



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG DI RUMAH SAKIT ADVENT MEDAN

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON INTEREST IN VISITING MEDAN ADVENT HOSPITAL

Dian Minora Sihotang¹⁾, Rikawati Ginting Munthe²⁾, Marya Kristina Situmorang³⁾

¹⁾ Mahasiswa Prodi Manajemen, FSOSHUM, Universitas Quality

²⁾³⁾ Dosen Prodi Manajemen, F SOSHUM, Universitas Quality

Jl. Ringroad – Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Kode Pos 1234, Indonesia

dianminoras@gmail.com, rikawatiginting@gmail.com,

maryakristina89@gmail.com

ABSTRAK

Pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung di Rumah Sakit Advent Medan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat berkunjung pasien di Rumah Sakit Advent Medan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif melalui metode survei populasi, dengan populasi yang dituju adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit Advent Medan. Jumlah sampel sebanyak 118 pasien ditentukan menggunakan metode Slovin. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, dan analisis data melibatkan analisis deskriptif, analisis regresi linear sederhana, uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan minat berkunjung di Rumah Sakit Advent Medan. 2) Kualitas pelayanan memiliki peranan yang penting dalam memengaruhi minat berkunjung di Rumah Sakit Advent Medan. Oleh karena itu, salah satu tindakan yang dapat diambil adalah memberikan layanan yang optimal kepada pasien atau keluarga pasien yang sedang berobat, dengan harapan Rumah Sakit Advent Medan menjadi pilihan utama dibandingkan dengan rumah sakit lainnya.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Minat berkunjung,

ABSTRACT

The main problem in this research is whether there is a significant influence between service quality on interest in visiting Medan Adventist Hospital. This study aims to identify whether service quality has a significant influence on patient interest in visiting Medan Adventist Hospital. The approach used in this research is quantitative through a population survey method, with the target population being inpatients at the Medan Adventist Hospital. The total sample of 118 patients was determined using the Slovin method. Data collection was carried



out using a questionnaire, and data analysis involved descriptive analysis, simple linear regression analysis, validity test, reliability test, and analysis of the coefficient of determination (R^2). The research results show that: 1) There is a positive and significant influence between service quality and interest in visiting Medan Adventist Hospital. 2) Service quality has an important role in influencing interest in visiting Medan Adventist Hospital. Therefore, one of the actions that can be taken is to provide optimal services to patients or families of patients who are seeking treatment, with the hope that Medan Adventist Hospital will become the main choice compared to other hospitals.

Keywords: *Quality of Service, Interested in Visiting*

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam suatu organisasi atau bisnis. Agar kegiatan pengelolaan dapat berjalan dengan sukses maka perusahaan harus mempunyai pegawai-pegawai yang berpengalaman dan terlatih yang berusaha mengelola perusahaan semaksimal mungkin agar kinerja para pegawainya meningkat.

Menurut Syamsuddinnor (2014), sumber daya manusia merupakan salah satu modal utama organisasi, yang dapat memberikan kontribusi yang sangat berharga bagi strategi untuk mencapai tujuan organisasi. Salah satu contoh pentingnya kontribusi sumber daya manusia dalam suatu perusahaan dapat dilihat pada proses produksi. Jika perusahaan sudah memiliki keuangan yang kuat, bahan baku yang cukup, dan teknologi terkini, namun sumber daya manusianya kurang memadai, maka proses produksi tidak akan berjalan lancar

Pentingnya kualitas pelayanan dalam industri kesehatan, khususnya di rumah sakit, dapat mempengaruhi minat dan kepercayaan masyarakat untuk berkunjung ke rumah sakit untuk mendapatkan perawatan medis. Rumah sakit adalah tempat penting dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat, dan kualitas pelayanan yang baik mencakup elemen seperti kecepatan layanan, keramahan staf, kebersihan fasilitas, dan komunikasi yang efektif. Masyarakat memiliki harapan akan pelayanan yang memuaskan dan profesional ketika mereka berkunjung ke rumah sakit. Jika pelayanan tersebut tidak memenuhi harapan dapat menurunkan minat masyarakat untuk menggunakan layanan rumah sakit tersebut. Selain itu pengaruh kualitas pelayanan juga dapat berdampak pada citra rumah sakit. Jika pelayanan yang diberikan buruk, citra rumah sakit tersebut dapat tercemar dan berdampak negatif pada minat masyarakat untuk berkunjung.

Dalam era digital saat ini, pengaruh kualitas pelayanan juga dapat dengan cepat menyebar melalui ulasan dan komentar online. Ulasan negatif mengenai pelayanan yang buruk



dapat menjadi pertimbangan bagi masyarakat dalam memilih rumah sakit yang mereka kunjungi. Dengan demikian, penting bagi rumah sakit untuk memahami pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi, rumah sakit dapat meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan layanan masyarakat untuk menggunakan layanan kesehatan yang mereka sediakan, serta membangun citra yang positif bagi rumah sakit tersebut.

Peran strategis rumah sakit dalam meningkatkan kesehatan masyarakat tidak bisa diabaikan. Terjadi pergeseran paradigma pada sektor jasa ini yang menekankan pentingnya rumah sakit memberikan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat dan standar profesi serta etika kedokteran. Kualitas merupakan faktor kunci dalam berfungsinya suatu lembaga (Fariz, 2022). Gerakan revolusi mutu dengan prinsip manajemen terpadu sangat penting untuk diperhatikan jika ingin bertahan dan berkembang. Persaingan yang ketat memotivasi penyedia jasa untuk menciptakan pelayanan yang terbaik. Menurut Rizkiawan (2019), minat berkunjung merupakan suatu perilaku yang dihasilkan dari reaksi pelanggan terhadap suatu objek, yang menunjukkan adanya keinginan untuk melakukan kunjungan berulang di masa yang akan datang. Zubayer M. dan Hoque (2019) menjelaskan kunjungan berulang merupakan suatu konsep pemasaran, pelanggan yang berminat berkunjung kembali berdasarkan pengalaman kepuasannya terhadap pelayanan kesehatan sebelumnya. dikunjungi untuk pertama kalinya..

Minat kunjungan disebabkan oleh pengaruh kepuasan pasien (Wijayanti, 2018). Pelanggan yang puas mungkin akan terus menggunakan jasa rumah sakit dan menceritakan kepada orang lain tentang kualitas pelayanan yang mereka alami. Namun penelitian Hellier (2015) menyatakan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pelanggan dengan minat berkunjung. Minat pengunjung merupakan keadaan dimana pelanggan mempunyai sikap positif terhadap produk, berkomitmen terhadap produk dan bertujuan untuk melakukan pembelian ulang di masa yang akan datang. Membangkitkan minat berkunjung dapat mengembangkan hubungan pelanggan jangka panjang..

Rumah Sakit Advent Medan harus mempertimbangkan kualitas pelayanan dengan mempertimbangkan sarana dan prasarana fisik, kemampuan untuk memberikan layanan kesehatan, kecepatan dalam memberikan layanan, jaminan, kepastian, dan empati yang diberikan kepada pasien. Ini adalah masalah yang berkaitan dengan minat pasien. Jumlah



kunjungan pasien ke rumah sakit Advent Medan berfluktuasi atau tidak stabil dalam tiga tahun terakhir. Jumlah kunjungan pasien meningkat dari 5120 di tahun 2019 menjadi 3888 di tahun 2021. Jumlah kunjungan pasien yang menurun di Rumah Sakit Advent Medan menunjukkan bahwa petugas kesehatan memberikan layanan yang kurang baik dan belum maksimal.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif, atau metode penelitian, yang tujuan utamanya adalah membuat gambaran objektif tentang situasi dengan bantuan angka-angka. Sementara itu, observasi dan wawancara digunakan sebagai metode pengumpulan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Dalam penelitian ini objek yang di ambil adalah Rumah Sakit Advent Medan jl.Gatot subroto No.Km 4,Sei Sikambing D, Kota Medan, Sumatera Utara. Responden penelitian ini meliputi pasien di rawat inap rumah sakit advent medan ,dengan jumlah sampel 118 pasien. Untuk mengetahui data jenis kelamin dan usia responden ,untuk lebih lebih jelas dapat diperhatikan pada tabel sebagai berikut:

a. Responden berdasarkan usia

Berdasarkan data yang dihimpun dari 118 responden diperoleh bahwa terdapat adanya responden dengan usia antara 17 sampai 80 tahun. Informasi selengkapnya mengenai usia responden dapat di lihat dari tabel 4.1

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia (Tahun)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	17-24	101	84,5 %
2	25-34	2	1,7 %
3	35-49	3	2,5 %
4	>50	12	10,2 %
Total		118	100 %

Sumber: Hasil olahan data primer 2024

Berdasarkan tabel 4.1 dapat ditarik kesimpulan bahwa mayoritas responden berusia 17-24 tahun, yang mencakup 101 responden dengan persentase sebesar 84,5%. Sementara itu,



kelompok usia yang paling sedikit diwakili oleh responden berusia 25-34 tahun, hanya terdiri dari 2 responden dengan persentase sebesar 1,7%. Analisis data ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang menggunakan BPJS di Rumah Sakit Advent Medan berada pada rentang usia 17-24 tahun. Rincian lainnya mencakup 2 responden (1,7%) berusia 25-34 tahun, 3 responden (2,5%) berusia 35-49 tahun, dan 12 responden (10,2%) berusia di bawah 50 tahun.

b. Responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan data yang di himpun dari 118 responden di peroleh bahwa terdapat adanya responden dengan jenis kelamin yang selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.2

Tabel 4.2
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Frekuensi (orang)	Persentase (0%)
1	Laki-laki	24	27,3 %
2	Perempuan	64	72,3 %
	Total	118	100

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa,responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu 64 responden dengan persentase 72,3%, sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 24 responden dengan persentase 27,3. Hal ini menunjukkan bahwa pasien rawat inap pengguna BPJS pada Rumah sakit Advent Medan yang lebih dominan adalah perempuan.

c. Responden berdasarkan frekuensi kunjungan

Berdasarkan data yang di himpun dari 118 responden diperoleh informasi bahwa terdapat adanya responden dengan frekuensi kunjungan di Rumah Sakit Advent Medan dapat dilihat pada tabel 4.3

Tabel 4.3
Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi Kunjungan

No	Frekuensi	Jumlah(orang)	Persentase (%)
1	1-5	102	86,4%
2	6-10	11	9,3%
3	>10	5	4,2%
	Total	118	100

Berdasarkan tabel di atas dapat di lihat bahwa responden yang paling banyak yaitu frekuensi 1-5 kali sebanyak 102 responden dengan persentase 84,6%,dan responden dengan tingkat



kunjungan paling sedikit yaitu frekuensi >10 kali sebanyak 5 responden dengan persentase 4,2%, sedangkan responden frekuensi 6-10 kali sebanyak 11 responden dengan persentase 9,3%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kunjungan frekuensi yang lebih sering yaitu kunjungan 1-5 kali.

UJI VALIDITAS

Uji validitas digunakan untuk menilai kevalidan suatu instrumen pengukuran yang digunakan dalam penelitian. Suatu kuesioner dianggap valid jika pertanyaan-pertanyaan di dalamnya dapat secara akurat mencerminkan keadaan atau konsep yang diukur oleh peneliti. Dalam konteks penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan melibatkan 118 responden. Dengan bantuan tabel nilai- nilai r produk moment, maka hasil r tabel, dimana $df = N-2$ dengan Sig 5% maka $df = 118-2=116$ sehingga r tabel dengan $df = 116$ adalah 0,1809

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan(X)

Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0,715	0,1809	Valid
Pernyataan 2	0,289	0,1809	Valid
Pernyataan 3	0,719	0,1809	Valid
Pernyataan 4	0,766	0,1809	Valid
Pernyataan 5	0,470	0,1809	Valid
Pernyataan 6	0,821	0,1809	Valid
Pernyataan 7	0,814	0,1809	Valid
Pernyataan 8	0,831	0,1809	Valid
Pernyataan 9	0,863	0,1809	Valid
Pernyataan 10	0,869	0,1809	Valid
Pernyataan 11	0,871	0,1809	Valid
Pernyataan 12	0,395	0,1809	Valid
Pernyataan 13	0,824	0,1809	Valid
Pernyataan 14	0,842	0,1809	Valid
Pernyataan 15	0,915	0,1809	Valid
Pernyataan 16	0,880	0,1809	Valid
Pernyataan 17	0,808	0,1809	Valid
Pernyataan 18	0,864	0,1809	Valid
Pernyataan 19	0,837	0,1809	Valid
Pernyataan 20	0,250	0,1809	Valid
Pernyataan 21	0,805	0,1809	Valid

Sumber :Hasil Olah Data SPSS 23 Tahun 2024



Berdasarkan hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan (X), diketahui bahwa semua seluruh item pernyataan valid karena r hitung $>$ r tabel. Dikarenakan seluruh item valid, hal ini menunjukkan bahwa data penelitian dinyatakan baik.

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Variabel Minat berkunjung

Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0,715	0,1809	Valid
Pernyataan 2	0,512	0,1809	Valid
Pernyataan 3	0,718	0,1809	Valid
Pernyataan 4	0,769	0,1809	Valid
Pernyataan 5	0,745	0,1809	Valid
Pernyataan 6	0,522	0,1809	Valid
Pernyataan 7	0,727	0,1809	Valid
Pernyataan 8	0,353	0,1809	Valid
Pernyataan 9	0,730	0,1809	Valid
Pernyataan 10	0,799	0,1809	Valid
Pernyataan 11	0,398	0,1809	Valid

Sumber : Hasil Olah data SPSS 23 Tahun 2024

Berdasarkan hasil uji validitas variabel Minat Berkunjung (Y), diketahui bahwa semua pernyataan di atas valid karena r hitung $>$ r tabel. Maka dengan demikian dapat dilanjutkan dengan uji realibilitas instrumen penelitian.

Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil pengolahan data SPSS 23 diperoleh lah hasil uji reliabilitas kuesioner dengan menggunakan *cronbach Alpha*. Dimana tujuan reliabilitas untuk mengetahui apakah instrumen yang di pakai dapat di percaya atau tidak sehingga instrumen tersebut dapat digunakan.

Tabel 4.8
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,939	21

Sumber: Hasil olah data SPSS 23 Tahun 2024

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, nilai koefisien *Cronbach's Alpha* sebesar 0,939, sehingga nilai koefisien *Cronbach's Alpha* $>$ 0,60. Dapat disimpulkan bahwa pernyataan variabel Kualitas Pelayanan (X) reliabel.

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Minat berkunjung

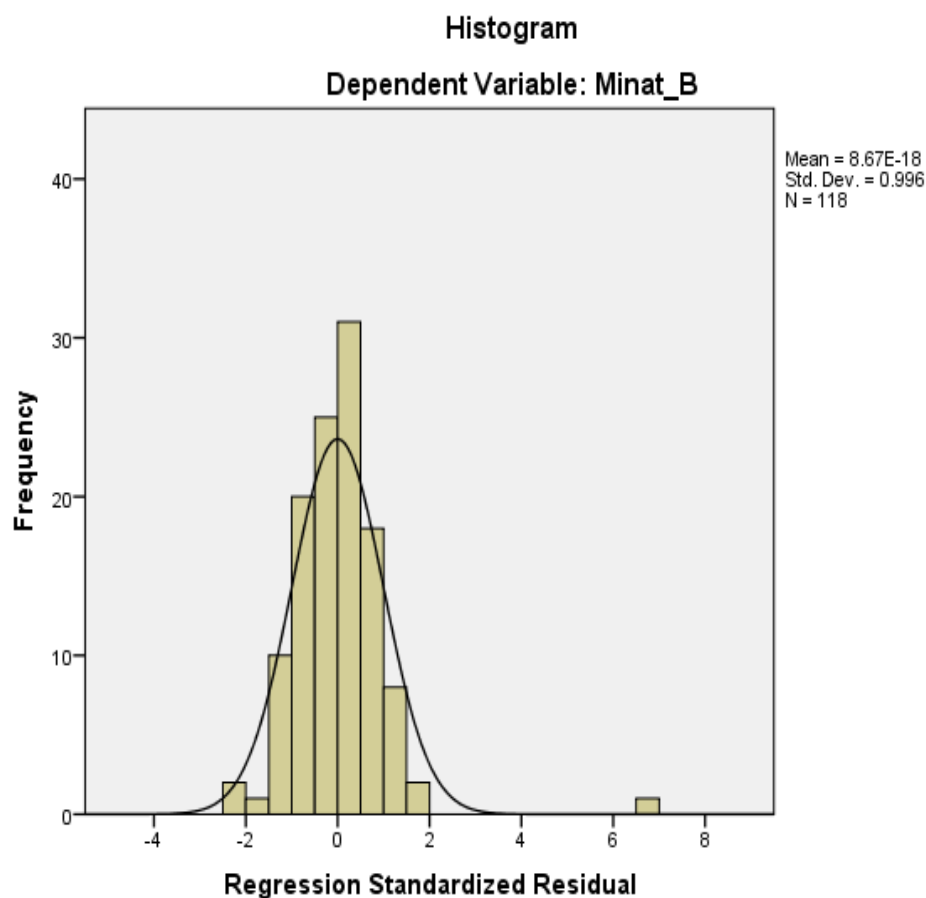
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,851	11

Sumber :Hasil olah data SPSS 23 Tahun 2023

Berdasarkan hasil uji reliabilitas,nilai koefisien *Cronbach's Alpha* sebesar 0,851,sehingga nilai koefisien cronbach's Alpha $> 0,60$. Dapat disimpulkan bahwa pernyataan variabel Minat berkunjung (Y) reliabel.

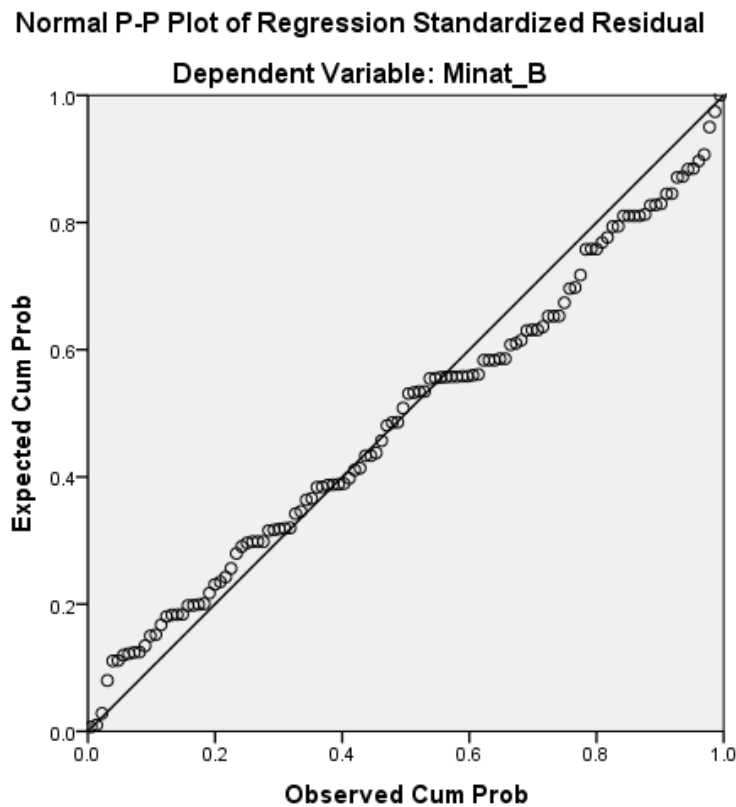
Uji Normalitas

Dalam uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal ataukah tidak mempunyai distribusi normal .Model regresi yang baik memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.



Gambar 4.1 Uji Grafik Histogram

Sumber : Hasil olah data SPSS 23 tahun 2024



Gambar 4.2 Uji Normal Probability Plot

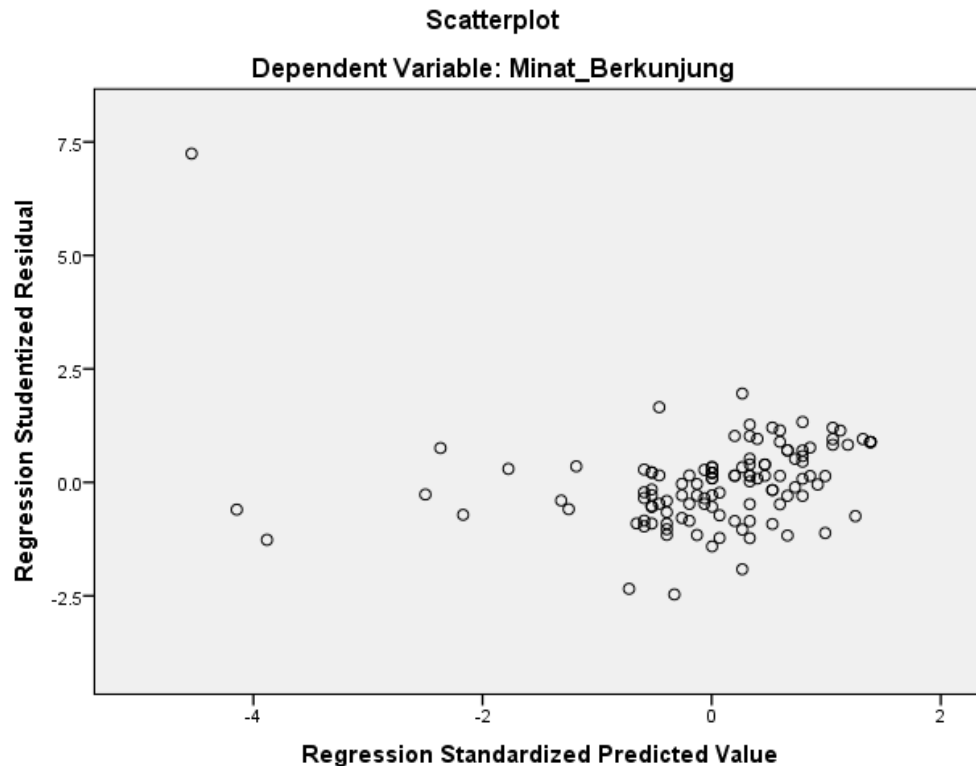
Sumber : Hasil olah data SPSS 23 Tahun 2024

Dari hasil output grafik yang ditampilkan, kita dapat mengamati histogram dan plot data. Grafik histogram menunjukkan pola distribusi normal karena memiliki bentuk yang menyerupai lonceng dan tidak menunjukkan kemiringan ke arah kanan atau kiri. Selain itu, P-Plot menunjukkan bahwa titik-titik cenderung mengikuti garis diagonal dengan baik, mengindikasikan bahwa residual regresi memenuhi asumsi normalitas.

Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas terjadi ketika variasi nilai residual tidak konsisten di antara pengamat atau pengamatan. Sebaliknya, homoskedastisitas terjadi jika variasi dan nilai residual bersifat seragam di antara pengamat. Untuk mengidentifikasi heteroskedastisitas, metode yang digunakan melibatkan analisis scatterplot. Keputusan diambil berdasarkan pengamatan terhadap pola yang terlihat dalam *scatterplot* tersebut. Dasar pengambilan keputusannya sebagai berikut :

1. Uji Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebur kemudian menyempit) maka telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas

Sumber : Hasil olah data SPSS 23 Tahun 2024

Dari gambar tersebut menunjukkan kurangnya pola yang terlihat dengan jelas, serta ketidakmerataan penyebaran di atas dan di bawah angka nol. Titik-titik yang terdapat pada grafik tidak membentuk pola yang teratur atau terstruktur dengan baik. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model regresi adalah pilihan yang tepat untuk digunakan dalam menganalisis variabel kualitas pelayanan yang memengaruhi minat berkunjung di Rumah Sakit Advent Medan.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan sebagai indikator kecocokan model regresi. Rentang nilai koefisien determinasi adalah dari 0 hingga 1 ($0 < R^2 < 1$). Sebuah nilai R^2 yang rendah menunjukkan bahwa variasi dalam variabel dependen memiliki keterbatasan yang signifikan. Namun, ketika nilai R^2 mendekati 1, ini mengindikasikan bahwa variabel independen



memberikan hampir seluruh informasi yang diperlukan untuk memprediksi variasi dalam variabel dependen.

**Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.692 ^a	.479	.475	8.043	1.842

a. Predictors: (Constant), Kualitas_pelayanan

b. Dependent Variable: minat_Berkunjung

Sumber: Hasil olah data SPSS 23

Tujuan dari uji koefisien determinasi adalah untuk menilai sejauh mana variabel independen dapat menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Evaluasi ini dapat dilakukan dengan melihat nilai R-squared, dan kriteria kesuksesan dianggap baik jika nilai R-squared melebihi 0,05. Berdasarkan hasil uji tabel 4.11 dapat disimpulkan bahwa nilai R square $1,824 > 0,05$ dapat dikatakan variabel bebas atau kualitas pelayanan memberikan hampir semua informasi terhadap variabel terikat minat berkunjung.

Uji Parsial (Uji Statistik t)

Dengan tingkat signifikansi 5% maka kriteria pengujian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bila $\text{sig} < 0,05$ dan $\text{Thitung} > \text{Ttabel}$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
2. Bila $\text{sig} > 0,05$ dan $\text{Thitung} < \text{Ttabel}$, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

**Tabel 4.11 Hasil Uji t
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	19,814	4,177		4,744	0,000
Kualitas_Pelayanan	0,506	0,049	0,692	10,331	0,000

a. Dependent Variable: Minat_Berkunjung



Sumber :Hasil olah data SPSS 23 Tahun 2024

Dengan bantuan titik persentase tabel distribusi t df =1-200

$$\begin{aligned} t\text{-tabel} &= (\alpha/2:n-k-1) \\ &= (0,05/2:118-1-1) \\ &= 0,1793 \end{aligned}$$

Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana bertujuan untuk melihat apakah variabel bebas(independen) berpengaruh terhadap variabel terikat (dependent).

Tabel 4.12 Analisis Regresi Sederhana

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	19,814	4,177		4,744	0,000
Kualitas_Pelayanan	0,506	0,049	0,692	10,331	0,000

a. Dependent Variable: Minat_Berkunjung

Sumber :Hasil olah data SPSS 23 Tahun 2024

Berdasarkan Tabel 4.12 dapat disimpulkan bahwa t hitung = 10,331 dengan tingkat signifikan sebesar $0,002 < 0,05$ maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel partisipasi atau dengan kata lain ada pengaruh variabel Kualitas pelayanan terhadap variabel Minat berkunjung.

$$Y' = 19,814 + 0,506 X'$$

Keterangan:

Berdasarkan hasil analisis regresi sederhana kualitas pelayanan mempengaruhi minat berkunjung di Rumah Sakit Advent Medan sebesar 0,0506



PEMBAHASAN

Pengaruh Kualias pelayanan Terhadap Minat berkunjung di Rumah Sakit Advent Medan

Hasil analisis regresi linear sederhana menggunakan SPSS 23 menunjukkan persamaan regresi $Y = 19,814 + 0,506X$. Dengan interpretasi ini, dapat dijelaskan bahwa nilai 19,814 merupakan konstanta, yang mengindikasikan bahwa ketika nilai X dianggap 0, minat berkunjung memiliki nilai sebesar 19,814. Sebaliknya, koefisien 0,506 yang bersifat positif mengartikan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam variabel kualitas pelayanan akan mengakibatkan peningkatan sebesar 0,506 dalam minat berkunjung pasien, dengan asumsi variabel lainnya tetap.

Ini menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan memiliki dampak yang signifikan terhadap minat berkunjung. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang disediakan, semakin positif pula minat berkunjung pasien di rumah sakit. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memainkan peran kunci dalam menciptakan kepuasan terhadap minat berkunjung. Oleh karena itu, salah satu langkah yang dapat diambil adalah memberikan layanan yang optimal kepada pasien untuk meningkatkan kepuasan mereka selama berobat di Rumah Sakit Advent Medan.

Dari hasil uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0.479 dan besarnya presentase pengaruh variabel v bebas atau kualitas pelayanan dengan variabel terikat atau minat berkunjung yang disebut koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,692 atau 69,2%. Artinya pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung adalah sebesar 69,2%, sedangkan sisanya 30,8% dipengaruhi oleh variabel lainnya. Kualitas pelayanan sangat bagus dikarenakan pelayanan di rumah sakit telah diterapkan dengan baik sehingga pasien yang berobat disana merasa nyaman untuk berkunjung. Dari hasil pengujian data di atas, maka diperoleh H_a diterima dan H_o ditolak, artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat berkunjung.

Penelitian yang dilaksanakan oleh Sharon, LG, dan Santoso S.B. pada tahun 2017, yang menginvestigasi "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas, Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Pasien", menghasilkan temuan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas dengan kualitas layanan. Fasilitas diidentifikasi sebagai faktor yang paling dominan dalam memengaruhi, dan



memberikan penjelasan terperinci tentang cara menggunakan fasilitas di ruang rawat inap serta penjelasan oleh perawat mengenai penggunaan fasilitas dirasa perlu dilakukan untuk meningkatkan kemudahan bagi pasien dan orang yang menunggu.

Hal ini menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan. Artinya, semakin unggul kualitas pelayanan di rumah sakit, semakin tinggi kepuasan pasien, dan ini secara positif memengaruhi kepuasan pasien BPJS.

Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memainkan peran krusial dalam mempengaruhi kepuasan pasien pengguna BPJS. Oleh karena itu, salah satu tindakan yang dapat diambil adalah memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien pengguna BPJS untuk meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung di rumah sakit advent medan.
2. Kualitas pelayanan memiliki peranan penting terhadap kepuasan pasien yang berobat di rumah sakit advent medan, salah satu upaya yang dapat dilakukan yaitu memberikan pelayanan yang baik agar dapat memberikan rasa nyaman dan minat berkunjung bagi pasien

SARAN

Dengan memperhatikan pembahasan yang di kemukakan, maka penulis menyampaikan beberapa saran, sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada seluruh staff Rumah Sakit Advent Medan agar lebih meningkatkan ketetapan waktu dalam memberikan pelayanan pengobatan kepada pasien
2. Tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang baik sehingga rumah sakit Advent Medan menjadi Rumah Sakit Pilihan ketika Pasien membutuhkan tenaga kesehatan



Bagi peneliti selanjutnya:

1. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi yang terkait dengan kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung agar hasil penelitiannya dapat lebih baik dan lebih lengkap lagi.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memberikan perbandingan dan memberikan penambahan variabel variabel tertentu dalam mengadakan penelitian yang lebih spesifik menggunakan metode dan desain penelitian yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad Al Manar Bakri Reza Aril Ahri, 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat berkunjung kembali Pasien melalui kepuasan pasien Rawat Inap, *Journal Of Muslim Community Health (JMCH)* Vol.3, No.4
- Apolonia Due, 2023. Pengaruh Aksesibilitas, amenities dan atraksi wisata terhadap minat kunjungan wisatawan ke wahana Air balong Waterpark. *Journal Of Sosial Science Research* Volume 3 Nomor 2
- Didi Riadil, 2023. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali ke desa wisata hijau bilebante dimediasi oleh kepuasan wisatawan. *Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mahataram* Vol.2. No.2
- Faradiba Syaifuddin, 2021. Kualitas pelayanan dengan minat kembali pasien rawat inap di Rumah sakit Umum Daerah Batara siang kabupaten Pangkep. *Window of Publik Health Journal*.
- LG Sharon, 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas, Citra Rumah Sakit, Kepuasan Pasien Dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang). Undergraduate thesis. Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- MB Qomaruddin, 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Minat Kunjungan Ulang. *Universitas Muhammad Surakarta*.
- Mitha Amelia Rahmayati, 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Di Rsim Sumberrejo Bojonegoro.
- N Hapsari, 2022. Pengaruh Aksesibilitas, Amenitas, dan Atraksi Wisata Terhadap Minat Kunjungan Wisatawan ke Wahana Air Balong Waterpark. *Journal of Tourism and Economic* 1. No.2.
- Prof. DR. Wibowo, S.E., M.Phil. (2020). Kinerja edisi revisi (Buku).
- Sugiyono (2019) *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung, Alfabeta.
- Udiyana Rahayu, 2018. Pengaruh kualitas pelayanan, promosi, dan citra rumah sakit terhadap minat berkunjung kembali melalui kepuasan sebagai variabel intervening pada rumah sakit paru jember. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia* volume 2.
- WP. Hadi, 2022. Pengaruh kualitas pelayanan dan suasana kafe terhadap minat berkunjung kembali, *Universitas Medan Area*.

Prosiding Seminar Nasional

Pendidikan, Saintek, Sosial dan Hukum (PSSH)

E-ISSN : 2830-361X, Volume 3, Mei 2024

Homepage : <https://jurnal.semnapssh.com/index.php/pssh>

