	<0,196	0,000	<0,05	Valid
KK1.4	,821**	<0,196	0,000	<0,05	Valid
KK2.1	,837**	<0,196	0,000	<0,05	Valid
KK2.2	,766**	<0,196	0,000	<0,05	Valid
KK2.3	,700**	<0,196	0,000	<0,05	Valid
KK2.4	,856**	<0,196	0,000	<0,05	Valid
KK3.1	,745**	<0,196	0,000	<0,05	Valid
KK3.2	,859**	<0,196	0,000	<0,05	Valid
KK3.3	,805**	<0,196	0,000	<0,05	Valid
KK4.1	,857**	<0,196	0,000	<0,05	Valid
KK4.2	,871**	<0,196	0,000	<0,05	Valid
KK4.3	,864**	<0,196	0,000	<0,05	Valid
KK4.4	,798**	<0,196	0,000	<0,05	Valid



Sumber : data diolah peneliti Menggunakan IBM SPSS 26

Berdasarkan tabel diatas, maka kuesioner tentang kepuasan pasien yang terdiri dari 15 pertanyaan seluruhnya dinyatakan valid karena nilai rhitung yang dimiliki tiap butirnya lebih besar dari rtabel yaitu 0,196, hal ini dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan valid.

### 2.1.5 Uji Reliabilitas

Pengujian reabilitas instrumen dapat dilakukan dengan test dan retest, equivalent, gabungan keduanya dan dapat diuji dengan cara menganalisis konsistensi keandalan alat ukur secara interval, dengan menggunakan nilai *alpha Cronbach*. Hasil perhitungan koefisien reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.7 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan**

Variabel	Cronbach's Alpha
Kualitas Pelayanan	,945

Sumber : data diolah peneliti Menggunakan IBM SPSS 26

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas, didapatkan nilai *alpha Cronbach* nilai koefisien reliabilitas instrumen penelitian berada di antara nilai 0,600 sampai 0,700. Artinya hasil tersebut menunjukkan nilai *alpha Cronbach* lebih besar dari 0,700 yang berarti seluruh variabel penelitian kualitas pelayanan dinyatakan reliabel atau memenuhi persyaratan. Karena uji validitas dan uji reliabilitas menyatakan bahwa seluruh item kualitas pelayanan valid dan reliabel maka artinya instrumen (kuesioner) yang digunakan valid dan reliabel.

Hasil pengujian reliabilitas instrumen untuk variabel citra klinik dapat dilihat pada tabel 4.8.

**Tabel 3.8 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Citra Klinik**

Variabel	Cronbach's Alpha
Citra Klinik	,949

Sumber : data diolah peneliti Menggunakan IBM SPSS 26

Dengan melihat hasil uji reliabilitas di atas, didapatkan nilai *alpha Cronbach* nilai koefisien reliabilitas instrumen penelitian berada di antara nilai 0,600 sampai 0,700. Artinya hasil tersebut menunjukkan nilai *alpha Cronbach* lebih besar dari 0,700 yang berarti seluruh variabel penelitian citra klinik dinyatakan reliabel atau memenuhi persyaratan. Karena uji validitas dan uji reliabilitas menyatakan bahwa seluruh item kualitas pelayanan valid dan reliabel maka artinya instrumen (kuesioner) yang digunakan valid dan reliabel.

Hasil pengujian reliabilitas instrumen untuk variabel kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.9

**Tabel 3.9 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen**

Variabel	Cronbach's Alpha
Kepuasan Konsumen	,960

Sumber : data diolah peneliti Menggunakan IBM SPSS 26

Dengan melihat hasil uji reliabilitas di atas, didapatkan nilai *alpha Cronbach* nilai koefisien reliabilitas instrumen penelitian berada di antara nilai 0,600 sampai 0,700. Artinya hasil tersebut menunjukkan nilai *alpha Cronbach* lebih besar dari 0,700 yang berarti seluruh variabel penelitian kepuasan pelanggan dinyatakan reliabel atau memenuhi persyaratan. Karena uji validitas dan uji reliabilitas menyatakan bahwa seluruh item kualitas pelayanan valid dan reliabel maka artinya instrumen (kuesioner) yang digunakan valid dan reliabel.

#### 4.1.7 Analisa Data

##### Statistik Deskriptif

Hasil analisis statistik deskriptif terhadap data penelitian yaitu skor total masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel 4.10.

**Tabel 3.10** Statistik Deskriptif

Variabel	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KP	27,00	57,00	41,61	8,44
CK	14,00	34,00	22,71	4,63
KK	32,00	66,00	49,21	9,27
KU	,00	3,00	1,36	1,02

Sumber : data diolah peneliti Menggunakan IBM SPSS 26

Berdasarkan tabel 4.10 diperoleh informasi bahwa pada variabel KP atau kualitas pelayanan memiliki skor total terendah 27 dan tertinggi 57. Adapun nilai rata-rata skor total variabel KP atau kualitas pelayanan yaitu sebesar 41,61 dengan standard deviasi sebesar 8,44. variabel CK atau Citra klinik memiliki skor total terendah 14 dan tertinggi 34. Adapun nilai rata-rata skor total variabel CK atau citra klinik yaitu sebesar 22,71 dengan standard deviasi sebesar 4,63. Variabel KK atau Kepuasan konsumen memiliki skor total terendah 32 dan tertinggi 66. Adapun nilai rata-rata skor total variabel KK atau kepuasan konsumen yaitu sebesar 49,21 dengan standard deviasi sebesar 9,27. Variabel KU atau Kunjungan memiliki skor total terendah 0 dan tertinggi 3. Adapun nilai rata-rata variabel KU atau kunjungan ulang yaitu sebesar 1,36 dengan standard deviasi sebesar 1,02.

##### Deskripsi Data

##### Variabel Kualitas Pelayanan

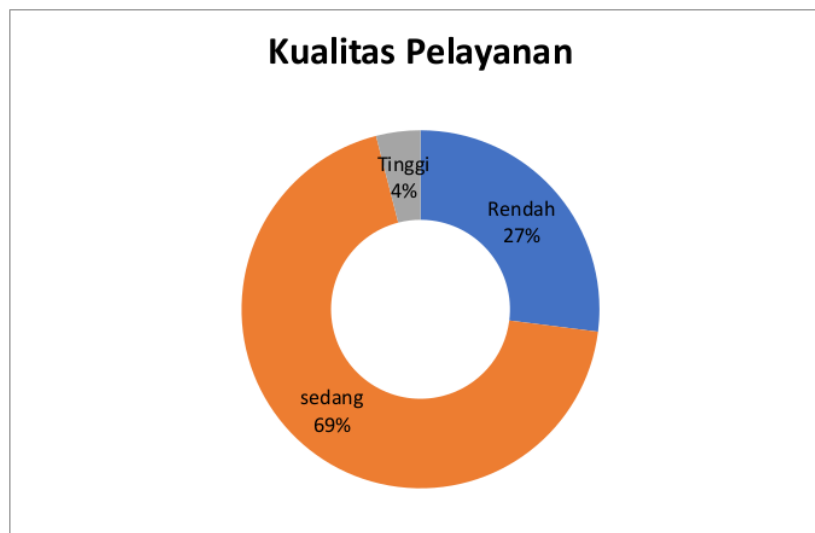
Variabel KP atau kualitas pelayanan memiliki nilai rata-rata skor total yaitu sebesar 58,63 dengan standard deviasi sebesar 6,15. Sehingga tingkat kualitas

pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga yaitu, rendah sedang dan tinggi. Adapun kualitas pelayanan rendah jika skor total kurang dari 52,47. Kualitas pelayanan sedang jika skor total berada dalam rentang 52,47 – 64,78. Sedangkan kepuasan pelayanan tinggi jika skor total diatas 64,78. Sebaran tingkat kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.11 dan gambar 4.4.

**Tabel 3.11 Sebaran Tingkat Kualitas Pelayanan**

Kelompok	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Rendah	21,0	21,0
Sedang	48,0	48,0
Tinggi	31,0	31,0
Total	100,0	100,0

Sumber : data diolah peneliti Menggunakan IBM SPSS 26



**Gambar 3.4 Sebaran Tingkat Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan tabel 4.11 dan gambar 4.5 diperoleh informasi bahwa responden dengan tingkat kepuasan pelayanan rendah sejumlah 21 responden atau

sebesar 21 %. Responden dengan tingkat kepuasan pelayanan sedang sejumlah 48 responden atau sebesar 48 %. responden dengan tingkat kepuasan pelayanan tinggi sejumlah 31 responden atau sebesar 31 %.

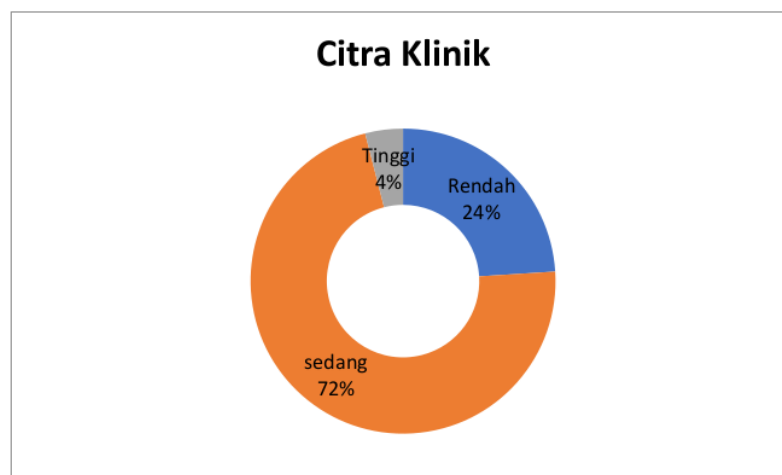
### Variabel Citra Klinik

Variabel CK atau Citra klinik memiliki nilai rata-rata skor total adalah 39,71 dengan standard deviasi sebesar 5,77. Sehingga tingkat Citra klinik dapat dibedakan menjadi tiga yaitu, rendah sedang dan tinggi. Adapun citra klinik rendah jika skor total kurang dari 33,93. Citra klinik sedang jika skor total berada dalam rentang 33,93 – 45,48. Sedangkan citra klinik tinggi jika skor total diatas 45,48. Sebaran tingkat citra klinik dapat dilihat pada tabel 4.12 dan gambar 4.5.

**Tabel 3.12** Sebaran kategori Citra Klinik

Kategori	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Rendah	14,0	14,0
Sedang	86,0	86,0
Tinggi	0,0	0,0
Total	100,0	100,0

Sumber : data diolah peneliti Menggunakan IBM SPSS 26



### Gambar 3.5 Sebaran Kategori Citra Klinik

Berdasarkan tabel 4.12 dan gambar 4.5 diperoleh informasi bahwa responden dengan penilaian citra klinik rendah sejumlah 14 responden atau sebesar 14%. Responden dengan penilaian terhadap citra klinik sedang sejumlah 86 responden atau sebesar 86%. responden dengan penilaian terhadap citra klinik tinggi sejumlah 0 responden atau sebesar 0%.

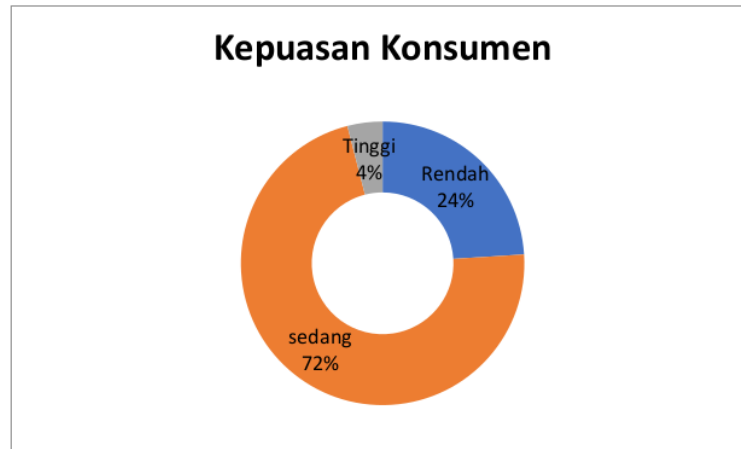
#### Variabel Kepuasan Konsumen

Variabel KK atau Kepuasan konsumen nilai rata-rata skor total yaitu sebesar 61,83 dengan standard deviasi sebesar 9,51. Sehingga tingkat Kepuasan konsumen dapat dibedakan menjadi tiga yaitu, rendah sedang dan tinggi. Adapun kepuasan konsumen rendah jika skor total kurang dari 52,31. Kepuasan konsumen sedang jika skor total berada dalam rentang 52,31 – 71,34. Sedangkan kepuasan konsumen tinggi jika skor total diatas 71,34. Sebaran tingkat citra klinik dapat dilihat pada tabel 4.12 dan gambar 4.6.

**Tabel 3.13** Sebaran kategori Kepuasan Konsumen

Kategori	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Rendah	12	12,0
Sedang	66	66,0
Tinggi	22	22,0
Total	100	100,0

Sumber : data diolah peneliti Menggunakan IBM SPSS 26



**Gambar 3.6 Sebaran Kategori Kepuasan Konsumen**

Berdasarkan tabel 4.13 dan gambar 4.6 diperoleh informasi bahwa responden dengan kepuasan konsumen rendah sejumlah 12 responden atau sebesar 12%. Responden dengan kepuasan konsumen sedang sejumlah 66 responden atau sebesar 66%. responden dengan kepuasan konsumen tinggi sejumlah 22 responden atau sebesar 22%.

#### **Variabel Kunjungan Ulang**

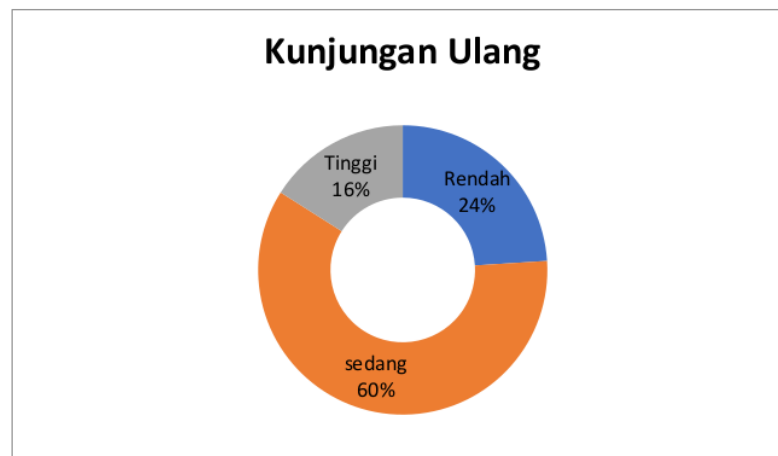
Variabel KU atau Kunjungan memiliki nilai rata-rata variabel KU atau kunjungan ulang yaitu sebesar 2,68 dengan standard deviasi sebesar 1,28. Sehingga tingkat kunjungan ulang dapat dibedakan menjadi tiga yaitu, rendah sedang dan tinggi. Adapun kunjungan ulang rendah kurang dari 1. Kunjungan ulang sedang jika antara 1 -3. Sedangkan kunjunan ulang tinggi jika lebih dari 3. Sebaran tingkat citra klinik dapat dilihat pada tabel 4.13 dan gambar 4.7.

**Tabel 3.14 Sebaran kategori Kunjungan Ulang**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi (n)</b>	<b>Presentase (%)</b>
Rendah	11	11,0
Sedang	73	73,0

Tinggi	16	16,0
Total	100	100,0

Sumber : data diolah peneliti Menggunakan IBM SPSS 26



**Gambar 3.7 Sebaran Kategori Kunjungan Ulang**

Berdasarkan tabel 4.14 dan gambar 4.7 diperoleh informasi bahwa responden dengan tingkat kunjungan ulang rendah sejumlah 11 responden atau sebesar 11%. Responden dengan tingkat kunjungan ulang sedang sedang sejumlah 73 responden atau sebesar 73%. responden dengan tingkat kunjungan ulang tinggi sejumlah 16 responden atau sebesar 16 %.

#### **3.1.4 Analisa Deskriptif**

Analisa deskriptif merupakan penilaian atau jawaban dari 100 pasien mengenai variabel yang diteliti. Analisa deskriptif bertujuan untuk menentukan respon pasien tentang kualitas pelayanan pasien dan citra klinik terhadap kepuasan pasien dan kunjungan ulang di Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung.



1. Kualitas Pelayanan di Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung

Hasil tanggapan pasien terhadap kualitas pelayanan klinik untuk setiap item pertanyaan dengan dimensi keselamatan (*safe*), efektif (*effective*), tepat waktu (*timely*), efisien (*efficient*), keadilan (*equitable*) dan berpusat pada pasien (*patient center*) dideskripsikan pada analisis berikut:

a. Dimensi Keselamatan (*Safe*)

**Tabel Rekapitulasi Jawaban Dimensi Keselamatan (*Safe*) (n=100)**

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	Sangat Tidak Setuju	Score	Mean
1	Dokter selalu membuat resep obat sesuai dengan penyakit pasien	60	39	1	0	0	459	4.59
2	Perawat selalu melakukan tindakan sesuai standar pelayanan	44	51	5	0	0	439	4.39
3	Dokter memberikan pelayanan dengan aman tanpa mencederai pasien	58	39	3	0	0	455	4.55
	Rata-rata							4.51

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa indeks keselamatan (*safe*) di Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung memiliki rata-rata sebesar 4.51 yang berarti indeks keselamatan (*safe*) memiliki nilai sangat baik. Dari pernyataan di atas yang memiliki nilai terendah yaitu 4.39 dengan pertanyaan “Perawat selalu melakukan tindakan sesuai standar pelayanan”.

b. Dimensi Efektif (*Effective*)Tabel Rekapitulasi Jawaban Dimensi Efektif (*Effective*) (n=100)

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	Sangat Tidak Setuju	Score	Mean
1	Dokter memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan atau keluhan pasien	55	36	7	1	2	440	4.40
2	Pelayanan yang diberikan perawat berdasarkan ilmu pengetahuan	57	38	5	0	0	452	4.52
	Rata-rata							4.46

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa indeks efektif (*effective*) di Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung memiliki rata-rata sebesar 4.46. yang berarti indeks efektif (*effective*) memiliki nilai cukup. Dari pernyataan di atas yang memiliki nilai terendah yaitu 3.14 dengan pertanyaan “Pelayanan yang diberikan perawat berdasarkan ilmu pengetahuan”

c. Dimensi Ketepatan Waktu (*Timely*)Tabel Rekapitulasi Jawaban Dimensi Ketepatan Waktu (*Timely*) (n=100)

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	Sangat Tidak Setuju	Score	Mean
1	Dokter selalu melayani pasien dengan tepat waktu	55	37	5	1	2	442	4.42
2	Hasil pemeriksaan dokter diberikan sangat cepat	47	50	2	1	0	443	4.43

Rata-rata							4.425
-----------	--	--	--	--	--	--	-------

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa indeks ketepatan waktu (*timely*) di Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung memiliki rata-rata sebesar 4.425 yang berarti indeks ketepatan waktu (*timely*) memiliki nilai sangat baik. Dari pernyataan di atas yang memiliki nilai terendah 4.42 yaitu dengan pertanyaan “Dokter selalu melayani pasien dengan tepat waktu”

d. Dimensi Efisien (*Efficient*)

Tabel Rekapitulasi Jawaban Dimensi Efisien (*Efficient*) (n=100)

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	Sangat Tidak Setuju	Score	Mean
1	Dokter selalu memberikan resep obat sesuai kebutuhan pasien	64	35	1	0	0	463	4.63
2	Pelayanan yang diberikan perawat sesuai dengan kebutuhan pasien	61	33	4	1	1	454	4.54
	Rata-rata							4.585

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa indeks efisien (*efficient*) di Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung memiliki rata-rata sebesar 4.585 yang berarti indeks efisien (*efficient*) memiliki nilai sangat baik. Dari pernyataan di atas yang memiliki nilai terendah yaitu 4.54 dengan pertanyaan “Pelayanan yang diberikan perawat sesuai dengan kebutuhan pasien”.

e. Dimensi Keadilan (*Equitable*)

Tabel Rekapitulasi Jawaban Dimensi Keadilan (*Equitable*) (n=100)

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	Sangat Tidak Setuju	Score	Mean
1	Dokter mampu memberikan pelayanan yang adil tanpa membedakan ras, status ekonomi, dsb kepada pasien	49	42	7	1	1	437	4.37
2	Petugas farmasi Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati memberikan pelayanan sesuai dengan nomor antrian	54	44	2	0	0	452	4.52
	Rata-rata							4.445

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa indeks keadilan (*equitable*) di Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung memiliki rata-rata sebesar 4.445 yang berarti indeks keadilan (*equitable*) memiliki nilai sangat baik. Dari pernyataan di atas yang memiliki nilai terendah yaitu 4.37 dengan pertanyaan “Dokter mampu memberikan pelayanan yang adil tanpa membedakan ras, status ekonomi, dsb kepada pasien”.

f. Dimensi Berfokus Pada Pasien (*patient center*)

Tabel Rekapitulasi Jawaban Dimensi Berfokus Pada Pasien (*patient center*)

(n=100)

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	Sangat Tidak Setuju	Score	Mean
1	Dokter selalu memprioritaskan pasien dibandingkan hal lain	58	34	5	1	2	445	4.45

2	Dokter selalu menghormati hak dan nilai - nilai pasien	47	46	5	1	1	437	4.37
	Rata-rata							4.41

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa indeks berfokus pada pasien (*patient center*) di Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung memiliki rata-rata sebesar 4.41 yang berarti indeks berfokus pada pasien (*patient center*) memiliki nilai sangat baik. Dari pernyataan di atas yang memiliki nilai terendah yaitu 4.37 dengan pertanyaan “Dokter selalu menghormati hak dan nilai - nilai pasien”

## 2. Citra Klinik di Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung

Hasil tanggapan pasien terhadap kualitas pelayanan klinik untuk setiap item pertanyaan dengan dimensi kesetiaan terhadap merk (*Brand Loyalty*), kesadaran terhadap merk (*Brand Awareness*), persepsi terhadap kualitas (*Perceived Quality*), dan asosiasi merk (*Brand Associations*) dideskripsikan pada analisis berikut:

### a. Dimensi Kesetiaan Terhadap Merk (*Brand Loyalty*)

Tabel Rekapitulasi Jawaban Kesetiaan Terhadap Merk (*Brand Loyalty*) (n=100)

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	Sangat Tidak Setuju	Score	Mean
1	Saya akan memanfaatkan jasa pengobatan di Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung	66	29	4	0	1	459	4.59
2	Saya akan menolak berobat di klinik yang lain	49	34	6	11	0	421	4.21

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	Sangat Tidak Setuju	Score	Mean
	Rata-rata							4.4

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa indeks kesetiaan terhadap merk (*Brand Loyalty*) di Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung memiliki rata-rata sebesar 4.4 yang berarti indeks kesetiaan terhadap merk (*Brand Loyalty*) memiliki nilai cukup. Dari pernyataan di atas yang memiliki nilai terendah 4.21 yaitu dengan pertanyaan “Saya akan menolak berobat di klinik yang lain”

b. Dimensi Kesadaran Terhadap Merk (*Brand Awareness*)

Tabel Rekapitulasi Jawaban Dimensi Kesadaran Terhadap Merk (*Brand Awareness*) (n=100)

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	Sangat Tidak Setuju	Score	Mean
1	Saya percaya dengan pelayanan klinik dapat memberikan manfaat sesuai dengan kebutuhan pasien	55	41	4	0	0	451	4.51
2	Sejauh mana mengenai reputasi Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung	54	38	5	2	1	442	4.42
	Rata-rata							4.465

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa indeks kesadaran terhadap merk (*Brand Awareness*) di Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung

memiliki rata-rata sebesar 4.465 yang berarti indeks kesadaran terhadap merk (*Brand Awareness*) memiliki nilai sangat baik. Dari pernyataan di atas yang memiliki nilai terendah 4.42 yaitu dengan pertanyaan “Sejauh mana mengenai reputasi Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung”.

c. Dimensi Persepsi Terhadap Kualitas (*Perceived Quality*)

Tabel Rekapitulasi Jawaban Dimensi Persepsi Terhadap Kualitas (*Perceived Quality*) (n=100)

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	Sangat Tidak Setuju	Score	Mean
1	Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung selalu memberikan pelayanan yang memuaskan	64	29	4	1	2	451	4.51
2	Dengan pengalaman yang sudah saya rasakan ketika menggunakan jasa Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung, kemungkinan besar akan menggunakan jasanya kembali	49	34	6	11	0	421	4.21
3	Saya akan merekomendasikan jasa pelayanan klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati kepada orang lain yang membutuhkan pelayanan kesehatan	44	46	8	1	1	431	4.31
	Rata-rata							4.34

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa indeks persepsi terhadap kualitas (*Perceived Quality*) di Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung

memiliki rata-rata sebesar 4.34 yang berarti indeks persepsi terhadap kualitas (*Perceived Quality*) memiliki nilai sangat baik. Dan pernyataan yang memiliki nilai terendah yaitu “Dengan pengalaman yang sudah saya rasakan ketika menggunakan jasa Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung, kemungkinan besar akan menggunakan jasanya kembali”.

d. Dimensi Asosiasi Merk (*Brand Associations*)

Tabel Rekapitulasi Jawaban Dimensi Asosiasi Merk (*Brand Associations*) (n=100)

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	Sangat Tidak Setuju	Score	Mean
1	Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung memiliki nilai lebih dibanding klinik lain	53	34	10	1	2	435	4.35
2	Nama Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung menimbulkan kesan baik dalam benak anda	60	33	5	1	1	450	4.50
	Rata-rata							4.425

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa indeks asosiasi merk (*Brand Associations*) di Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung memiliki rata-rata sebesar 4.425 yang berarti indeks asosiasi merk (*Brand Associations*) memiliki nilai baik. Dari pernyataan di atas yang memiliki nilai terendah 4.35 yaitu dengan pertanyaan “Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung memiliki nilai lebih dibanding klinik lain”

3. Kepuasan Pasien di Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung



Hasil tanggapan pasien terhadap kualitas pelayanan klinik untuk setiap item pertanyaan dengan dimensi sistem keluhan dan saran, *Ghost Shopping (Mysteri Shopping)*, *Lost Customer Analysis* dan survei kepuasan pelanggan dideskripsikan pada analisis berikut:

a. Dimensi Sistem Keluhan dan Saran

Tabel Rekapitulasi Jawaban Dimensi Sistem Keluhan dan Saran (n=100)

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	Sangat Tidak Setuju	Score	Mean
1	Tersedia kotak pengaduan di Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung	34	48	15	1	2	411	4.11
2	Jika ada pengaduan, Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung menindaklanjuti pengaduan tersebut	35	48	16	0	1	418	4.18
3	Apakah pasien berkomitmen terhadap penyedia layanan?	37	51	7	4	1	420	4.20
4	Apakah Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung membuat inovasi agar kualitas pelayanan terus berkualitas?	38	51	9	1	1	424	4.24
	Rata-rata							4.15

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa indeks sistem keluhan dan saran di Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung memiliki rata-rata sebesar 4.15 yang berarti indeks sistem keluhan dan saran memiliki nilai sangat

baik. Dari pernyataan di atas yang memiliki nilai terendah 4.11 yaitu dengan pertanyaan “Tersedia kotak pengaduan di Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung”

b. Dimensi *Ghost Shopping (Mysteri Shopping)*

Tabel Rekapitulasi Jawaban Dimensi *Ghost Shopping (Mysteri Shopping)* (n=100)

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	Sangat Tidak Setuju	Score	Mean
1	Apakah Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung membuat inovasi agar kualitas pelayanan tetap konsisten?	39	41	14	5	1	412	4.12
2	Apakah sikap petugas Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung menjalankan pekerjaan sebagai pelayan dengan sepenuh hati?	52	34	8	5	1	397	3.97
3	Apakah petugas mencari/menemukan temuan keluhan?	29	50	15	4	2	400	4.00
4	Apakah petugas membuat kelebihan pelayanan yang berkualitas?	32	46	18	3	1	4.06	4.06
	Rata-rata							4.03

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa indeks *Ghost Shopping (Mysteri Shopping)* di Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung memiliki rata-rata sebesar 4.03 yang berarti indeks *Ghost Shopping (Mysteri Shopping)*

memiliki nilai baik. Dari pernyataan di atas yang memiliki nilai terendah 3.97 yaitu dengan pertanyaan “Apakah sikap petugas Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung menjalankan pekerjaan sebagai pelayan dengan sepenuh hati?”.

c. Dimensi *Lost Customer Analysis*

Tabel Rekapitulasi Jawaban Dimensi *Lost Customer Analysis* (n=100)

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	Sangat Tidak Setuju	Score	Mean
1	Apakah petugas menghubungi pasien yang telah meninggalkan klinik?	43	39	16	1	1	422	4.22
2	Apakah klinik menyempurnakan pelayanan?	27	42	27	3	1	392	3.92
3	Apakah petugas memantau sikap pasien?	10	15	35	38	2	293	2.93
	Rata-rata							3.69

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa indeks *Lost Customer Analysis* di Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung memiliki rata-rata sebesar 3.69 yang berarti indeks *Lost Customer Analysis* memiliki nilai cukup. Dari pernyataan di atas yang memiliki nilai terendah 2.93 yaitu dengan pertanyaan “Apakah petugas memantau sikap pasien?”.

d. Dimensi Survei Kepuasan Pelanggan

Tabel Rekapitulasi Jawaban Dimensi Survei Kepuasan Pelanggan (n=100)

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	Sangat Tidak Setuju	Score	Mean
1	Apakah klinik memahami kepuasan konsumen?	31	47	21	0	1	407	4.07
2	Apakah klinik melakukan umpan balik (feedback) terhadap pasien?	31	47	20	1	1	406	4.06
3	Apakah klinik membuat data -data akurat pelayanan?	34	52	13	1	0	419	4.19
4	Apakah klinik melaksanakan pengukuran kepuasan konsumen?	36	41	22	1	0	412	4.12
	Rata-rata							4.11

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa indeks survei kepuasan pelanggan di Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung memiliki rata-rata sebesar 4.11 yang berarti indeks survei kepuasan pelanggan memiliki nilai baik. Dari pernyataan di atas yang memiliki nilai terendah 4.06 yaitu dengan pertanyaan “Apakah klinik melakukan umpan balik (feedback) terhadap pasien?”

#### 4. Kunjungan Ulang di Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung

Hasil tanggapan pasien terhadap kunjungan ulang untuk pertanyaan kunjungan kali ini adalah kunjungan yang ke berapa, dideskripsikan pada analisis berikut:

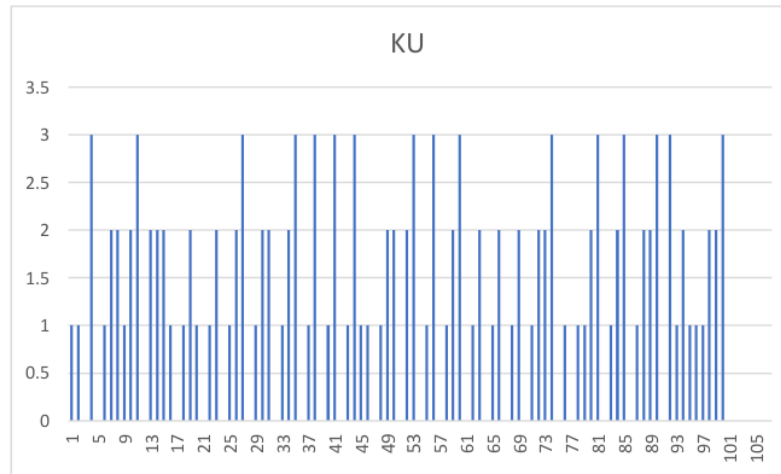


Diagram Kunjungan Ulang

Responden dengan tingkat kunjungan ulang rendah (1-2 kali kunjungan) sejumlah 24 responden atau sebesar 24 %. Responden dengan tingkat kunjungan ulang sedang (3-5 kali kunjungan) sejumlah 60 responden atau sebesar 60 %. Responden dengan tingkat kunjungan ulang tinggi (> 5 kali kunjungan) sejumlah 4 responden atau sebesar 16 %.

### 3.1.5 Analisis Verifikatif

Hipotesis yang diajukan peneliti dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, citra klinik terhadap kepuasan pasien, kualitas pelayanan dan citra klinik secara simultan terhadap kepuasan pasien serta kepuasan pasien terhadap kunjungan ulang di Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

#### 3.1.5.1 Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi bertujuan untuk menentukan keeratan hubungan antara kualitas pelayanan dan citra klinik terhadap kepuasan pasien, serta kepuasan

pasien terhadap kunjungan ulang. Uji korelasi digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara variabel satu dengan variabel lainnya.

**Tabel 3.15 Correlation  
Correlations**

		KP (X1)	CK (X2)	KK (Y)	KU (Z)
KP (X1)	Pearson Correlation	1	.815**	.772**	.634**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
CK (X2)	Pearson Correlation	.815**	1	.793**	.636**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
KK (Y)	Pearson Correlation	.772**	.793**	1	.513**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
KU (Z)	Pearson Correlation	.634**	.636**	.513**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

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.

### 3.1.6 Analisis Koefisien Determinasi

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

Analisis koefisien determinasi  $R^2$  bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (KP) dan citra klinik (CK) terhadap kepuasan konsumen/pasien (KK). Berdasarkan hasil kuesioner yang telah diperoleh dan dengan menggunakan program SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 3.16 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Klinik terhadap Kepuasan Konsumen**

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.822 <sup>a</sup>	.676	.669	5.471	

a. Predictors: (Constant), CK (X2), KP-new (X1)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6058.760	2	3029.380	101.211	.000 <sup>b</sup>
	Residual	2903.350	97	29.931		
	Total	8962.110	99			

a. Dependent Variable: KK (Y)  
b. Predictors: (Constant), CK (X2), KP-new (X1)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.553	5.232		-.679	.499
	KP-new (X1)	.573	.152	.377	3.781	.000
	CK (X2)	.801	.164	.486	4.878	.000

a. Dependent Variable: KK (Y)

Sumber : data diolah peneliti Menggunakan IBM SPSS 26

Berdasarkan tabel Model Summary Sub Struktur I, diperoleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,676. Berarti 67,6% dari Kepuasan Konsumen/pasien (Y) dapat diterangkan oleh variabel bebas Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Citra Klinik ( $X_2$ )

Untuk menguji apakah terdapat pengaruh simultan yang kuat antara variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Citra Klinik ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Konsumen/pasien (Y) maka digunakan uji F. Berdasarkan tabel ANOVA di atas, diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 101,211.

Dengan menggunakan taraf signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 5% pada derajat kebebasan  $df_1 = 2$  dan  $df_2 = 97$ , diperoleh nilai  $F_{tabel} = 3,09$ . Tampak bahwa nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$  (nilai kritis), sehingga nilai  $F_{hitung}$  berada di dalam daerah penolakan  $H_0$ . Artinya Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Citra Klinik ( $X_2$ ) 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 signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 5% pada derajat kebebasan 97, diperoleh nilai  $T_{tabel} = 1,985$ . Berdasarkan tabel koefisien hasil pengolahan SPSS di atas, nilai  $T_{hitung}$  untuk variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) sebesar 3,781 dan untuk variabel Citra Klinik ( $X_2$ ) sebesar 4,878. Kedua nilai  $T_{hitung}$  ini lebih besar dari nilai  $T_{tabel}$ , sehingga berada di luar daerah penerimaan  $H_0$ , artinya masing-masing variabel bebas Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Citra Klinik ( $X_2$ ) 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:

$$Y = 0,377X_1 + \epsilon_1$$

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

$$Y = 0,486 + \epsilon_1$$

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

Berdasarkan tabel Model Summary Sub Struktur 1 di atas, didapatkan nilai koefisien korelasi jalur  $\rho_{xy}$  sebesar 0,822 dan nilai koefisien determinasi  $R^2_{yx}$  sebesar 0,676 atau 67,6%. Berdasarkan nilai koefisien determinasi ( $R^2_{yx}$ ) ini, didapatkan persentase dari pengaruh faktor lain sebesar  $100\% - 67,6\% = 32,4\%$  yang tidak dapat diterangkan oleh model ini. Sedangkan koefisien jalur

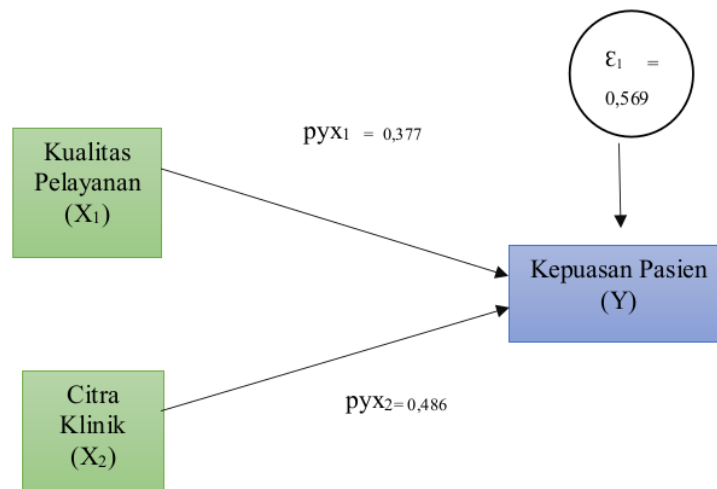
variabel lainya di luar variabel Y ditentukan melalui:

$$\epsilon_1 = \sqrt{1 - 0,676} = 0,569$$

didapatkan persamaan Sub Struktur I sebagai berikut:

$$Y = 0,822X + 0,569$$

Bila digambarkan akan tampak sebagai berikut:



**Gambar 3.8** Sub Struktur I Pengaruh Kualitas Pelayanan (KP) dan Citra Klinik (CK) terhadap Kepuasan Konsumen/pasien (KK).

### 3.1.6.2 Pengaruh Kepuasan Pasien/Konsumen terhadap Kunjungan Ulang-- Sub-struktur II

Berdasarkan hasil pengolahan data melalui Analisis Jalur (*path analysis*) untuk Sub Struktur II dengan menggunakan SPSS versi 26, diperoleh tabel ANOVA sebagai berikut:

**Tabel 3.17** Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kunjungan Ulang

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.669 <sup>a</sup>	.448	.431	.642

a. Predictors: (Constant), KK (Y), KP-new (X1), CK (X2)

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	32.090	3	10.697	25.964	.000 <sup>b</sup>
	Residual	39.550	96	.412		
	Total	71.640	99			

a. Dependent Variable: KU-new (Z)

b. Predictors: (Constant), KK (Y), KP-new (X1), CK (X2)

### Coefficients<sup>a</sup>



Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.917	.615		-3.115	.002
	KP-new (X1)	.052	.019	.384	2.742	.007
	CK (X2)	.060	.021	.408	2.799	.006
	KK (Y)	-.010	.012	-.107	-.805	.423

a. Dependent Variable: KU-new (Z)

Sumber : data diolah peneliti Menggunakan IBM SPSS 26

Berdasarkan tabel Model Summary Sub Struktur II, diperoleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,448. Berarti 48,8% dari faktor Kunjungan Ulang (Z) pasien dapat diterangkan oleh variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>), Citra Klinik (X<sub>2</sub>), dan variabel perantara (*intervening*) Kepuasan Konsumen/pasien (Y).

Untuk menguji apakah terdapat pengaruh simultan yang kuat antara variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>), Citra Klinik (X<sub>2</sub>), dan variabel perantara Kepuasan Konsumen/pasien (Y) terhadap Kunjungan Ulang (Z) pasien, maka

digunakan uji F. Berdasarkan tabel ANOVA di atas, diperoleh nilai  $F_{hitung}$  untuk Sub Struktur II sebesar 25,964.

Dengan menggunakan taraf signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 5% pada derajat kebebasan  $df_1 = 3$  dan  $df_2 = 96$ , diperoleh nilai  $F_{tabel} = 2,70$ . Tampak bahwa nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$ , sehingga nilai  $F_{hitung}$  berada di dalam daerah penolakan  $H_0$ . Artinya variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Citra Klinik ( $X_2$ ), 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 signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 5% pada derajat kebebasan 96, maka diperoleh nilai kritis  $T_{tabel}$  sebesar 1,985. Berdasarkan tabel koefisien Sub Struktur II hasil pengolahan SPSS di atas, nilai-nilai  $T_{hitung}$  untuk variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) sebesar 2,742, variabel Citra Klinik ( $X_2$ ) sebesar 2,799, dan variabel perantara Kepuasan Konsumen/pasien sebesar -0,805. Nilai  $T_{hitung}$  variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan variabel Citra Klinik ( $X_2$ ) lebih besar dari nilai  $T_{tabel}$ , sehingga keduanya berada di luar daerah penerimaan  $H_0$ , artinya kedua variabel bebas tersebut pada Sub Struktur II memang berpengaruh secara signifikan terhadap faktor Kunjungan Ulang (Z) pasien. Adapun nilai  $T_{hitung}$  untuk pengaruh Kepuasan Konsumen (Y) terhadap Kunjungan Ulang (Z) lebih kecil dari nilai  $T_{tabel}$ , nilainya berada di dalam daerah penerimaan  $H_0$ , hal ini mengindikasikan bahwa faktor

Kepuasan Konsumen/pasien (Y) di Klinik UIN Sunan Gunung Djati tidak terdapat pengaruh terhadap Kunjungan Ulang (Z) pasien. Nilai  $t_{hitung} = -0,805$  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:

$$Z = Y + \epsilon_2$$

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

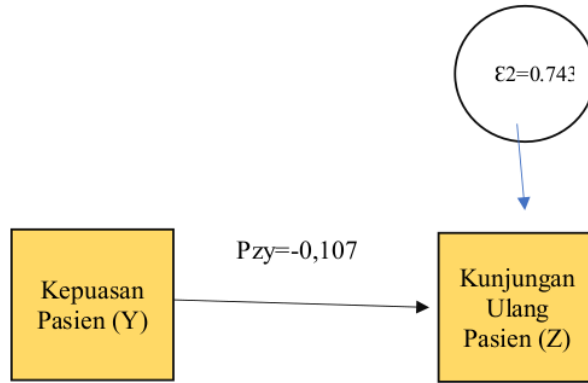
Berdasarkan tabel Sub Struktural II di atas, diperoleh nilai koefisien korelasi  $\rho_{yz}$  sebesar 0,669 dan nilai koefisien determinasi ( $R_{yz}^2$ ) sebesar 0,448 atau 44,8%. Dengan nilai  $R_{yz}^2$  ini, dapat diketahui bahwa pengaruh dari faktor lain yang tidak dapat diterangkan oleh model dalam penelitian ini adalah sebesar  $100\% - 44,8\% = 55,2\%$ .

Sedangkan koefisien jalur dari variabel lainnya di luar variabel Y ditentukan melalui persamaan:

$$\epsilon_2 = \sqrt{1 - 0,448} = 0,743$$

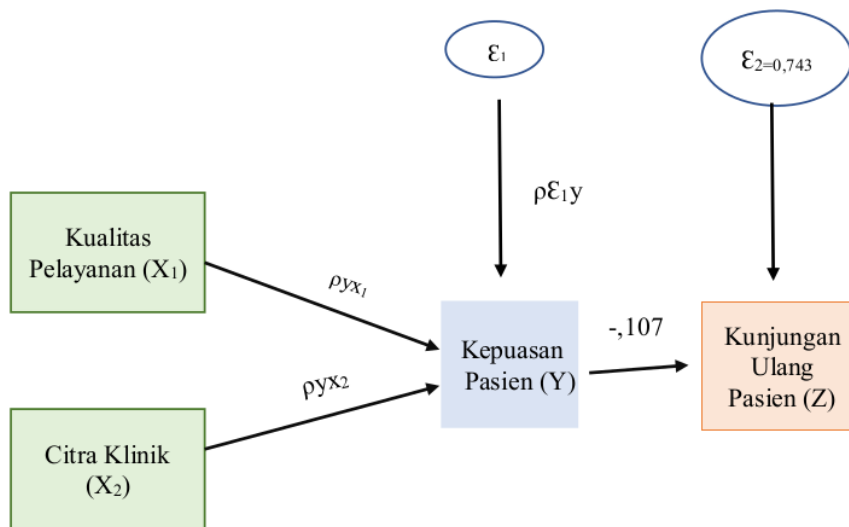
Maka diperoleh persamaan Sub Struktur II sebagai berikut:

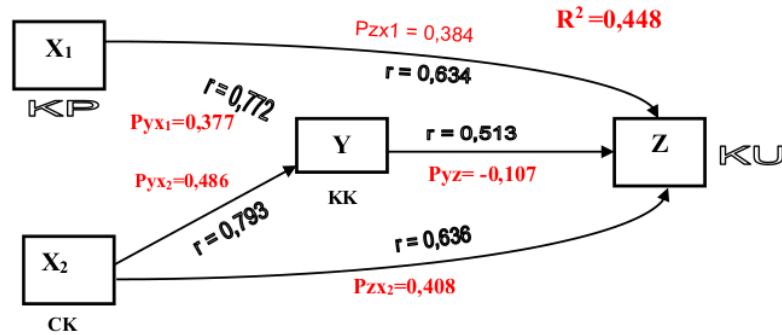
$$Z = 0,669Y + 0,743$$



**Gambar 3.9 Skema Sub Struktur II**

Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Kunjungan Ulang





## 3.2 Pembahasan

### 3.2.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan metode analisis yang digunakan dengan tujuan untuk memperoleh gambaran objektif mengenai objek penelitian serta untuk mengetahui seberapa banyak responden yang menyatakan hal yang sama terhadap suatu objek pertanyaan.

#### 3.2.1.1 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan dalam kategori baik dengan indeks rata-rata dari enam dimensi sebesar 4,47. Pada dasarnya sebagian besar responden yang menjawab terhadap seluruh item pertanyaan berada pada skor di antara 4 sampai dengan 5. Hal ini menunjukkan bahwa responden menjawab dengan kriteria sangat setuju dan setuju. Oleh karena itu, skor rata-rata seluruh responden untuk semua item pertanyaan memberikan skor yang baik. Namun masih terdapat beberapa responden menjawab dengan skor 1 dan 2 yang menunjukkan bahwa respon pada

item tersebut kurang baik.

Variabel kualitas pelayanan diukur menggunakan 6 dimensi menurut *Institute of Medicine* (IOM) dalam Allen-Duck, dkk (2017) yaitu keselamatan pasien, efisien, adil, efektif, tepat waktu dan berpusat pada pasien. 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. Hal ini didukung dengan pasien yang sering mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh dokter yang kurang memprioritaskan pasien, sehingga pelayanan harus dihentikan dulu jika dokter ada keperluan lain. Dan disisi lain di klinik tidak ada dokter cadangan yang bisa menggantikan. Selain itu pada dimensi berpusat pada pasien, pasien menganggap dokter kurang menghormati hak dan nilai - nilai pasien.

### **3.2.1.2 Analisis Deskriptif Variabel Citra Klinik**

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap citra klinik secara keseluruhan dalam kategori baik dengan indeks rata-rata dari enam dimensi sebesar 4,40. Pada dasarnya sebagian besar responden yang menjawab terhadap seluruh item pertanyaan berada pada skor di antara 4 sampai dengan 5.. Hal ini menunjukkan bahwa responden menjawab dengan kriteria sangat setuju dan setuju. . Oleh karena itu, skor rata-rata seluruh responden untuk semua item pertanyaan memberikan skor yang baik. Namun masih terdapat beberapa responden menjawab dengan skor 1 dan 2 yang menunjukkan bahwa respon pada item tersebut kurang baik.

Variabel citra klinik diukur menggunakan empat dimensi meliputi dimensi



kesetiaan terhadap merk (*Brand Loyalty*), kesadaran terhadap merk (*Brand Awareness*), persepsi terhadap kualitas (*Perceived Quality*), dan asosiasi merk (*Brand Associations*) .

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*). Menurut pasien, pasien merasa belum menggunakan pelayanan Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati sepenuhnya dan pelayanan yang diberikan belum mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien terutama terkait sarana dan prasarana yang ada di Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati itu sendiri, sehingga pasien masih berfikir untuk berobat ke fasilitas kesehatan yang lain dan belum tentu menggunakan jasa Klinik Pratama UIN Gunung Djati lagi.

#### **4.2.1.3 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien**

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap kepuasan pasien secara keseluruhan dalam kategori baik dengan indeks rata-rata dari enam dimensi sebesar 3,985. Pada dasarnya sebagian besar responden yang menjawab terhadap seluruh item pertanyaan berada pada skor di antara 3 sampai dengan 4. Hal ini menunjukkan bahwa responden menjawab dengan kriteria setuju dan cukup setuju. Oleh karena itu, skor rata-rata seluruh responden untuk semua item pertanyaan memberikan skor yang baik. Namun masih terdapat beberapa responden menjawab dengan skor 1 dan 2 yang menunjukkan bahwa respon pada

item tersebut kurang baik.

Variabel kepuasan pasien diukur menggunakan empat dimensi yaitu sistem keluhan dan saran, survey kepuasan pelanggan, *ghost shopping*, *lost customer analysis*. 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.

### **3.2.2 Analisa Verifikatif**

Analisis verifikatif digunakan untuk menguji dan mencari tahu pengaruh dari satu variabel dengan variabel lain pada penelitian ini yaitu: pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, pengaruh citra klinik terhadap kepuasan pasien, pengaruh kualitas pelayanan citra klinik secara simultan terhadap kepuasan pasien, serta pengaruh kepuasan pasien terhadap kunjungan ulang.

#### **3.2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien**

Dengan kualitas dan kehandalan yang baik, pelayanan akan menjejak di benak pasien, dengan begitu pasien akan senantiasa datang kembali untuk memakai pelayanan yang berkualitas tersebut. Untuk mencapai kualitas pelayanan yang diinginkan maka diperlukan suatu standarisasi kualitas yang mempunyai nilai yang lebih dari sebuah pelayanan atau jasa kesehatan yang ditawarkan, maka pasien akan selalu menggunakan pelayanan tersebut. Namun apabila kualitas atau nilainya kurang dari klinik tersebut maka akan membuat pasien berpindah ke klinik lain

yang memberikan kualitas dan nilai yang lebih tinggi sehingga akan terjadi *customer migration*. Kotler (dalam Nursalam; 2011) menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Berdasarkan tabel 4.16 perhitungan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dapat dirumuskan jalur sebagai berikut:

$$Y = 0,377X + \epsilon_1$$

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 kepuasan pasien lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$ . Dengan Koefisien jalur variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yaitu sebesar 0.377, dengan diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 3,781 dengan mengambil taraf signifikan sebesar 10% maka nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,985 sehingga  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ , dan diketahui juga bahwa nilai signifikansi ( $0.000 < \alpha (0.10)$ )

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%.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Ali Imran, Andi Alim

Bagu, Yulianan Baharuddin; Fakultas Kesehatan Masyarakat UPRI Makasar, tahun 2017 Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Pusat Kesehatan Angkatan Darat (Puskesad) Polkes Kabupaten Takalar. Ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan berdasarkan indikator penampilan fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati dengan kepuasan pasien dengan masing-masing nilai p value = 0,000. Adhi Mahendrayana Putu, Ngurah Suyatna, Yasa Luh Putu Indiani; Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol 5 No 1, Maret 2018, Hal 1-7) tentang *The Effect of Service Quality on Patient Loyalty Mediated by Patient Satisfaction in Bali Siloam Hospital*. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai 0,29.

Pada penelitian Supartiningsih (2017) didapatkan juga hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan rumah sakit dan kepuasan pasien. Semakin baik kualitas pelayanan maka pasien akan semakin puas. Kualitas pelayanan perlu mendapat perhatian besar dari klinik, karena kualitas pelayanan mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan untuk klinik. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi klinik. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh klinik maka kepuasan yang dirasakan oleh konsumen akan semakin tinggi. Begitu juga hasil dari kualitas pelayanan yang buruk akan menurunkan kepuasan pasien terhadap klinik. Yang akan dipengaruhi oleh kualitas layanan adalah manfaatnya. Manfaat yang dialami oleh setiap pasien tentunya berbeda-beda. Namun manfaat yang dirasakan akan membuat pasien senang, sehingga untuk mencapai kepuasan

pasien yang tinggi, maka klinik perlu memberikan manfaat yang berlipat dengan memberikan pelayanan yang berkualitas, lebih baik daripada pesaingnya.

Hasil penelitian ini sejalan juga dengan penelitian dari Mahendrayana dkk (2018) dengan hasil analisis bahwa masih terdapat pengaruh dari variabel lain. Jadi terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di RS Siloam dengan koefisien 0,29. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit, pemanfaatan pelayanan serta kualitas pelayanan merupakan faktor yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini juga didukung oleh Engkus (2019) yang menyatakan bahwa dengan analisis korelasi parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, maka  $H_0$  ditolak. Proses terciptanya kepuasan pasien petugas harus memahami kebutuhan dan keinginan pasien itu sendiri. Kualitas pelayanan adalah tingkat dimana pelayanan yang diberikan bisa sesuai dengan kepuasan konsumen atau tingkat dimana personil jasa benar-benar memahami apa yang diharapkan oleh pelanggan serta bisa memahami kepuasan dan keinginan pelanggan pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya.

#### **2.2.2.2. Pengaruh Citra Klinik Terhadap Kepuasan Pasien**

Berdasarkan perhitungan pengaruh citra klinik terhadap kepuasan dapat dirumuskan jalur sebagai berikut:

$$Y = 0,486X + \epsilon_1$$

Berdasarkan pengolahan data persamaan jalur diatas didapatkan hasil citra klinik mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini diketahui karena nilai  $t_{hitung}$  citra klinik terhadap kepuasan pasien lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$ . Dengan Koefisien jalur variabel citra klinik terhadap kepuasan pasien sebesar 0,486, diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 4,878 dengan mengambil taraf signifikan sebesar 10% maka nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,985 sehingga  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ , selain itu diketahui pula bahwa nilai signifikansi ( $0.000 < \alpha (0.10)$ ). 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 bahwa citra klinik mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Artinya 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 maka kepuasan konsumen akan tinggi pula.

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

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Setyawati dan Sasmiti (2018) yang mendapatkan hasil penelitian pada Uji F diperoleh nilai F-hitung > F-kritis

sehingga hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pasien. Dan dari keempat variabel tersebut variabel tersebut merupakan citra institusi yang paling dominan) karena memiliki nilai t-tabel tertinggi.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Amelia dan Suyato (2019) yang mendapatkan hasil dari analisis penelitian ini adalah menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas layanan, dan citra merek memberikan pengaruh yang positif serta signifikan pada kepuasan konsumen.

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

Berdasarkan tabel 4.16 didapatkan informasi bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 101,211 lebih besar dari  $F_{tabel}$  3,09. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan dan citra klinik berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Widodo dkk (2020) dimana pelayanan, citra dan kepuasan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien Klinik Pratama Polres Wonogiri. Pelayanan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien Klinik Pratama Polres Wonogiri. Citra klinik berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien Klinik Pratama Polres Wonogiri. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien Klinik Pratama Polres Wonogiri.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Setyawati dan Sasmiti (2018) yang mendapatkan hasil penelitian pada Uji F diperoleh nilai  $F_{hitung} > F_{kritis}$

sehingga hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pasien. Dan dari keempat variabel tersebut merupakan citra institusi yang paling dominan) karena memiliki nilai t-tabel tertinggi.

### **3.2.2.3 Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kunjungan Ulang**

Griffin (2005:2) menyebutkan bahwa pembelian ulang merupakan perilaku yang membentuk loyalitas, sehingga perilaku kunjungan ulang dapat dijadikan indikator loyalitas pasien.

Berdasarkan tabel 4.17 perhitungan variabel kepuasan konsumen terhadap kunjungan ulang memiliki nilai koefisien sebesar -0,107 dengan  $t_{hitung}$  sebesar -0,805 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,985 sehingga  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$ . 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.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rokhmatul Hikmat (2020) yang menunjukkan bahwa pada kelompok responden yang memiliki persepsi tidak puas terhadap bukti langsung pelayanan di Klinik Gigi Garuda, persentase responden yang tidak minat untuk minat kunjungan ulang (66,7%) lebih besar dibandingkan dengan persentase responden yang minat untuk minat kunjungan



ulang (27,1%). Hasil analisa hubungan menggunakan uji chi-square dengan memperoleh p value sebesar 0,561 ( $p > 0,05$ ), berarti tidak ada hubungan antara bukti langsung kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang di Klinik Gigi Kota Cirebon pada tahun 2014.

Berdasarkan tabel 4.17 didapatkan informasi bahwa variabel kualitas pelayanan terhadap kunjungan ulang memiliki nilai koefisien sebesar 0,384 dengan  $t_{hitung}$  sebesar 2,742 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,985 sehingga  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ . Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kunjungan ulang pasien. Artinya jika kualitas pelayanan klinik terhadap pasien baik maka pasien akan cenderung melakukan kunjungan ulang. Sebaliknya jika jika kualitas pelayanan klinik terhadap pasien tidak baik maka pasien akan cenderung tidak melakukan kunjungan ulang terhadap klinik.

Variabel citra klinik terhadap kunjungan ulang pasien memiliki nilai koefisien sebesar 0,408 dengan  $t_{hitung}$  sebesar 2,799 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,985 sehingga  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ . Hal ini menunjukkan bahwa citra klinik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kunjungan ulang konsumen.

Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dan citra klinik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kunjungan ulang pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Harun Al Rasyid dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan dan *Brand Image* terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Klinik Bidan Marlina” yang mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan dan citra klinik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Kunjungan Ulang pada Klinik Bidan Marlina.

Kualitas layanan adalah suatu kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud serta tidak diterjemahkan ke dalam pemilikan suatu proses produksi dan juga tidak terkait dengan suatu produk fisik. Kualitas pelayanan di klinik adalah tentang memberikan pelayanan kepada pasien berdasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien untuk mencapai kepuasan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap klinik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dari W.A. Setyawati dkk (2018) yang menyatakan citra klinik mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Hal ini dibuktikan dalam penelitian yang dilakukan oleh Shi Kai Chou dkk (2019), bahwa citra fasilitas kesehatan memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Kualitas layanan tertentu juga memberi dampak positif pada nilai yang dirasakan, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan. Keyakinan dan nilai yang dirasakan memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepercayaan diri pasien. Kepuasan pelanggan memiliki dampak positif yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Jika seseorang adalah pelanggan setia, ia menunjukkan perilaku pembelian yang nonrandom yang ditunjukkan dari waktu ke waktu oleh beberapa unit pengambilan keputusan (Griffin, 2005:5). Dalam penelitian ini beberapa faktor yang berpengaruh pada pasien dalam pengambilan keputusan diantaranya lokasi klinik yang mudah dijangkau, biaya klinik relatif murah dan pasien yang sebagian besar mahasiswa tidak memiliki informasi yang banyak tentang fasilitas kesehatan

yang lain

Dengan mengelola kualitas pelayanan dan citra klinik merupakan sebuah nilai yang baik yang akan mampu mewujudkan sebuah kepuasan pasien. Dengan kepuasan konsumen maka produk perusahaan dapat memperoleh citra yang baik di hati konsumen sehingga akan membangun loyalitas konsumen. Variabel-variabel ini akan terus saling mempengaruhi secara timbal balik dan saling menguatkan dan dengan adanya peningkatan dalam semua variabel diharapkan bisa meningkatkan kunjungan ulang pasien Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 Simpulan

Berdasarkan temuan dan analisis data yang diperoleh dari hasil penelitian tentang “Analisis Upaya Meningkatkan Kunjungan Ulang Pasien di Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung” dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. 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 masih ada beberapa upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan seperti pada dimensi berpusat pada pasien.
2. Tanggapan pasien terhadap citra klinik yang terdapat di Klinik Pratama Sunan Gunung Djati sudah baik dengan nilai rata-rata 4.40, meskipun beberapa hal perlu ditingkatkan seperti pada dimensi *brand loyalty* dan *perceived quality*. Berdasarkan hasil penelitian, pada dimensi *brand loyalty* dan *perceived quality* ini nilainya rendah dibanding dimensi lainnya sehingga pasien masih berfikir untuk berobat ke fasilitas kesehatan yang lain dan belum tentu menggunakan jasa Klinik Pratama UIN Gunung Djati lagi.

3. Tanggapan pasien terhadap kepuasan pasien terhadap Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati sudah baik dengan nilai rata-rata 4.11, meskipun beberapa hal perlu ditingkatkan lagi seperti pada dimensi *ghost shopping*. Dari hasil penelitian ini, penilaian pasien terhadap dimensi *ghost shopping* masih rendah terutama berkaitan dengan petugas mencari atau tidaknya menemukan temuan keluhan yang dikeluhkan pasien.
4. Terdapat pengaruh yang signifikan secara statistik antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan tingkat pengaruh sebesar 14,21%.
5. Terdapat pengaruh yang signifikan secara statistik antara variabel citra klinik terhadap kepuasan pasien dengan tingkat pengaruh sebesar 23,61%.
6. Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan dan citra klinik terhadap kepuasan pada pasien dengan kualitas pelayanan dengan tingkat pengaruh yaitu sebesar 37,7% dan citra klinik dengan tingkat pengaruh sebesar 29,9%, sehingga jika ditotalkan kualitas pelayanan dan citra klinik memberikan pengaruh sebesar 67,6%.
7. 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.
8. Kepuasan konsumen dan citra klinik secara signifikan berpengaruh positif terhadap kunjungan ulang pasien.

#### 4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti mengajukan saran-saran agar penelitian tentang *Analisis Upaya Meningkatkan Kunjungan Ulang Pasien di Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati Bandung*. Adapun saran-saran tersebut antara lain:

1. Memperbaiki faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pada kepuasan pasien antara lain:
  - a. Dokter dan tenaga medis lainnya diharapkan selalu melayani pasien dengan menerapkan konsep “*patient center*” yaitu pelayanan yang fokus pada kenyamanan fisik dan emosional pasien sehingga dokter dan tenaga medis harus mempunyai *skill* komunikasi yang baik dan dapat memenuhi kebutuhan pasien secara efektif.
  - b. Melengkapi sarana dan prasana guna mendukung diagnosa dan tindakan medis lainnya serta menciptakan suasana klinik yang aman dan nyaman bagi pasien selama berobat.
  - c. Edukasi tenaga kesehatan: Memberikan pelayanan yang sesuai dengan SOP terutama berkaitan dengan jadwal dokter agar dokter hadir melayani sesuai dengan jadwal yang telah disepakati. Mengedukasikan tenaga kesehatan lain untuk meningkatkan rasa peduli dan menghormati hak-hak pasien.
  - d. Pihak manajemen: Adanya dukungan manajemen dan komunikasi interaktif internal, dimana program ini merupakan sarana kolaboratif yang efektif dari kalangan manajemen hingga penempatan personel dan juga

membuka peluang komunikasi dua arah dari staf kepada atasan. Informasi mencakup masalah kerja atau keputusan penting lainnya di klinik.

- e. *Personel management* dan manajemen sumber daya manusia, dimana manajemen harus menyiapkan program perencanaan personalia yang tepat dan efektif sehingga dapat dilaksanakan dengan baik sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan oleh klinik. Koordinasi yang berkesinambungan diperlukan untuk penerapannya.
  - f. Mengembangkan budaya jasa, yaitu manajemen klinik harus dapat menciptakan suatu pola yang sama bagi masing-masing SDM agar kinerjanya memuaskan konsumen.
  - g. 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.
2. Citra klinik diinterpretasikan dalam kriteria baik, namun klinik harus memperhatikan beberapa kekurangan pada dimensi *brand loyalty dan perceived quality* di beberapa indikator yang diteliti yaitu:
- a. Citra klinik akan memberikan pelayanan yang baik belum cukup kuat ada di benak pasien sehingga masih ada pasien yang berpikir untuk berobat ke fasilitas kesehatan yang lain.
  - b. Pasien masih meragukan kualitas pelayanan klinik ini sehingga perlu ditingkatkan beberapa aspek dalam pelayanan seperti sikap petugas pada saat pelayanan yaitu pasien disambut dengan **senyum, salam, sapa, sopan,**

dan santun (5 S) kepada setiap pasien yang datang ke klinik, kemudian melakukan pelayanan pemeriksaan sesuai dengan standar pelayanan dan sesuai dengan pedoman terapi pada setiap pasien yang datang berobat, hal ini akan membuat suasana yang akrab dan nyaman serta tidak menimbulkan rasa khawatir atas penyakit yang diderita pasien serta berusaha optimal memberikan pengobatan terbaik terhadap penyakit pasien, melayani secara tepat dan cepat kepada setiap pasien.

3. 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 yaitu:
  - a. Mencari dan menemukan keluhan yang dikeluhkan masyarakat terhadap pelayanan yang kurang dari klinik itu sendiri baik keluhan kepada dokter maupun kepada tenaga kesehatan lainnya yang bekerja di klinik tersebut. Dan memperbaiki apa yang dirasakan kurang dari keluhan-keluhan yang diberikan oleh pasien.
  - b. Pelayanan kesehatan: Mempertimbangkan untuk menambahkan pelayanan kesehatan agar pelayanan kesehatan yang diberikan lebih komprehensif guna mendukung perawatan pasien.
4. Kualitas pelayanan dan citra klinik merupakan variabel yang dapat menjadi parameter bagi pimpinan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap peningkatan kepuasan pasien dan kunjungan ulang pasien. Hal ini dapat menjadi tolok ukur menilai keberhasilan klinik dalam melayani masyarakat.



Dengan meningkatnya kualitas pelayanan dan citra klinik diharapkan kepuasan pasien meningkat, dan dengan meningkatnya kualitas pelayanan dan citra klinik juga diharapkan kunjungan pasien meningkat.

5. 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.



# Tesis Revisi Yeni Mulyani MM

---

## ORIGINALITY REPORT

---

**30%**

SIMILARITY INDEX

**29%**

INTERNET SOURCES

**16%**

PUBLICATIONS

**12%**

STUDENT PAPERS

---

## MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

---

3%

★ [repositori.usu.ac.id](http://repositori.usu.ac.id)

Internet Source

---

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off