



PERAN DUKUNGAN KELUARGA DALAM MEMODERASI PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG

MODERATING ROLE OF FAMILY SUPPORT IN THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND REVISIT INTENTION

Indah Cahyani Buana¹, Mieke Nurmalasari², Hosizah Markam³, Witri Zuama Qomarania⁴

Universitas Esa Unggul, Jakarta

(mieke@esaunggul.ac.id, 0812-9798-7035)

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya peningkatan jumlah kunjungan ulang pasien rawat jalan Rumah Sakit Soeharto Heerdjan pada tahun 2023 dan 2024, serta keluhan terkait waktu tunggu dan sikap petugas pada *Google Review* periode November-Desember 2024. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien di Rumah Sakit Soeharto Heerdjan serta menguji peran dukungan keluarga dalam memoderasi pengaruh tersebut. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*, dilaksanakan pada bulan Mei-Agustus 2025 pada 119 responden yang merupakan keluarga pasien kunjungan ulang rawat jalan yang dipilih secara *accidental sampling* menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis univariat dan multivariat. Hasil analisis menunjukkan nilai rata-rata variabel minat kunjungan ulang sebesar 13,34 (SD=1,464), kualitas pelayanan 119,37 (SD=5,563), dan dukungan keluarga 50,13 (SD=3,539). Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat kunjungan ulang ($p\text{-value}=0,001$; $\beta=0,840$; $\text{adjusted } R^2=70,2\%$), dan dukungan keluarga mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang ($p\text{-value}=0,037$; $\beta=4,084$; $\text{adjusted } R^2=80,7\%$). Disarankan rumah sakit mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan pada semua dimensi *SERVQUAL*, serta memperkuat minat kunjungan ulang dengan mengoptimalkan peran dukungan keluarga pasien.

Kata Kunci: Dukungan keluarga; *moderated regression analysis (mra)*; minat kunjungan ulang; kualitas pelayanan

ABSTRACT

This study was motivated by the increasing number of outpatient revisit patients at Soeharto Heerdjan Hospital in 2023 and 2024, as well as complaints regarding waiting times and staff attitudes on *Google Reviews* during November–December 2024. The study aimed to examine the effect of service quality on patients' revisit intention and the moderating role of family support. A quantitative *cross-sectional* study was conducted from May to August 2025 involving 119 family members of outpatient revisit patients selected through *accidental sampling*. Data were collected using questionnaires and analyzed through univariate and multivariate analyses. The mean scores for revisit intention, service quality, and family support were 13.34 (SD = 1.464), 119.37 (SD = 5.563), and 50.13 (SD = 3.539), respectively. Service quality had a positive effect on revisit intention ($p\text{-value} = 0.001$; $\beta = 0.840$; $\text{adjusted } R^2 = 70.2\%$), while family support significantly moderated this relationship ($p\text{-value} = 0.037$; $\beta = 4.084$; $\text{adjusted } R^2 = 80.7\%$). The hospital is encouraged to maintain and improve service quality across all *SERVQUAL* dimensions and optimize family support to strengthen patients' revisit intention.

Keywords: Family support; *moderated regression analysis (mra)*; revisit intention, service quality

PENDAHULUAN

Minat kunjungan ulang pasien menjadi salah satu aspek penting dalam sistem pelayanan kesehatan karena mencerminkan keberhasilan fasilitas kesehatan dalam membangun kepercayaan dan hubungan jangka panjang dengan pasien. World Health Organization (WHO) menekankan pentingnya kesinambungan perawatan (*continuity of care*) yang sangat bergantung pada kemauan pasien untuk terus menggunakan layanan kesehatan yang sama secara berulang (Organization, 2016). Pasien dengan pengalaman pelayanan positif lebih cenderung memiliki keinginan untuk kembali, dan ini berkorelasi langsung dengan peningkatan kepatuhan pengobatan serta hasil kesehatan jangka panjang yang lebih baik (Alrubaiee, Laith; Alkaa'ida, 2011).

Perhatian terhadap minat kunjungan ulang terus meningkat seiring dengan dorongan pemerintah dalam peningkatan mutu layanan kesehatan. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia telah menetapkan berbagai regulasi dan program untuk menjamin mutu pelayanan, termasuk akreditasi rumah sakit yang menuntut implementasi standar kualitas yang ketat. Namun, masih terdapat tantangan yang besar, terutama dalam mencapai pemerataan kualitas layanan di seluruh fasilitas kesehatan di Indonesia (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023). Khususnya di rumah sakit jiwa, permasalahan stigma dan kurangnya pemahaman masyarakat seringkali menjadi kendala dalam memastikan pasien mendapatkan perawatan berkelanjutan dan memiliki minat untuk kembali berkunjung. (Arifin, B. Handayani, 2022)

Penelitian terdahulu oleh (Mulyani, 2024) menganalisis Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Minat Berkunjung Kembali di RS Sari Asih Ciledug, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki tingkat hubungan yang kuat terhadap minat berkunjung kembali ($p\text{-value } 0,001 < 0,05$). Penelitian lainnya oleh (Sawitri, 2022) yang menguji Hubungan Dukungan Keluarga dengan

Kunjungan Kontrol Pasien Skizofrenia di Puskesmas Susut I dan Susut II menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kedua variabel ($p\text{-value } 0,003 < 0,05$). (Gusnawan *et al.* 2019) juga meneliti Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Karakteristik Sosiodemografi terhadap Minat Kunjungan Ulang yang Dimoderasi oleh Kepuasan Pasien menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat kunjungan ulang ($p\text{-value } 0,002 < 0,05$), dan kepuasan pasien memoderasi karakteristik sosiodemografi ($p\text{-value } 0,037 < 0,05$).

Berdasarkan hal tersebut, didapatkan keterbatasan penelitian bahwa penelitian terdahulu sering kali hanya berfokus pada hubungan langsung antara variabel kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang, penggunaan variabel moderator dalam konteks ini masih sangat terbatas. Variabel moderator yang kerap kali digunakan adalah kepuasan pasien saja, padahal dukungan keluarga juga merupakan salah satu faktor pendorong minat kunjungan ulang (Wolff & Roter, 2011). Kesenjangan ini menandai bahwa pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang di pelayanan kesehatan masih belum komprehensif.

Berdasarkan hasil *Project Based Learning (PBL)* penulis yang telah dilaksanakan pada bulan November hingga Desember 2024, yang berjudul “Analisis *Google Review* Rumah Sakit Soeharto Heerdjan”, menemukan bahwa masih terdapat 10% keluhan terkait kualitas pelayanan khususnya mengenai waktu tunggu dan sikap sebagian petugas. Namun, data tersebut bersifat subjektif berdasarkan ulasan pengguna, oleh karena itu penelitian ini akan memberikan gambaran yang lebih spesifik karena akan ditujukan langsung kepada penerima layanan.

Rumah Sakit Soeharto Heerdjan sebagai rumah sakit jiwa rujukan di wilayah DKI Jakarta, memiliki peran penting dalam menyediakan pelayanan kesehatan jiwa bagi masyarakat. Sesuai dengan visi dan misinya, Rumah Sakit

Soeharto Heerdjan terus ingin meningkatkan kualitas layanan dan mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan. Berdasarkan data kunjungan ulang pasien rawat jalan di Rumah Sakit Soeharto Heerdjan, terjadi peningkatan jumlah kunjungan dari tahun 2023 ke tahun 2024. Pada tahun 2023, total kunjungan ulang tercatat sebanyak 9.517 pasien, sedangkan pada tahun 2024 meningkat menjadi 10.357 pasien, atau mengalami kenaikan sekitar 8,83%. Peningkatan ini mengindikasikan

adanya potensi perbaikan dalam kualitas pelayanan dan dukungan faktor lain yang mendorong pasien untuk kembali berobat. Meskipun demikian, kenaikan yang terjadi belum tentu mencerminkan kepuasan pasien secara menyeluruh, sehingga penelitian ini perlu dilakukan agar dapat mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang tersebut.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional* yang bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien dengan dukungan keluarga sebagai variabel moderator. Penelitian dilaksanakan di layanan rawat jalan Rumah Sakit Soeharto Heerdjan, Jakarta Barat, pada periode Mei-Agustus 2025. Populasi penelitian adalah seluruh pasien kunjungan ulang rawat jalan pada periode Januari-Februari 2025 yang berjumlah 3.288 orang. Sampel penelitian adalah keluarga pasien kunjungan ulang yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi, dengan jumlah 119 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 9%. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* jenis *accidental sampling*, yaitu responden yang dijumpai pada saat penelitian dan memenuhi kriteria. Pengumpulan data dilakukan satu kali tanpa intervensi terhadap variabel penelitian, menggunakan data primer berupa kuesioner berskala Likert empat poin yang dimodifikasi dari penelitian terdahulu untuk mengukur variabel kualitas pelayanan, minat kunjungan ulang, dan dukungan keluarga, serta data sekunder berupa data kunjungan ulang pasien rawat jalan tahun

2024–2025 yang diperoleh dari pihak rumah sakit. Kuesioner diberikan secara langsung kepada responden yang bersedia berpartisipasi dan telah menandatangani *informed consent*.

Data yang telah terkumpul diolah dan dianalisis menggunakan *software* IBM SPSS. Analisis data dilakukan secara bertahap meliputi analisis univariat, dan multivariat. Analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik responden serta distribusi variabel penelitian dalam bentuk distribusi frekuensi, nilai rata-rata, dan standar deviasi. Analisis multivariat menggunakan regresi linier untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang, sedangkan pengujian peran dukungan keluarga sebagai variabel moderator dilakukan melalui *Moderated Regression Analysis* (MRA) dengan memasukkan variabel interaksi antara kualitas pelayanan dan dukungan keluarga ke dalam model regresi. Sebelum pengujian hipotesis, dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas untuk memastikan kelayakan model. Hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel dan narasi dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ sebagai dasar penarikan kesimpulan penelitian.

HASIL

Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, dan hubungan responden dengan pasien. Secara umum,

responden didominasi oleh perempuan (53,8%), berada pada kelompok usia 45–59 tahun (46,2%),

dan sebagian besar merupakan ibu dari pasien (42,9%).

Statistik deskriptif variabel penelitian disajikan pada Tabel 1.

Tabel. 1 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel Penelitian	n	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Minat Kunjungan Ulang	119	11	16	13,34	1,464
Kualitas Pelayanan	119	110	128	119,37	5,563
Dukungan Keluarga	119	45	56	50,13	3,539

Tabel 1 menunjukkan bahwa nilai rata-rata seluruh variabel berada mendekati skor maksimum, yang mengindikasikan persepsi responden terhadap kualitas pelayanan, dukungan keluarga, serta minat kunjungan ulang tergolong baik.

Uji asumsi klasik yang dilakukan pada penelitian ini meliputi, uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Hasil uji normalitas menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* menunjukkan bahwa residual berdistribusi normal dengan nilai *p-value* sebesar 0,200 ($>0,05$). Uji multikolinearitas menunjukkan nilai *tolerance* sebesar 0,236 ($>0,10$) dan nilai VIF sebesar 4,231 (<10), sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat gejala

multikolinearitas. Selanjutnya, uji heteroskedastisitas menggunakan uji gletser menghasilkan nilai signifikansi masing-masing variabel lebih besar dari 0,05 (*p-value* kualitas pelayanan = 0,709; dan dukungan keluarga = 0,734), yang menunjukkan bahwa model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas. Dengan demikian, seluruh asumsi regresi telah terpenuhi dan model layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan menggunakan dua model regresi yaitu, regresi linier dan *Moderated Regression Analysis* (MRA). Model regresi I digunakan untuk menguji pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap

minat kunjungan ulang. Selanjutnya, model regresi II digunakan untuk menguji variabel interaksi kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang dengan dukungan keluarga sebagai variabel moderator.

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linier dan Moderasi

Model	Variabel Penelitian	Beta (β)	P-value	Adjusted R ²
Regresi I	Kualitas Pelayanan-> Minat Kunjungan Ulang	0,840	0,001	0,702
Regresi II	Kualitas Pelayanan*Dukungan Keluarga->Minat Kunjungan Ulang	4,084	0,037	0,807

Berdasarkan Tabel 2, nilai koefisien beta (β) variabel kualitas pelayanan sebesar 0,840, yang menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang tergolong sangat kuat. Selain itu, nilai signifikansi pada model regresi I sebesar 0,001 ($<0,05$), sehingga H_0

ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan ulang.

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif

dan signifikan terhadap minat kunjungan ulang ($\beta = 0,840$; $p\text{-value} = 0,001$). Nilai adjusted R^2 sebesar 0,702 menunjukkan bahwa 70,2% variasi minat kunjungan ulang dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan.

Selanjutnya, hasil uji moderasi menunjukkan interaksi antara kualitas pelayanan dan dukungan keluarga berpengaruh signifikan terhadap minat

kunjungan ulang ($\beta = 4,084$; $p\text{-value} = 0,037$). Nilai adjusted R^2 meningkat menjadi 0,807, yang menunjukkan bahwa keberadaan dukungan keluarga mampu memperkuat pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang sebesar 10,5%. Dengan demikian, dukungan keluarga terbukti dapat memoderasi pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang

PEMBAHASAN

Variabel yang diamati pada penelitian ini meliputi variabel Minat Kunjungan Ulang (Y), variabel Kualitas Pelayanan (X), dan variabel Dukungan Keluarga (Z). Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki minat yang baik untuk melakukan kunjungan ulang ke layanan rawat jalan Rumah Sakit Soeharto Heerdjan. Persepsi responden terhadap minat kunjungan ulang relatif konsisten, yang mengindikasikan adanya kecenderungan positif untuk kembali memanfaatkan layanan kesehatan yang sama. Kualitas pelayanan dinilai berada pada kategori baik, meskipun terdapat variasi persepsi antar responden. Variasi ini mencerminkan sifat subjektif penilaian kualitas pelayanan yang dipengaruhi oleh pengalaman, jenis layanan, serta ekspektasi masing-masing pasien dan keluarga. Hal ini sejalan dengan konsep *SERVQUAL* yang menjelaskan bahwa penilaian kualitas pelayanan bersifat subjektif dan dipengaruhi oleh ekspektasi serta pengalaman aktual pasien (Tjiptono & Chandra, 2016). Temuan ini juga sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa persepsi terhadap kualitas pelayanan dapat berbeda meskipun layanan diberikan dalam sistem yang sama (Eugine Tafadzwa Maziriri et al., 2023). Dukungan keluarga juga dinilai relatif tinggi oleh responden, menunjukkan peran penting keluarga dalam proses perawatan dan pengambilan keputusan untuk berobat kembali. Dukungan keluarga yang baik berkontribusi dalam meningkatkan

kepatuhan berobat dan motivasi pasien, khususnya pada konteks pelayanan kesehatan jiwa (Nasriati, 2017).

Hasil pengujian model regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat kunjungan ulang. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan, semakin besar kecenderungan keluarga pasien untuk kembali memanfaatkan layanan rawat jalan di Rumah Sakit Soeharto Heerdjan. Hal ini sejalan dengan pendapat (Kotler, Philip; Keller, 2009) yang menyatakan bahwa minat kunjungan ulang terbentuk melalui pengalaman layanan yang positif. Hal ini juga diperkuat oleh (Kitapci et al., 2014) yang menjelaskan bahwa minat kunjungan ulang tercermin melalui empat dimensi, yaitu keinginan, kekuatan untuk mencoba, upaya, dan komitmen. Dalam konteks penelitian ini, keempat dimensi tersebut tampak pada kecenderungan keluarga pasien untuk kembali memilih Rumah Sakit Soeharto Heerdjan setelah memperoleh pelayanan yang memuaskan. Temuan ini juga didukung oleh teori *SERVQUAL* dari (Berry et al., 1988) yang menegaskan bahwa lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, berperan penting dalam membentuk persepsi positif pasien dan keluarganya terhadap layanan rumah sakit (Guspianto et al., 2022). Pelayanan yang tepat waktu dan akurat, responsivitas petugas dalam membantu pasien,

sikap ramah serta kemampuan memberikan rasa aman, perhatian personal, serta ketersediaan fasilitas yang bersih dan nyaman merupakan faktor-faktor yang mampu menciptakan pengalaman layanan yang positif. Kondisi tersebut pada akhirnya meningkatkan keyakinan keluarga pasien untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit yang sama.

Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan (Ashalia Alretha & Vinna Amalia Resi Damayanti, 2024) yang membuktikan adanya hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dan minat kunjungan ulang pada pasien poliklinik jantung di Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto ($p\text{-value} < 0,05$) (Ashalia Alretha & Vinna Amalia Resi Damayanti, 2024). Penelitian (Mulyani, 2024) juga menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan diikuti oleh meningkatnya minat pasien untuk kembali berkunjung. Selain itu, studi (Ratasuk et al., 2025) di rumah sakit swasta di Yangon, Myanmar, menemukan bahwa kelima dimensi *SERVQUAL* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien ($p\text{-value} < 0,05$). Keseluruhan temuan ini menguatkan bahwa kualitas pelayanan merupakan determinan utama dalam membentuk loyalitas pasien dan keluarganya.

Lebih lanjut, hasil penelitian ini menegaskan bahwa aspek-aspek seperti ketepatan waktu pelayanan, keramahan dan empati petugas, serta ketersediaan fasilitas yang memadai menjadi faktor kunci yang mendorong keluarga pasien untuk kembali memilih rumah sakit yang sama. Hal ini sejalan dengan pendapat (Erdawati, 2025) yang menyatakan bahwa mutu pelayanan yang tinggi mempengaruhi keputusan pasien untuk kembali memanfaatkan layanan kesehatan. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang konsisten tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga berperan sebagai investasi strategis bagi rumah sakit dalam mempertahankan dan meningkatkan kunjungan ulang (Ina Hasanah, 2024). Sejalan dengan visi dan misi Rumah Sakit Soeharto Heerdjan, upaya peningkatan kualitas

pelayanan yang berkelanjutan akan membentuk loyalitas keluarga pasien serta memperkuat keberlangsungan dan reputasi rumah sakit.

Selanjutnya, hasil analisis *Moderated Regression Analysis* (MRA) menunjukkan bahwa dukungan keluarga berperan sebagai variabel moderator yang secara signifikan memperkuat pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang berkualitas akan lebih efektif mendorong kunjungan ulang apabila didukung oleh keterlibatan keluarga dalam proses perawatan (Danendra et al., 2024). Dukungan keluarga membantu mengurangi berbagai hambatan seperti keterbatasan akses, biaya, serta faktor psikologis, sehingga keputusan untuk melakukan kunjungan ulang menjadi lebih kuat (Syah & Wijoyo, 2021).

Secara konseptual, dukungan keluarga mencakup dukungan emosional, penghargaan, instrumental, dan informasional yang berperan penting dalam pengambilan keputusan perawatan pasien (Caplan, 1964). Dalam konteks pelayanan kesehatan jiwa, dukungan ini dapat berupa pendampingan selama perawatan, pemberian semangat, bantuan pemenuhan kebutuhan fisik, serta penyediaan informasi terkait proses pengobatan. Peran keluarga menjadi sangat krusial karena keluarga terlibat langsung dalam pendampingan pasien dan keberlanjutan pengobatan (Guspianto et al., 2022). Meskipun kualitas pelayanan dinilai baik, kurangnya dukungan keluarga dapat mengurangi minat kunjungan ulang. Namun, dukungan keluarga yang kuat akan mampu mendorong pasien untuk tetap kembali meskipun terdapat beberapa aspek pelayanan yang belum optimal. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Yuliani Kristy et al., 2024) yang menunjukkan bahwa dukungan keluarga berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan kunjungan ulang pada peserta Program Rujuk Balik di Klinik Induk Biddokkes Polda Kalimantan Tengah. Hal ini menegaskan bahwa keluarga yang aktif memberikan dukungan cenderung mendorong pasien untuk lebih patuh

dalam melakukan kunjungan tindak lanjut dan melanjutkan perawatan di fasilitas kesehatan yang sama.

Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan perlu diimbangi dengan upaya memperkuat keterlibatan keluarga dalam proses perawatan. Strategi seperti edukasi keluarga, komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan

dan keluarga, serta penyediaan fasilitas yang ramah keluarga dapat menjadi pendekatan yang strategis dalam meningkatkan minat kunjungan ulang pasien di Rumah Sakit Soeharto Heerdjan. Dengan ini dukungan keluarga dapat dikatakan sebagai faktor strategis yang dapat memperkuat pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang di Rumah Sakit Soeharto Heerdjan

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat kunjungan ulang pasien di Rumah Sakit Soeharto Heerdjan. Selain itu, dukungan keluarga terbukti berperan sebagai variabel moderator yang secara signifikan memperkuat pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang. Temuan ini menegaskan bahwa upaya peningkatan loyalitas pasien tidak hanya bergantung pada mutu pelayanan medis dan nonmedis, tetapi juga pada keterlibatan keluarga dalam proses perawatan.

Berdasarkan temuan tersebut, Rumah Sakit Soeharto Heerdjan disarankan untuk secara konsisten mengevaluasi dan meningkatkan

kualitas pelayanan pada seluruh dimensi *SERVQUAL*, serta mengembangkan kebijakan pelayanan yang ramah keluarga melalui peningkatan komunikasi, pelibatan keluarga dalam pengambilan keputusan perawatan, dan pemberian edukasi kesehatan yang memadai. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memasukkan variabel lain seperti kepuasan pasien, kepercayaan, citra rumah sakit, serta faktor biaya dan aksesibilitas guna memperluas pemahaman mengenai variasi atau faktor-faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang yang belum dapat diterangkan oleh kualitas pelayanan dan dukungan keluarga dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Alrubaiee, Laith; Alkaa'ida, F. (2011). The mediating effect of patient satisfaction in the patients' perceptions of healthcare quality-patient trust relationship. *International Journal of Marketing Studies*, 3(1), 103-127.

Arifin, B. Handayani, R. (2022). Tantangan Pelayanan Kesehatan Jiwa di Indonesia. *Jurnal Kesehatan Nasional*, 15(2), 78-90.

Ashalia Alretha, & Vinna Amalia Resi Damayanti. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pada poliklinik jantung Rumah

Sakit Islam Sakinah Mojokerto. *BEMAS: Jurnal Bermasyarakat*, 4(2), 333-341.

<https://doi.org/10.37373/bemas.v4i2.838>

Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Caplan, G. (1964). *Principles of preventive psychiatry*. Basic Books.



- Danendra, A. R., Irawan, A. P., Laksmidewi, D., Samoedro, E., & Eryuniyanti, E. (2024). THE INFLUENCE OF PERCEIVED HOSPITAL SERVICE QUALITY ON PATIENTS' HEALTH-RELATED QUALITY OF LIFE AND REVISIT INTENTION. *International Journal of Application on Economics and Business*, 2(1), 2822–2831. <https://doi.org/10.24912/ijaeb.v2i1.2822-2831>
- Erdawati. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening (Studi kasus pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Penawar Medika Tulang Bawang Lampung). *Global Research and Innovation Journal*, 1(2), 1579–1586.
- Eugine Tafadzwa Maziriri, Tinashe Chuchu, & Tarisai Fritz Rukuni. (2023). An Empirical Appraisal of Electronic Service Quality, Customer Satisfaction and Behavioral Intentions within Online Shopping in South Africa. *Journal of Consumer Sciences*, 8(3), 234–256. <https://doi.org/10.29244/jcs.8.3.234-256>
- Ina Hasanah, R. (2024). THE MEDIATING ROLE OF EMOTIONAL SATISFACTION AND PATIENT TRUST IN THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND REVISIT INTENTION. 4(10).
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023, December 19). *Indonesia Health Partners Meeting 2023, Tantangan Peningkatan Sistem Kesehatan Indonesia*.
- Kitapci, O., Akdogan, C., & Dortyol, İ. T. (2014). The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction, Repurchase Intentions and Word-of-Mouth Communication in the Public Healthcare Industry. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 148, 161–169. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.07.030>
- Kotler, Philip; Keller, K. L. (2009). *Marketing Management* (13th ed.). Pearson Education Inc.
- Mulyani, S. R. I. (2024). *Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan minat berkunjung kembali*.
- Nasriati, R. (2017). Stigma dan Dukungan Keluarga dalam Merawat Orang dengan Gangguan Jiwa (ODGJ). *Jurnal Ilmiah Ilmu - Ilmu Kesehatan*, XV(1), 56–65.
- Organization, W. H. (2016). *Continuity and coordination of care: A practice brief to support implementation of the WHO Framework on integrated people-centred health services*.
- Ratasuk, A., Lin, N., & Tantaworranart, P. (2025). *Enhancing Patient Trust in Yangon 's Private Hospitals : Impact of Service Quality Using SERVQUAL Model on Brand Image*. 1–14.
- Sawitri, N. L. (2022). Hubungan Pengetahuan Dan Dukungan Keluarga Dengan Kepatuhan Kontrol Berobat Pasien Skizofrenia di Puskesmas Susut 1 dan Susut 2. *Pustaka Katulistiwa*, 03, 21–26.
- Syah, T. Y. R., & Wijoyo, C. K. (2021). Service Quality and Customer



Satisfaction on WOM a Private Hospital in Indonesia. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*, 10(1), LAYOUTING. <https://doi.org/10.18196/jmmr.v10i1.10141>

Wolff, J. L., & Roter, D. L. (2011). Family presence in routine medical visits: A meta-analytical review. *Social Science and Medicine*, 72(6), 823–831. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2011.01.015>

Yuliani Kristy, Takesi Arisandy, & Nia Pristina. (2024). Hubungan Pengetahuan dan Dukungan Keluarga dengan Kepatuhan Kunjungan Ulang Peserta Program Rujuk Balik di Klinik Induk Biddokkes Polda Kalimantan Tengah. *Jurnal Riset Ilmu Kesehatan Umum Dan Farmasi (JRIKUF)*, 2(2), 111–130. <https://doi.org/10.57213/jrikuf.v2i2.425>