

Pengaruh *The Physician Practice Service, Staff Medical Kindness Dan Service Value* Terhadap *Patient Satisfaction* Dan *Intent to Revisit*

The Effect Physician Practice Service, Staff Medical kindness and Service value on Patient satisfaction and Intention to Revisit

Renate Parlene Marsaulina^(1*) & Dewi Sri Surya Wuisan⁽²⁾

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pelita Harapan, Indonesia

Disubmit: 10 Januari 2025; Direview: 05 Februari 2025; Diaaccept: 24 Februari 2025; Dipublish: 02 Maret 2025

*Corresponding author: renateparlene@yahoo.co.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh tiga faktor utama: *Physician practice service*, *Medical kindness*, dan *Service value* terhadap *Patient satisfaction* dan *Intent to revisit* di Klinik Bedah Plastik Rekonstruksi Estetik dan Dermatologi ABC yang berlokasi di Jakarta. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan desain survei. Sampel penelitian terdiri dari 186 pasien yang pernah menerima layanan di klinik selama tahun 2024. Data diperoleh melalui kuesioner yang mengukur persepsi responden terhadap layanan yang diberikan. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua faktor tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Saran yang dapat diberikan kepada manajemen klinik adalah untuk terus meningkatkan kualitas interaksi antara dokter dan pasien, serta memperkuat pendekatan berbasis kebaikan medis guna menjamin loyalitas pasien. Penelitian lanjutan disarankan untuk mengeksplorasi faktor-faktor lain yang mungkin memengaruhi niat kunjungan kembali pasien.

Kata Kunci: Physician Practice Service; Medical Kindness; Service Value; Patient Satisfaction; Intent to Revisit.

Abstract

This study aims to analyze the influence of three main factors: Physician practice service, Medical kindness, and Service value on Patient satisfaction and Intent to revisit at ABC Aesthetic Reconstructive Plastic Surgery and Dermatology Clinic located in Jakarta. The method applied in this study is a quantitative approach with a survey design. The research sample consisted of 186 patients who had received services at the clinic during 2024. Data was obtained through a questionnaire that measured respondents' perceptions of the services provided. The data analysis technique used was multiple regression. The results showed that all of these factors had a positive and significant effect on Patient satisfaction. Suggestions that can be given to clinic management are to continue to improve the quality of interactions between doctors and patients, as well as strengthen the medical goodness-based approach to ensure patient loyalty. Further research is recommended to explore other factors that may influence patients' revisit intentions.

Keywords: Physician Practice Service; Medical Kindness; Service Value; Patient Satisfaction; Intent to Revisit.

DOI: <https://doi.org/10.51849/j-p3k.v6i1.611>

Rekomendasi mensitis :

Marsaulina, R. P. & Wuisan, D. S. S. (2025), Pengaruh *The Physician Practice Service, Staff Medical Kindness Dan Service Value* Terhadap *Patient Satisfaction* Dan *Intent to Revisit*. *Jurnal Penelitian Pendidikan, Psikologi dan Kesehatan (J-P3K)*, 6 (1): 225-237.

PENDAHULUAN

Layanan klinik estetika merujuk pada berbagai prosedur dan perawatan yang bertujuan untuk meningkatkan penampilan fisik individu, seperti perawatan kulit, pengecilan tubuh, perawatan anti-penuaan, dan operasi kosmetik (Brandão & Ribeiro, 2023). Pasar klinik estetika diperkirakan akan tumbuh dengan *Compounded Annual Growth Rate (CAGR)* atau laju pertumbuhan tahunan gabungan sebesar 10,1% selama periode ramalan (2024-2031). Prospek pasar layanan estetika cukup menjanjikan, terutama didorong faktor peningkatan kesadaran konsumen tentang perawatan estetika, meningkatnya pendapatan tersedia, dan permintaan yang meningkat untuk prosedur non-invasif. Kemajuan teknologi dalam bidang estetika, seperti pengembangan teknologi laser canggih dan perawatan non-invasif, turut mendorong pertumbuhan pasar (Lienata & Berlianto, 2023).

Pasar klinik estetika mengalami sejumlah tantangan, seperti kerangka regulasi yang ketat, ketidakpastian ekonomi, dan persaingan intensif di antara penyedia layanan merupakan tantangan signifikan bagi pertumbuhan pasar (Islami et al., 2024). Selain itu, pandemi COVID-19 berdampak signifikan pada pasar ini, menyebabkan penutupan, sementara pusat estetika dan penurunan pengeluaran konsumen untuk layanan non-kesensial (Alwinie et al., 2024). Perusahaan di pasar ini harus beradaptasi dengan tren dan regulasi yang berubah untuk memanfaatkan peluang pertumbuhan dan tetap bersaing di lanskap yang terus berkembang (Aqzha et al., 2024).

Klinik Bedah Plastik Rekonstruksi Estetik dan Dermatologi ABC yang berlokasi di Jakarta, merupakan fasilitas kesehatan yang menawarkan berbagai layanan bedah plastik, rekonstruksi, dan estetik, serta perawatan dermatologi. Klinik ini dilengkapi dengan tenaga medis yang ahli di bidangnya dan teknologi canggih untuk mendukung prosedur bedah dan perawatan kulit. Klinik ABC berfokus pada memberikan hasil terbaik bagi pasien dengan pendekatan personal dan profesional, serta menjaga standar tinggi dalam keselamatan dan *Patient satisfaction*.

Di Klinik ABC, terdapat perbedaan antara jumlah kunjungan yang ditargetkan dan yang sebenarnya setiap bulannya sepanjang tahun 2023. Rata-rata pencapaian hanya mencapai 43% dari target bulanan, menunjukkan kinerja yang kurang optimal. Target kunjungan bulanan klinik ini dihitung dengan mengambil 20% dari total pendapatan tahun sebelumnya, disesuaikan dengan ketersediaan spesialis untuk konsultasi pada hari-hari tertentu. Tantangan operasional ini menegaskan perlunya penelitian manajemen di Klinik ABC untuk mengevaluasi *Patient satisfaction* dan meningkatkan niat *intent to revisit*.

Intent to revisit memiliki peran sebagai variabel yang didefinisikan sebagai kecenderungan konsumen untuk mengunjungi tempat yang sama guna menggunakan fasilitas dan layanan lebih dari sekali (Yani et al., 2024). Pembentukan keinginan konsumen untuk kembali tidak dapat dipisahkan dari variabel lain dalam penelitian ini, yang sebagian besar didasarkan pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang

terpercaya dan kemudian membentuk harapan untuk penyedia layanan, serta memberikan harapan untuk transaksi di masa depan (Hidayat et al., n.d.).

Kajian literatur menunjukkan bahwa *Physician practice service* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *intent to revisit* di berbagai sektor layanan kesehatan. Studi Danaher et al. (2023) dan (Zhang et al., 2024) menekankan bahwa interaksi dokter-pasien yang baik, kemampuan menjelaskan informasi dengan jelas, serta empati dokter terhadap kebutuhan pasien secara konsisten terhubung dengan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Akthar et al. (2023) menemukan bahwa *Physician practice service* dalam bentuk kepercayaan dan hubungan saling percaya antara dokter dan pasien berperan penting dalam mempengaruhi *intent to revisit* menggunakan layanan kesehatan. Temuan ini memberikan dasar yang kuat bagi klinik untuk memprioritaskan pengembangan *Physician practice service* serta meningkatkan pengalaman pasien guna memperkuat loyalitas dan *intent to revisit* (Khotib et al., 2024).

Berbagai kajian literatur secara konsisten menunjukkan *Medical kindness* merupakan elemen penting dalam perawatan kesehatan yang secara signifikan mempengaruhi *intent to revisit* (Fryburg, 2023; Fryburg et al., 2021). *Medical kindness* tidak hanya merupakan kewajiban etis, tetapi juga kebutuhan praktis yang meningkatkan kualitas perawatan dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung. *Medical kindness* dapat membantu mengurangi stres, menurunkan tingkat kelelahan, dan meningkatkan *Patient satisfaction*, sehingga menjadi bagian yang tak

terpisahkan dari praktik medis (Asch et al., 2021; Fryburg et al., 2021).

Menurut beberapa studi, faktor-faktor yang mempengaruhi *Service value* adalah komunikasi yang efektif antara pasien dan penyedia layanan, ketepatan diagnosis, ketersediaan layanan, dan transparansi dalam proses pengambilan keputusan klinis (Farrokhi et al., 2023). *Service value* yang tinggi juga terkait dengan penggunaan *integrated care units* (ICUs) yang melibatkan tim multidisiplin untuk memberikan perawatan terkoordinasi sepanjang siklus pengobatan pasien (Teisberg et al., 2020). Studi (van Engen et al., 2024) menunjukkan bahwa ketika fokus klinik kesehatan bergeser dari model *volume-based* ke *value-based*, ada peningkatan signifikan dalam *Patient satisfaction* serta pengelolaan sumber daya klinik secara keseluruhan.

Meskipun banyak penelitian yang menunjukkan bahwa *Physician practice service*, *Medical kindness*, dan *Service value* secara signifikan berpengaruh terhadap *intent to revisit* di berbagai sektor kesehatan, masih terdapat sedikit kajian yang spesifik meneliti hubungan ini dalam konteks klinik bedah plastik dan dermatologi di Indonesia, khususnya di Klinik ABC. Penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada sektor kesehatan umum, sehingga diperlukan kajian mendalam dalam layanan kesehatan estetika untuk melihat faktor-faktor unik yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien di klinik khusus tersebut. Selain itu, pendekatan holistik yang menggabungkan ketiga faktor tersebut jarang dijadikan fokus utama dalam studi-studi terdahulu, sehingga penelitian ini akan memberikan kontribusi signifikan dalam literatur.

Penelitian ini menawarkan kontribusi baru dengan mengintegrasikan *Physician practice service*, *Medical kindness*, dan *Service value* dalam konteks klinik bedah plastik, rekonstruksi, dan dermatologi, yang belum banyak dieksplorasi sebelumnya.

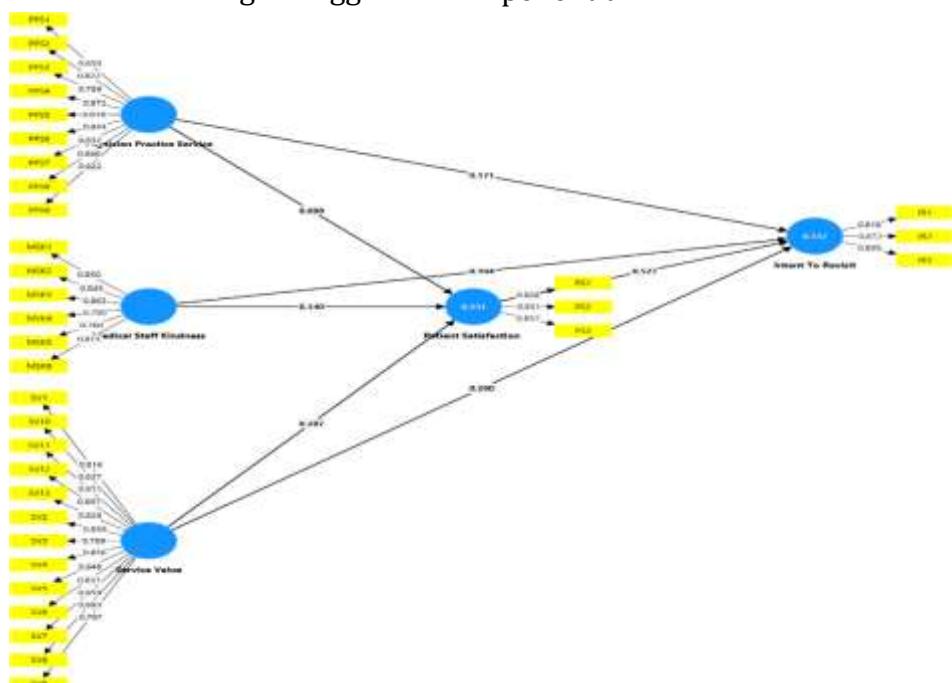
METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan studi kuantitatif dengan pendekatan survei yang bertujuan untuk menguji hipotesis dan memahami hubungan antar variabel melalui analisis statistik. Penelitian dilakukan sebagai studi kasus di Klinik Bedah Plastik ABC, Jakarta, dengan desain cross-sectional, di mana data dikumpulkan sekali pada November 2024. Populasi penelitian adalah pasien klinik tersebut, dengan pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling, yaitu responden dipilih berdasarkan kriteria khusus, seperti menerima layanan estetik di unit tertentu dan berinteraksi langsung dengan tenaga medis. Ukuran sampel minimum dihitung menggunakan

perangkat lunak GPower 3.1 dengan hasil sebanyak 99 responden, mengikuti metode Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Data dikumpulkan melalui survei berbasis non-probability sampling, sedangkan analisis data menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4 untuk mengevaluasi model pengukuran dan struktural, termasuk pengujian reliabilitas, validitas, dan signifikansi hubungan antar variabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini analisis data inferensial menggunakan metode *multivariate* dengan pendekatan *Partial Least Square - Structural Equation Model* (PLS-SEM). Analisis statistik inferensial ini terlebih dahulu melihat *outer model* untuk menguji reliabilitas dan validitas indikator-indikator dalam suatu model. Selanjutnya dengan melihat *inner model* untuk menguji kemampuan eksplanatori dan prediksi model serta signifikansi pengaruh antar variabel dalam model penelitian.



Pada hasil *outer model* didapatkan sejumlah 34 indikator reflektif yang digunakan dalam model penelitian. Dari Gambar 1 di atas pada *outer model* dapat dilihat semua 34 indikator telah reliabel untuk mengukur konstruknya sesuai dengan nilai *outer loading* yang

Tabel 1 Nilai *Outer Loading*

	Intent to revisit	Medical Staff Kindness	Patient satisfaction	Physician practice service	Service value
IR1	0.818				
IR2	0.872				
IR3	0.895				
MSK1		0.850			
MSK2		0.845			
MSK3		0.863			
MSK4		0.790			
MSK5		0.760			
MSK6		0.813			
PPS1			0.850		
PPS2			0.822		
PPS3			0.789		
PPS4			0.872		
PPS5			0.818		
PPS6			0.844		
PPS7			0.832		
PPS8			0.846		
PPS9			0.822		
PS1			0.928		
PS2			0.931		
PS3			0.857		
SV1				0.816	
SV10				0.837	
SV11				0.811	
SV12				0.897	
SV13				0.828	
SV2				0.859	
SV3				0.789	
SV4				0.856	
SV5				0.846	
SV6				0.831	
SV7				0.859	
SV8				0.893	
SV9				0.797	

Berdasarkan data *outer loading* dari Tabel 1 tersebut dapat disimpulkan seluruh indikator dalam model penelitian ini telah reliabel untuk mengukur konstruknya masing-masing.

disyaratkan (Hair et al, 2019). Berikutnya, akan diuraikan penjelasan terperinci mengenai hasil evaluasi *outer model*.

Tahap pertama pada analisis *outer loading* adalah dengan menilai *indicator reliability*.

Tahap kedua pada analisis *outer loading* adalah dengan menilai *construct reliability*. Nilai ini diperlukan untuk mengetahui *internal consistency* data jawaban responden terhadap item indikator dari suatu konstruk.

Tabel 2 Nilai *Cronbach Alpha* dan *Composite Reliability*

	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability (rho_a)</i>	<i>Composite reliability (rho_c)</i>	Kesimpulan
<i>Intent to revisit</i>	0.827	0.828	0.897	<i>Reliable</i>
<i>Medical Staff Kindness</i>	0.904	0.915	0.925	<i>Reliable</i>
<i>Patient satisfaction</i>	0.892	0.902	0.932	<i>Reliable</i>
<i>Physician practice service</i>	0.945	0.950	0.953	<i>Reliable</i>
<i>Service value</i>	0.965	0.972	0.969	<i>Reliable</i>

Dari Tabel 2 di atas dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's alpha* pada semua variabel telah berada di atas 0,7 seperti yang dipersyaratkan (Hair et al., 2019; Hair Jr et al., 2017). Selanjutnya, dapat diketahui juga semua variabel telah memiliki nilai *composite reliability* di antara 0,7 sebagai batas bawah sampai dengan 0,95 sebagai batas atas sesuai dengan rekomendasi serta tidak ditemukan adanya *indicator redundancy* (Hair et al., 2019). Dari data hasil pengujian reliabilitas tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator-indikator telah menunjukkan *internal consistency* sehingga dinyatakan reliabel untuk dapat mengukur konstruknya.

Tahap ketiga pada analisis *outer loading*, setelah menguji reliabilitas adalah dengan menilai *construct validity* atau dalam *model reflective* disebut sebagai *convergent validity*.

Tabel 3 Nilai *Average Variance Extracted (AVE)*

	<i>Average variance extracted (AVE)</i>	Kesimpulan
<i>Intent to revisit</i>	0.743	Valid
<i>Medical Staff Kindness</i>	0.674	Valid
<i>Patient satisfaction</i>	0.821	Valid
<i>Physician practice service</i>	0.694	Valid
<i>Service value</i>	0.707	Valid

Pada Tabel 3 di atas, dapat diketahui nilai *average variance extracted (AVE)* dari masing-masing variabel, dimana seluruh variabel penelitian dalam model penelitian ini telah memiliki nilai lebih dari 0,50 seperti yang dipersyaratkan. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator dalam model penelitian ini telah dianggap valid untuk secara bersama-sama mengukur konstruknya masing-masing.

Tahap keempat dan terakhir pada analisis *outer loading* adalah dengan menguji *discriminant validity*. Uji ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah suatu konstruk memiliki indikator-indikator yang telah terdiskriminasi dengan baik untuk mengukur konstruknya tersebut secara spesifik.

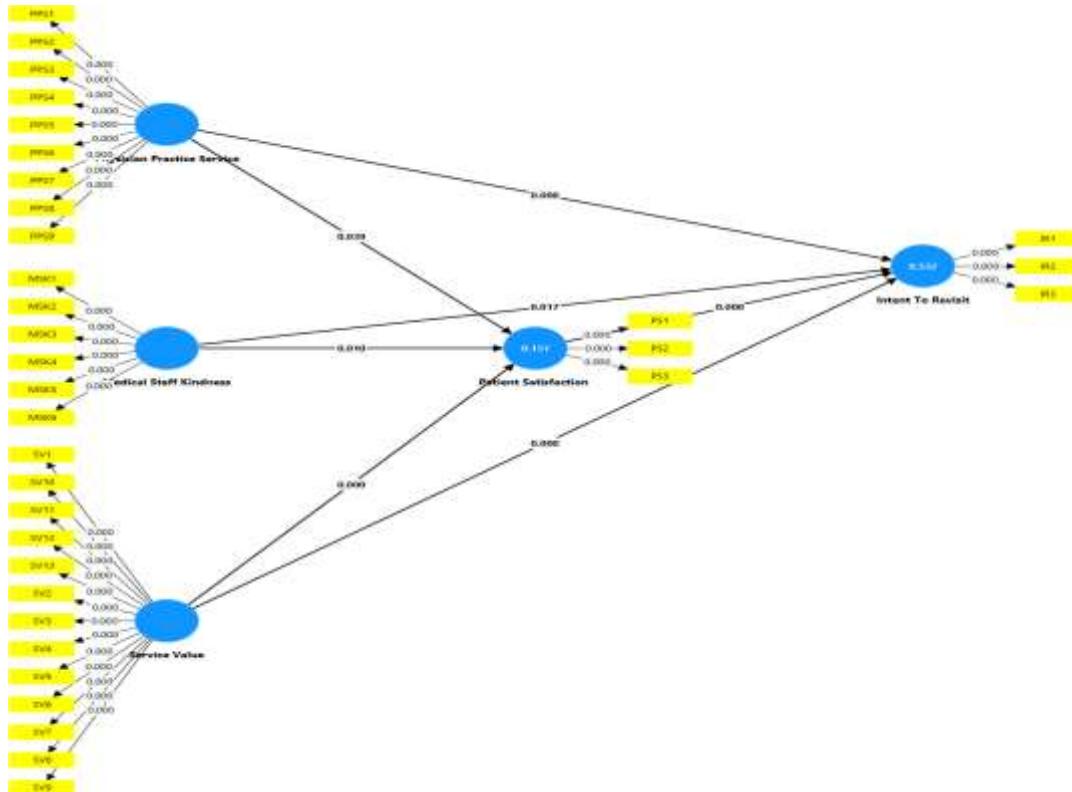
Tabel 4 Nilai *Heterotrait/Monotrait Ratio*

	<i>Intent to revisit</i>	<i>Medical Staff Kindness</i>	<i>Patient satisfaction</i>	<i>Physician practice service</i>	<i>Service value</i>
<i>Intent to revisit</i>					
<i>Medical Staff Kindness</i>	0.361				
<i>Patient satisfaction</i>	0.746	0.237			
<i>Physician practice service</i>	0.417	0.365	0.227		
<i>Service value</i>	0.486	0.202	0.351	0.269	

Pada Tabel 4 di atas dapat dilihat nilai rasio HT/MT untuk uji discriminant validity, dimana nilai rasio dari setiap variabel ditemukan di bawah 0,9. Berdasarkan data tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator-indikator pada model penelitian ini telah terdiskriminasi dengan baik. Indikator-indikator tersebut paling tepat digunakan untuk mengukur konstruknya sendiri, dengan demikian dapat diartikan bahwa

indikator-indikator dalam model penelitian ini dapat secara spesifik mengukur konstruknya masing-masing.

Pada tahapan analisis data dengan PLS-SEM, setelah mengevaluasi outer model, selanjutnya adalah menilai inner model atau model struktural. Pada tahapan ini dilakukan uji hipotesis *one-tailed* dengan metode *re-sample* dengan bootstrapping melalui perangkat lunak SmartPLS.



Gambar 2 Hasil Inner Model

Hasil dari *bootstrapping* berupa gambar *inner model* seperti di atas dapat dilihat hubungan struktural antar variabel dalam model penelitian ini. Dimana pada model ini terdapat satu variabel dependent, variabel independent. Pada gambar inner model dapat dilihat nilai T-statistik dari 7 path atau jalur pada model penelitian. Semua jalur pada model penelitian dapat dilihat telah mempunyai nilai T-Statistik di atas T-tabel sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa semua

jalur dalam model struktural penelitian adalah signifikan. Adapun penjelasan terperinci terhadap hasil pengujian inner model dituliskan berurutan menurut tahapan pelaporan yang direkomendasikan oleh (Hair et al., 2019).

Dalam analisis model struktural, langkah pertama yang dilaporkan adalah mengevaluasi ada tidaknya isu atau masalah kolinearitas antar variabel independen.

Tabel 5 Nilai Inner VIF Value

	Intent to revisit	Patient satisfaction
<i>Intent to revisit</i>		
Medical Staff Kindness	1.165	1.142
Patient satisfaction	1.178	
Physician practice service	1.193	1.181
Service value	1.185	1.088

Dari Tabel 5 di atas dapat dilihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) pada hasil uji model penelitian dimana nilai VIF pada semua variabel ditemukan kurang dari 3. Karenanya, dapat diartikan semua variabel pada model penelitian memiliki nilai inner VIF yang ideal. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa antara variabel dalam model penelitian ini tidak ditemukan adanya masalah multikolinearitas. Hal ini menunjukkan kualitas model penelitian ini telah *acceptable* dalam hal tidak memiliki isu multikoliniaritas.

Langkah kedua dalam tahapan analisis inner model adalah menilai

Tabel 7 Nilai *f-squared*

	Intent revisit	Medical Staff Kindness	Patient satisfaction	Physician practice service	Service value
<i>Intent to revisit</i>					
Medical Staff Kindness	0.020		0.020		
Patient satisfaction	0.503				
Physician practice service	0.053		0.010		
Service value	0.072		0.089		

	<i>f</i>	<i>f-square</i>
Medical Staff Kindness -> Intent to revisit		0.020
Medical Staff Kindness -> Patient satisfaction		0.020
Patient satisfaction -> Intent to revisit		0.503
Physician practice service -> Intent to revisit		0.053
Physician practice service -> Patient satisfaction		0.010
Service value -> Intent to revisit		0.072
Service value -> Patient satisfaction		0.089

Pada Tabel 7 di atas ditemukan wawasan mengenai hubungan antara berbagai variabel dalam konteks niat untuk kembali (*Intent to revisit*) dan kepuasan pasien (*Patient satisfaction*). Nilai *f-square* menunjukkan bahwa kebaikan staf medis memiliki pengaruh

kualitas model penelitian dengan melihat nilai *R-square*.

Tabel 6 Nilai *R-Square*

	<i>R-square</i>	<i>R-square adjusted</i>
Intent to revisit	0.532	0.522
Patient satisfaction	0.151	0.137

Pada Tabel 6 di atas dapat dilihat nilai *R²* (*R-squared*) untuk variabel *intent to revisit* sebesar 0,532 dan karenanya digolongkan memiliki kategori moderat. Dari model penelitian ini dapat dijelaskan sebesar 53,2 oleh variabel-variabel independent-nya, sedangkan 46, 8% sisanya dapat dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar model penelitian ini.

Langkah selanjutnya yang disarankan untuk menilai kemampuan prediksi model adalah dengan mengevaluasi nilai *f-squared* (*f²*), yang diperoleh dari hasil pengolahan data PLS-SEM menggunakan teknik *bootstrapping* (Hair et al., 2013).

minimal terhadap niat pasien untuk kembali (*f-square* = 0.020) dan juga terhadap kepuasan pasien (*f-square* = 0.020). Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun kebaikan staf penting, terdapat faktor lain yang lebih berpengaruh. Sebaliknya, kepuasan pasien menunjukkan

pengaruh yang kuat terhadap niat untuk kembali dengan nilai *f-square* sebesar 0.503, mencerminkan bahwa pasien yang merasa puas dengan layanan cenderung memiliki niat yang lebih besar untuk menggunakan layanan tersebut di masa mendatang. Dalam hal layanan praktik dokter, nilai *f-square* untuk niat untuk kembali (0.053) dan kepuasan pasien (0.010) menunjukkan bahwa layanan ini memiliki dampak yang relatif kecil, menandakan perlunya evaluasi lebih lanjut terhadap aspek-aspek layanan yang diberikan. Sementara itu, nilai layanan menunjukkan pengaruh yang lebih besar terhadap niat untuk kembali (*f-square* = 0.072) dan kepuasan pasien (*f-square* = 0.089), menunjukkan bahwa persepsi pasien mengenai nilai layanan berkontribusi pada pengalaman keseluruhan mereka. Secara keseluruhan, analisis ini menekankan pentingnya fokus pada peningkatan kepuasan pasien untuk mendorong loyalitas mereka terhadap layanan kesehatan.

Tabel 9 Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Standadized Coefficient	T-Statistic	P value	Hasil
H1 <i>Physician practice service</i> -> <i>Patient satisfaction</i>	0.056	1.765	0.039	<i>Hypothesis supported</i>
H2 <i>Medical Staff Kindness</i> -> <i>Patient satisfaction</i>	0.060	2.321	0.010	<i>Hypothesis supported</i>
H3 <i>Service value</i> -> <i>Patient satisfaction</i>	0.064	4.452	0.000	<i>Hypothesis supported</i>
H4 <i>Physician practice service</i> -> <i>Intent to revisit</i>	0.050	3.444	0.000	<i>Hypothesis supported</i>
H5 <i>Medical Staff Kindness</i> -> <i>Intent to revisit</i>	0.049	2.130	0.017	<i>Hypothesis supported</i>
H6 <i>Service value</i> -> <i>Intent to revisit</i>	0.057	3.495	0.000	<i>Hypothesis supported</i>
H7 <i>Patient satisfaction</i> -> <i>Intent to revisit</i>	0.061	8.566	0.000	<i>Hypothesis supported</i>

langkah berikutnya adalah melakukan uji *Q-squared* (Q^2), yang bertujuan untuk mengevaluasi kemampuan prediksi relevansi (*predictive relevance*) dari variabel laten dalam model penelitian (Hair & Sarstedt, 2021).

Tabel 8 Nilai *Q-Squared Predict*

Variabel	<i>Q²_predict</i>	Kategori
<i>Intent to revisit</i>	0,260	<i>Medium predictive relevance</i>
<i>Patient satisfaction</i>	0,119	<i>Small predictive relevance</i>

Pada Tabel 8 di bawah ini disajikan nilai dari *Q²-predict*. Nilai *Q²- predict* untuk *intent to revisit* sebesar 0,260 dan digolongkan sebagai *medium predictive relevance*. Karenanya, dapat dikatakan model penelitian ini telah mempunyai kemampuan yang sedang untuk memprediksikan *intent to revisit*.

Tahap terpenting dalam analisis inner model atau model struktural pada penelitian ini adalah dengan melihat nilai signifikansi dan koefisien pada hubungan antara variabel dalam model penelitian, Pada tahap ini ditemukan dan diinterpretasi nilai yang menjadi fokus untuk menjawab pertanyaan penelitian.

Dari Tabel 9 analisis statistik yang mendalam mengenai pengaruh berbagai variabel terhadap *Intent to revisit* dan *Patient satisfaction* di Klinik Bedah Plastik Rekonstruksi Estetik dan Dermatologi ABC. Hasil analisis menunjukkan bahwa *Medical Staff Kindness* memiliki hubungan yang signifikan dengan *Intent to revisit*, dengan nilai *t-statistics* sebesar 2.130 dan nilai *p* sebesar 0.017. Ini menandakan bahwa peningkatan kebaikan staf medis berkontribusi secara positif terhadap niat pasien untuk kembali menggunakan layanan klinik. Hal ini menggarisbawahi pentingnya sikap dan interaksi staf medis dalam menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pasien, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas mereka terhadap layanan yang diberikan.

Hubungan antara *Medical Staff Kindness* dan *Patient satisfaction*, hasil menunjukkan bahwa tada hubungan signifikan, dengan *t-statistics* 2.321 dan nilai *p* 0.010. Ini mengimplikasikan bahwa meskipun kebaikan staf medis dianggap penting, ia tidak secara langsung mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di klinik ini. Hal ini mengindikasikan perlunya evaluasi lebih lanjut mengenai faktor-faktor lain yang mungkin lebih berkontribusi terhadap kepuasan pasien, seperti kualitas layanan medis atau fasilitas yang tersedia di klinik.

Analisis juga menunjukkan bahwa *Patient satisfaction* memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap *Intent to revisit*, dengan *t-statistics* sebesar 5.270 dan nilai *p* kurang dari 0.001. Ini menegaskan bahwa pasien yang merasa puas dengan layanan yang mereka terima cenderung memiliki niat yang lebih kuat untuk kembali menggunakan layanan di

masa mendatang. Hubungan ini menunjukkan pentingnya fokus pada pengalaman pasien untuk memastikan kepuasan mereka, yang dapat berdampak langsung pada tingkat kunjungan kembali.

Selanjutnya, variabel *Physician practice service* menunjukkan adanya hubungan signifikan dengan *Intent to revisit*, dengan *t-statistics* sebesar 3.444 dan nilai *p* sebesar 0.000. Ini menunjukkan bahwa persepsi pasien mengenai layanan praktik dokter dapat mempengaruhi keputusan mereka untuk kembali. *Physician practice service* dan *Patient satisfaction*, ditemukan hubungan yang signifikan, dengan *t-statistics* 1.765 dan nilai *p* 0.039. Hal ini menunjukkan bahwa layanan praktik dokter berkontribusi langsung berkontribusi pada kepuasan pasien.

Terakhir, *Service value* terbukti menjadi variabel yang sangat berpengaruh dengan *t-statistics* sebesar 3.495 dan nilai *p* kurang dari 0.001 untuk *Intent to revisit*, serta *t-statistics* 4.520 dan nilai *p* kurang dari 0.001 untuk *Patient satisfaction*. Ini menunjukkan bahwa persepsi pasien tentang nilai yang mereka terima dari layanan klinik sangat penting dan dapat secara signifikan mempengaruhi baik kepuasan pasien maupun niat mereka untuk kembali. Mengingat hasil ini, penting bagi klinik untuk terus meningkatkan nilai layanan yang diberikan, baik dari segi kualitas perawatan maupun pengalaman pasien secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, analisis ini menyoroti bahwa *Patient satisfaction* merupakan faktor kunci yang secara signifikan mempengaruhi *Intent to revisit* di Klinik Bedah Plastik Rekonstruksi Estetik dan Dermatologi ABC. Meskipun

Medical Staff Kindness dan *Physician practice service* memiliki peran yang penting, keduanya tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap *Patient satisfaction*. Sebaliknya, *Service value* terbukti menjadi elemen penting yang tidak hanya berkontribusi pada kepuasan pasien tetapi juga mempengaruhi keputusan mereka untuk kembali. Oleh karena itu, fokus pada peningkatan persepsi nilai layanan menjadi krusial untuk meningkatkan pengalaman pasien dan mendorong loyalitas mereka terhadap klinik.

Setelah melakukan dan melaporkan hasil uji hipotesis, langkah berikutnya melakukan analisis jalur atau *path* yang ada dalam model penelitian sesuai anjuran dari (Hair et al., 2019).

Tabel 10 Nilai Specific Indirect Effect

	Standard deviation (STDEV)	T statistics (β /STDEV)	P value
Physician practice service -> Patient satisfaction -> Intent to revisit	0.031	1.686	0.046
Service value -> Patient satisfaction -> Intent to revisit	0.037	4.124	0.000
Medical Staff Kindness -> Patient satisfaction -> Intent to revisit	0.034	2.175	0.015

Dari Tabel 10 di atas ini diketahui bahwa jalur yang mempunyai pengaruh paling kuat dari variabel *independent* menuju ke variabel *dependent*, yaitu dari jalur *service value* melalui *Patient satisfaction* dengan koefisien *indirect effect* sebesar 0,037. Adapun *indirect effect* ini mempunyai nilai *T-statistic* sebesar 4,124 karenanya dapat disimpulkan bahwa variabel *Patient satisfaction* dapat memediasi pengaruh dari *Service value* terhadap *intent to revisit*. Selain jalur ini, semua jalur yang lain juga terbukti mampu

dimediasi secara signifikan oleh variabel *medical staff kindness* bila dilihat dari nilai *T-statistic*. Jalur kedua yang mempunyai koefisien yang cukup besar adalah dari *Physician practice service*.

Dapat disimpulkan bahwa variabel mediasi dalam model penelitian ini dapat memediasi semua pengaruh dari keenam variabel *independent* secara signifikan. Hal ini menunjukkan peran penting *Patient satisfaction* sebagai variabel mediasi, sehingga dalam model penelitian selanjutnya dapat tetap dipergunakan. Temuan analisis mediasi ini mendukung data lainnya tentang peranan dokter dan satf medis merupakan unsur penting dalam memberikan pelayanan di klinik. Apabila peran dokter yang memberikan pelayanan dipersepsi baik oleh pasien maka akan mempengaruhi kepuasan akan pengalaman yang diterimanya. Semakin tinggi penilaian atas kepuasan tersebut semakin tinggi pula niat dari pasien untuk loyal dan merekomendasikan klinik ini pada pada keluarga atau orang yang dekat dengannya.

SIMPULAN

Penelitian ini mengkaji layanan medis yang disediakan oleh Klinik Bedah Plastik Rekonstruksi Estetik dan Dermatologi ABC di Jakarta, dengan fokus pada niat pasien untuk kembali menggunakan layanan (*Intent to revisit*) sebagai variabel dependen. Variabel independen yang diteliti adalah *Physician practice service*, *Medical Staff's Kindness*, dan *Service value*, yang memengaruhi kepuasan pasien (*Patient satisfaction*). Penelitian ini menggunakan metode PLS-SEM untuk menguji delapan hipotesis berdasarkan data survei pasien. Hasil

analisis menunjukkan bahwa ketiga variabel independen memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien, yang selanjutnya berkontribusi pada niat mereka untuk kembali. Model penelitian memiliki tingkat akurasi prediktif moderat dengan R^2 dan Q^2 yang menunjukkan relevansi prediktif sedang. Implikasi manajerial meliputi peningkatan kualitas layanan dokter, keramahan staf medis, nilai layanan yang dirasakan, serta pengalaman holistik pasien melalui pemanfaatan teknologi dan survei berkala. Namun, penelitian ini terbatas pada karakteristik pasien dan lokasi tertentu, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas populasi, menambahkan variabel moderasi, serta menggunakan metode kualitatif dan pendekatan longitudinal guna memperkaya wawasan tentang faktor yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Akthar, N., Nayak, S., & Pai P, Y. (2023). A cross-sectional study on exploring the antecedents of patient's revisit intention: Mediating role of trust in the hospital among patients in India. *F1000Research*, 12, 75. <https://doi.org/10.12688/f1000research.128220.2>

Alwinie, A. A., Nurhayati, P., & Sartono, B. (2024). The Role of 7P Marketing Mix toward Consumer Satisfaction and Loyalty of XYZ Beauty Clinic. *Journal of Consumer Sciences*, 9(1), 40–62.

Aqzha, J. P., Sumardin, Nabella, S. D., & Amirullah. (2024). The Influence of Facilities , Social Interaction and Service Quality on *Patient satisfaction* at The Kemina Dental Care Clinic. *International Journal of Economics, Business, and Innovation Centre*, 03(02), 1027–1045.

Asch, S. M., Atkins, D. V., & Walling, A. (2021). If Kindness Were a Drug, the FDA Would Approve It. *Journal of General Internal Medicine*, 36(2), 263–264.

<https://doi.org/10.1007/s11606-020-06343-7>

Brandão, A., & Ribeiro, L. (2023). The Impact of Patient Experience on Loyalty in the Context of Medical-Aesthetic Health Services. *Journal of Patient Experience*, 10, 23743735231160424.

Danaher, T. S., Berry, L. L., Howard, C., Moore, S. G., & Attai, D. J. (2023). Improving How Clinicians Communicate With Patients: An Integrative Review and Framework. *Journal of Service Research*, 26(4), 493–510. <https://doi.org/10.1177/10946705231190018>

Farrokhi, P., Aryankhesal, A., Bagherzadeh, R., & Aghaei Hashjin, A. (2023). Evaluation of outpatient service quality: What do patients and providers think? *International Journal of Healthcare Management*, 16(3), 394–403. <https://doi.org/10.1080/20479700.2022.2110195>

Fryburg, D. A. (2023). Kindness Isn't Just about Being Nice: The Value Proposition of Kindness as Viewed through the Lens of Incivility in the Healthcare Workplace. *Behavioral Sciences*, 13(6). <https://doi.org/10.3390/bs13060457>

Fryburg, D. A., Ureles, S. D., Myrick, J. G., Carpentier, F. D., & Oliver, M. B. (2021). Kindness Media Rapidly Inspires Viewers and Increases Happiness, Calm, Gratitude, and Generosity in a Healthcare Setting. *Frontiers in Psychology*, 11(January), 1–9. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.591942>

Hair, J. F., Black, Jr, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). Multivariate Data Analysis. In *Pearson New International Edition*.

Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2013). Partial least squares structural equation modeling: Rigorous applications, better results and higher acceptance. *Long Range Planning*, 46(1–2), 1–12.

Hair, J. F., & Sarstedt, M. (2021). Explanation plus prediction—The logical focus of project management research. *Project Management Journal*, 52(4), 319–322.

Hair Jr, J. F., Matthews, L. M., Matthews, R. L., & Sarstedt, M. (2017). PLS-SEM or CB-SEM: updated guidelines on which method to use. *International Journal of Multivariate Data Analysis*, 1(2), 107–123.

Hidayat, A., Andika, B. T., & Ekaasari, S. R. (n.d.). *Determinants of Revisit Intention Among Indonesian Beauty Clinic Customers in Distribution Beauty Clinic Market: The Mediating Role of Trust*.

Islami, V., Rizan, M., Wibowo, S. F., & Sebayang, K. D. A. (2024). Study of Service Quality, Trust and

Brand Image on Customer Satisfaction and Customer Loyalty of Beauty Clinic Consumers: Literature Review. *Journal of Law, Social Science and Humanities*, 1(2), 105–111.

Khotib, A., Suprapto, S. I., & Indasah, I. (2024). *Patient satisfaction* associated with increased patient retention. *Malahayati International Journal of Nursing and Health Science*, 7(4), 425–431.

Lienata, A., & Berlianto, M. P. (2023). The Effect of Service Quality and Clinic Image on Satisfaction to Mediate Revisit Intention and Loyalty in Beauty Clinic Industry. *Daengku: Journal of Humanities and Social Sciences Innovation*, 3(4), 551–563.

Teisberg, E., Wallace, S., & O'Hara, S. (2020). Defining and Implementing Value-Based Health Care: A Strategic Framework. *Academic Medicine*, 95(5), 682–685.
<https://doi.org/10.1097/ACM.00000000000003122>

van Engen, V., Buljac-Samardzic, M., Baatenburg de Jong, R., Braithwaite, J., Ahaus, K., Den Hollander-Ardon, M., Peters, I., & Bonfrer, I. (2024). A decade of change towards Value-Based Health Care at a Dutch University Hospital: a complexity-informed process study. *Health Research Policy and Systems*, 22(1), 1–19.
<https://doi.org/10.1186/s12961-024-01181-z>

Yani, F. A., Agustina, D., & Gurning, F. P. (2024). The Relationship between Health Service Quality and Inpatient Revisit Interest. *Indonesian Journal of Global Health Research*, 6(2), 1021–1030.

Zhang, X., Li, L., Zhang, Q., Le, L. H., & Wu, Y. (2024). Physician Empathy in Doctor-Patient Communication: A Systematic Review. *Health Communication*, 39(5), 1027–1037.
<https://doi.org/10.1080/10410236.2023.2201735>