

BAB 1

PENDAHULUAN

1. 1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan sektor jasa rumah sakit memberikan banyak sekali pilihan tempat masyarakat untuk berobat. Rumah sakit memiliki tugas untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara berkesinambungan sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang asas dan tujuan penyelenggaraan rumah sakit, menyatakan tujuan penyelenggaraan rumah sakit diantaranya mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia di rumah sakit, meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit dan memberikan kepastian hukum kepada pasien, masyarakat, sumber daya manusia rumah sakit, dan rumah sakit. Tugas rumah sakit sebagai penyedia jasa layanan kesehatan memberikan adanya kepastian terhadap layanan kesehatan terselenggara dengan baik. Secara umum tujuan penyelenggaraan rumah sakit adalah memberikan pelayanan kesehatan yang baik sesuai kebutuhan masyarakat, keterjangkauan pelayanan kesehatan untuk masyarakat harus tersedia secara menyeluruh, sehingga tujuan penyelenggaraan rumah sakit dapat terealisasi dengan baik utamanya dalam memberikan pelayanan kesehatan (Mahkamah Konstitusi, 2024). Rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat, sesuai Peraturan Pemerintah nomor 28 Tahun 2024 pasal 1 ayat 8 menyebutkan rumah sakit adalah fasilitas

pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna melalui pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Tujuan rumah sakit adalah meningkatkan akses dan mutu pelayanan kesehatan spesialisik dan / atau subspecialistik, dan. memberikan perlindungan kepada pasien, sumber daya manusia di rumah sakit, masyarakat, dan lingkungan rumah sakit (Mahkamah Konstitusi, 2024), dalam meningkatkan pelayanan kesehatan itu dibutuhkan operasional yang sangat tergantung pada besar dan kecilnya tingkat kunjungan kembali masyarakat pada rumah sakit tersebut. Kunjungan kembali adalah bagian dari tujuan rumah sakit untuk menarik masyarakat agar mau datang dan mengkonsultasikan kesehatannya, sehingga kunjungan ulang dapat mendukung tercapainya tujuan utama dari sebuah rumah sakit.

Pentingnya kunjungan kembali bagi rumah sakit, sesuai yang dinyatakan Kotler, (2019) perusahaan harus mempertahankan konsumennya, terdapat tujuh alasan Rumah Sakit Kalisat Jember harus mempertahankan minat kunjungan kembali. Pertama pelanggan yang ada merupakan prospektif yang bagus karena pelanggan akan memberikan keuntungan besar pada perusahaan. Kedua, biaya dalam mendapatkan konsumen jauh lebih mahal daripada menjaga pelanggan yang sudah ada. Ketiga, pelanggan yang sudah percaya pada rumah sakit rujukannya akan percaya pada seluruh produk jasa yang diberikan rumah sakit. Keempat, biaya operasional rumah sakit menjadi efisien jika dengan pelanggan yang loyal. Kelima, adanya keberlanjutan minat berkunjung kembali secara berkala di masa yang akan datang pada rumah sakit

akan memberikan citra positif bagi rumah sakit, pelanggan rumah sakit akan selalu membela bahkan merekomendasikan kepada orang yang dikenal maupun tidak dikenal. Sehingga pada dasarnya *intention of revisiting* (minat berkunjung kembali) adalah bagian dari tujuan utama rumah sakit agar terciptanya ekosistem bisnis yang berkelanjutan. Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember yang terus menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di Kabupaten Jember wilayah timur utara, dalam 5 tahun terakhir Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember mengalami penurunan tingkat kunjungan. Hal ini menyebabkan perlunya dipelajari permasalahan yang mungkin mendasari penurunan tersebut.

Tabel 1.1. Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Daerah Kalisat Tahun 2019 sd 2024

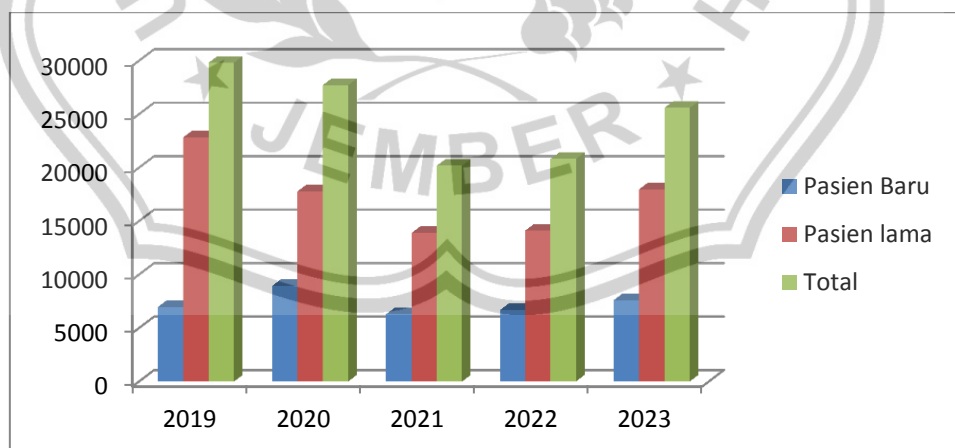
No	Th.	Jumlah Kunjungan Pasien				Total
		Pasien Baru		Pasien Lama		
		N	%	N	%	
1	2019	6.977	23,33	22.842	76,67	29.819
2	2020	8.938	32,24	17.777	67,76	27.715
3	2021	6.298	31,19	13.885	68,80	20.183
4	2022	6.687	32,13	14.126	67,87	20.813
5	2023	7.615	32,34	17.979	67,66	25.594

Sumber: Data Rekam Medis RSD Kalisat (2024)

Berdasarkan data Tabel 1.1. Kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Daerah Kalisat data kunjungan pasien di RSD Kalisat dari tahun 2019 hingga 2023 menunjukkan tren yang menarik. Pada tahun 2019, proporsi pasien baru mencapai 23,33%, sedangkan pasien lama 76,67%. Namun, pada tahun 2020 terjadi penurunan signifikan dengan proporsi pasien lama 67,76%. Penurunan ini terus berlanjut di tahun 2023 dengan penurunan proporsi pasien lama 67,66%. Penurunan ini dimaklumi karena bertepatan dengan masa pandemi

Covid-19 dan kebijakan pembatasan kunjungan pasien di Rumah Sakit Daerah Kalisat. Di tahun 2023, kunjungan pasien kembali meningkat tetapi proporsi pasien lama tetap menurun sedangkan proporsi pasien baru meningkat. Fenomena ini menunjukkan fluktuasi yang cukup signifikan dalam pola kunjungan pasien di Rumah Sakit Daerah Kalisat selama periode 2019-2023. Dampak pandemi Covid-19, kebijakan pembatasan, dan faktor-faktor lain yang mungkin belum teridentifikasi turut memengaruhi tren ini. Diperlukan analisis yang lebih mendalam untuk memahami pola ini secara komprehensif dan merumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan kembali jumlah kunjungan pasien, khususnya pasien baru, di RSD Kalisat. Adapun chart frekuensi kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Daerah Kalisat Tahun 2019 - 2023 peneliti memperoleh data pada Instalasi Rawat Jalan berdasarkan frekuensi kunjungan lama dan baru

Gambar 1.1. Grafik Trend Kunjungan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Daerah Kalisat tahun 2019 - 2023



Sumber: Data Internal Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember (2024)

Berdasarkan data kunjungan pasien rawat jalan di RSD Kalisat, terdapat tren penurunan proporsi pasien lama yang signifikan dari tahun 2019

hingga 2023. Persentase pasien lama dari total kunjungan turun dari 76,67% di tahun 2019 menjadi 67,66% di tahun 2023. Penurunan ini patut dicermati dan memerlukan analisis mendalam untuk memahami penyebabnya dan mengambil langkah-langkah yang tepat untuk mengatasinya. Beberapa kemungkinan penyebab penurunan pasien baru di Rumah Sakit Daerah Kalisat antara lain perubahan kebijakan RSD, ketersediaan tenaga medis, efektivitas promosi dan publikasi, perubahan demografi wilayah, munculnya fasilitas kesehatan baru, dan kondisi ekonomi, untuk mengidentifikasi penyebab yang pasti, diperlukan penelitian lebih lanjut yang mempertimbangkan berbagai faktor internal dan eksternal. Penurunan pasien lama dapat berakibat negatif bagi RSD Kalisat, seperti penurunan pendapatan dan potensi berkurangnya kualitas layanan. Oleh karena itu, penting bagi Rumah Sakit Daerah Kalisat untuk mengambil langkah-langkah untuk mengatasi masalah ini. Upaya yang dapat dilakukan antara lain meningkatkan promosi dan publikasi RSD, memperluas jangkauan layanan, meningkatkan *experience economy* dan *patient satisfaction*/kepuasan pasien, memperkuat kerjasama dengan fasilitas kesehatan lain, dan melakukan penelitian untuk mengidentifikasi penyebab penurunan pasien baru secara lebih mendalam.

Rumah Sakit Daerah Kalisat berkomitmen untuk memberikan layanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat. Dengan memahami penyebab penurunan pasien baru dan mengambil langkah-langkah yang tepat, Rumah Sakit Daerah Kalisat optimis dapat kembali meningkatkan jumlah pasien baru dan memberikan layanan kesehatan yang optimal bagi masyarakat di wilayahnya. Usaha yang dapat dilakukan adalah meningkatkan minat

berkunjung kembali dengan cara meningkatkan *experience economy* secara berkesinambungan, melakukan promosi secara berkala untuk mengedukasi masyarakat untuk mengenal layanan pada rumah sakit tersebut, dan tetap menjaga citra rumah sakit yang positif (Chotimah & Wahyudi, 2019).

Tabel 1.2. Data Kunjungan Kembali Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Kalisat Tahun 2019 - 2024

Tahun	Kunjungan Lama			
	2-3x	%	>4x	%
2019	12781	55.95	10061	44.05
2020	10156	57.13	7621	42.87
2021	7508	54.07	6377	45.93
2022	8576	60.71	5550	39.29
2023	11189	62.23	6790	37.77

Sumber: Data Internal Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember (2024)

Berdasarkan data kunjungan kembali pasien di rawat jalan RSD Kalisat, terdapat tren penurunan proporsi pasien lama yang signifikan dari tahun 2019 hingga 2023. Ini jika tidak mendapat perhatian maka akan dapat mempengaruhi pendapatan rumah sakit sehingga perlu upaya meningkatkan kepuasan pasien dan perbaikan *experience economy* baik dari segi fasilitas maupun peningkatan kepercayaan masyarakat untuk datang kembali ke rumah sakit.

Intention of revisiting (minat berkunjung kembali) adalah proses psikologi konsumen bahwa adanya kecenderungan menggunakan kembali produk jasa yang telah di rasakan pada masa lalu atas pengalamannya tersebut menimbulkan penilaian apakah positif atau negatif, ketika pengalamannya memuaskan maka akan menimbulkan adanya kecenderungan menggunakan

kembali, namun sebaliknya, jika tidak merasa puas maka kecenderungan orang menilai negative atas pelayanan kesehatan yang didapatkan, maka muncul adanya minat berkunjung kembali/*intention of revisiting* yang dibangun berdasarkan adanya kepuasan atas pelayanan kesehatan yang diberikan (Fadhilah, 2018).

Kepuasan dianggap dapat meningkatkan minat berkunjung kembali/*intention of revisiting*, berikut data kepuasan pasien di Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember:

Tabel 1.3 Indeks Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember Tahun 2019- 2023

TAHUN	NILAI KEPUASAN (%)	TARGET (%)	PREDIKAT
2019	71,3	80%	kurang baik
2020	73,5	80%	kurang baik
2021	73,8	80%	kurang baik
2022	77,2	80%	kurang baik
2023	80,1	80%	baik

Sumber: Data Internal Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember (2024)

Data pada Tabel 1.3 memperlihatkan adanya tingkat kepuasan pasien dengan predikat kurang baik dan baik, yang mana diukur berdasarkan semua aspek pelayanan yang ada di Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember baik pelayanan medis maupun non-medis, penilaian kepuasan menunjukkan peningkatan setiap tahunnya terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Harapannya, tingginya tingkat kepuasan akan menumbuhkan *intention of revisiting*, sehingga tujuan akhir adanya kepuasan pelanggan adalah menaikkan jumlah kunjungan kembali di Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember. Namun fenomena ini berbanding terbalik,

penilaian atas kepuasan konsumen konstan dalam predikat baik, sedangkan tingkat jumlah kunjungan kembali di Rumah Sakit Daerah Kalisat tetap menurun seperti pada tabel 1.2.

Solusi yang dapat diambil oleh rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan dan jumlah kunjungan kembali pada Rumah Sakit Daerah Kalisat dengan meningkatkan pelayanan, memberikan pengalaman yang baik pada pasien, fasilitas, dan menjaga kepuasan pelanggan rumah sakit. Gusmawan *et al.* (2020) menjelaskan bahwa kepuasan pasien merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk jasa yang dipikirkan terhadap kinerja produk jasa yang diharapkan.

Pengalaman ekonomi/*experience economy* pasien di rumah sakit tidak hanya sebatas biaya yang dikeluarkan, namun mencakup keseluruhan aspek finansial yang mereka hadapi selama proses pengobatan. Aspek ini dapat sangat mempengaruhi keputusan pasien untuk kembali memilih rumah sakit tersebut di masa mendatang. Pengalaman ekonomi pasien di rumah sakit memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat mereka untuk berkunjung kembali. Rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dengan biaya yang terjangkau dan transparan akan lebih mudah menarik dan mempertahankan pasien. Hasil temuan yang dikemukakan oleh Choliq *et al.* (2024), Ardana *et al.* (2024), Romadhona *et al.* (2023), Realino *et al.* (2021), dan Exaramayana *et al.* (2020) menyatakan bahwasanya *experience economy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention of revisiting*/minat berkunjung kembali.

Fasilitas pelayanan di rumah sakit memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang

diberikan. Fasilitas yang memadai dan nyaman akan meningkatkan kepuasan pasien dan mendorong mereka untuk kembali memilih rumah sakit tersebut. Fasilitas pelayanan yang memadai dan nyaman merupakan salah satu faktor penting yang dapat meningkatkan *intention of revisiting* pasien. Rumah sakit yang mampu menyediakan fasilitas yang lengkap dan modern akan lebih mudah menarik dan mempertahankan pasien. Hasil temuan penelitian yang mendukung pengembangan hipotesis ini diantaranya Wahyuni *et al.* (2022), Septianing *et al.* (2021), dan Suwastawa *et al.* (2021), dan Kurniawan (2019), menjelaskan bahwa fasilitas pelayanan/*healthcare facility* berpengaruh positif terhadap minat berkunjung kembali/*intention of revisiting*. Sedangkan penelitian yang menyatakan bahwa fasilitas pelayanan/*healthcare facility* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat berkunjung kembali/*intention of revisiting* dikemukakan oleh Lestyaningsih *et al.* (2023), Murdani *et al.* (2023) dan Sarim *et al.* (2019).

Experience economy/pengalaman ekonomi pasien di rumah sakit tidak hanya sebatas biaya yang dikeluarkan, namun mencakup keseluruhan aspek finansial yang mereka hadapi selama proses pengobatan. Aspek ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Beberapa faktor yang mempengaruhi adalah biaya pelayanan dan kepesertaan jaminan Kesehatan. *Experience economy*/pengalaman ekonomi pasien di rumah sakit memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan mereka. Rumah sakit yang mampu mengelola aspek finansial dengan baik, memberikan

transparansi biaya, dan menyediakan berbagai opsi pembayaran akan lebih mudah mendapatkan kepuasan pasien. Hasil temuan yang mendukung pada pengembangan hipotesis ini diantaranya Niartiningsih *et al.* (2024), Amanah *et al.* (2023), dan Putri and Maulana (2023) menyatakan bahwasanya *experience economy* pasien memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan/*satisfaction*. Sedangkan menurut Afwan *et al.* (2024) menyatakan bahwasanya *experience economy* pasien tidak memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan/*satisfaction*.

Fasilitas pelayanan/*healthcare facility* di rumah sakit memiliki peran yang sangat krusial dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diberikan. *Healthcare facility* yang memadai dan nyaman akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Fasilitas yang baik memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pasien selama menjalani perawatan. Fasilitas pelayanan/*healthcare facility* yang memadai dan nyaman merupakan salah satu faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pasien. Rumah sakit yang mampu menyediakan fasilitas yang lengkap dan modern akan lebih mudah mendapatkan kepercayaan dan loyalitas pasien. Hasil temuan yang mendukung pada hipotesis ini diantaranya Sofyan *et al.* (2023), Nanda and Wangdra (2023), Maulidiah *et al.* (2023), G. and Yulianthini (2022), Jayanti *et al.* (2022), Sasmita *et al.* (2023), Suhardi *et al.* (2022), Rahmat Fajrin *et al.* (2021), Septianing *et al.* (2021), Alana *et al.* (2020) dan Muhtadi *et al.* (2020), menyatakan adanya pengaruh

fasilitas/ *facility* terhadap kepuasan/ *satisfaction*. Namun ada penelitian yang berbeda dari Halim (2023) menyatakan fasilitas/*facility* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung/ *satisfaction*.

Kepuasan pasien merupakan kunci utama dalam mendorong seseorang untuk kembali memilih suatu layanan, termasuk layanan kesehatan di rumah sakit. Ketika seorang pasien merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima, besar kemungkinan mereka akan merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada orang lain dan kembali berkunjung jika membutuhkan layanan kesehatan di kemudian hari. Kepuasan pasien merupakan aset yang sangat berharga bagi rumah sakit. Dengan meningkatkan kepuasan pasien, rumah sakit tidak hanya akan mendapatkan keuntungan finansial, tetapi juga membangun reputasi yang baik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Hasil penelitian terdahulu terdapat beberapa hasil penelitian yang mendukung pengembangan hipotesis dalam penelitian ini diantaranya Yulianti *et al.* (2023), Khasanah and Mahendri (2023), Riadi *et al.* (2023), Salsabila *et al.* (2022), Rasyidin (2021), Ahmad (2021), dan Japariato (2019) menyatakan kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention of revisiting*/minat berkunjung kembali. Namun ada penelitian dari Ananda (2023) yang menyatakan kepuasan pasien/ *satisfaction* tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap *intention of revisiting*/minat berkunjung kembali.

Secara sederhana, hubungan ini dapat digambarkan sebagai pengalaman ekonomi/*experience economy* dalam hal biaya yang

dikeluarkan pasien, transparansi biaya, dan kemudahan pembayaran akan sangat mempengaruhi persepsi pasien terhadap nilai yang mereka dapatkan dari layanan kesehatan yang diberikan. Dan kepuasan pasien merupakan hasil dari berbagai faktor, termasuk pengalaman ekonomi/*experience economy*. Ketika pasien merasa bahwa biaya yang mereka keluarkan sebanding dengan kualitas layanan yang mereka terima, maka kepuasan mereka akan meningkat. Sehingga kepuasan pasien yang tinggi akan mendorong mereka untuk kembali memilih rumah sakit tersebut di masa mendatang dan merekomendasikannya kepada orang lain. Pengalaman ekonomi pasien memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, yang pada akhirnya akan berdampak pada *intention of revisiting* /minat berkunjung kembali. Dengan memahami mekanisme di balik hubungan ini, rumah sakit dapat mengembangkan strategi yang efektif untuk meningkatkan kepuasan pasien dan mempertahankan loyalitas mereka.

Hubungan yang kompleks antara *intention of revisiting*/minat berkunjung kembali pasien dengan fasilitas pelayanan di rumah sakit, dengan mempertimbangkan peran mediasi kepuasan pasien. dapat digambarkan kualitas dan kelengkapan fasilitas rumah sakit, seperti peralatan medis, kebersihan, kenyamanan ruang tunggu, dan aksesibilitas, secara langsung mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diberikan. Sedangkan kepuasan pasien merupakan hasil dari berbagai faktor, termasuk fasilitas pelayanan. Ketika pasien merasa puas dengan fasilitas yang tersedia dan pelayanan

yang diberikan, maka kepuasan mereka akan meningkat. Kepuasan pasien yang tinggi akan mendorong mereka untuk kembali memilih rumah sakit tersebut di masa mendatang dan merekomendasikannya kepada orang lain. Hasil penelitian Septianing and Farida (2021) terdapat pengaruh positif dan signifikan fasilitas rumah sakit terhadap *intention of revisiting*/minat berkunjung kembali melalui kepuasan/*satisfaction*.

Berdasarkan pada gap hasil penelitian penelitian terdahulu yang tidak signifikan atas hubungan fasilitas/*healthcare facility*, kepuasan pasien/*patient satisfaction* dan *intention of revisiting* pasien, terkait fenomena yang ada maka untuk meningkatkan kunjungan pasien lama rawat jalan Rumah Sakit Daerah Kalisat tersebut supaya tidak semakin menurun di tahun yang akan datang, maka peneliti mencoba mengangkat beberapa faktor yang diasumsikan penting dalam penelitian ini sebagai solusi atas permasalahan yang ada pada objek penelitian ialah tentang bagaimana *experience economy*, fasilitas pelayanan/*healthcare facility*, kepuasan pasien/*patient satisfaction* terhadap *intention of revisiting* pasien yang diterapkan pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Daerah Kalisat dan akhirnya mengambil judul “**Pengaruh *Experience Economy* dan *Healthcare Facility* terhadap *Intention of Revisiting* Pasien melalui *Patient Satisfaction* sebagai *variable intervening* (Study Pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Daerah Kalisat) ”**

1. 2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut diatas, rumusan masalah secara umum dalam penelitian ini adalah apakah kepuasan pasien berpengaruh terhadap *intention of revisiting* pasien di Rumah Sakit Daerah Kalisat. Karena terlihat adanya penurunan jumlah kunjungan pasien lama di layanan klinik rawat jalan. Selanjutnya rumusan masalah masing-masing variabel secara rinci yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *experience economy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *intention of revisiting* di Rumah Sakit Daerah Kalisat?
2. Apakah *healthcare facility* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *intention of revisiting* di Rumah Sakit Daerah Kalisat?
3. Apakah *experience economy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *patient satisfaction* pasien di Rumah Sakit Daerah Kalisat?
4. Apakah *healthcare facility* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *patient satisfaction* di Rumah Sakit Daerah Kalisat?
5. Apakah *patient satisfaction* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *intention of revisiting* pasien di Rumah Sakit Daerah Kalisat?
6. Apakah *experience economy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *intention of revisiting* di Rumah Sakit Daerah Kalisat melalui *patient satisfaction* sebagai variable intervening?
7. Apakah *healthcare facility* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *intention of revisiting* di Rumah Sakit Daerah Kalisat melalui *patient satisfaction* sebagai variable intervening?

1. 3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dibangun ialah:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *experience economy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *intention of revisiting* pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Daerah Kalisat.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *healthcare facility* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *intention of revisiting* pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Daerah Kalisat.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *experience economy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *patient satisfaction* pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Daerah Kalisat.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *healthcare facility* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *patient satisfaction* pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Daerah Kalisat.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *patient satisfaction* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *intention of revisiting* pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Daerah Kalisat.
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *experience economy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *intention of revisiting* pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Daerah Kalisat melalui *patient satisfaction* sebagai variabel intervening
7. Untuk menguji dan menganalisa menganalisis pengaruh *healthcare facility* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *intention of revisiting* pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Daerah Kalisat

melalui *patient satisfaction* sebagai variable intervening.

1. 4. Manfaat Penelitian

1. 4. 1. Manfaat Praktis

- Penelitian ini dapat membantu Rumah Sakit Daerah Kalisat dalam mengidentifikasi aspek-aspek *experience economy* yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan dan *intention of revisiting* pasien.
- Penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang jenis-jenis fasilitas yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kepuasan dan *intention of revisiting* pasien.
- Dengan meningkatkan *experience economy* dan fasilitas, Rumah Sakit Daerah Kalisat dapat meningkatkan *intention of revisiting* pasien, yang pada akhirnya dapat meningkatkan pendapatan dan reputasi rumah sakit.
- Penelitian ini dapat membantu Rumah Sakit Daerah Kalisat dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, sehingga memungkinkan rumah sakit untuk mengambil langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan kepuasan pasien.
- Temuan penelitian ini dapat mendorong Rumah Sakit Daerah Kalisat untuk meningkatkan kualitas layanannya, sehingga pasien dapat menerima layanan kesehatan yang lebih baik.
- Penelitian ini dapat mendorong Rumah Sakit Daerah Kalisat untuk mengembangkan fasilitas yang lebih sesuai dengan kebutuhan pasien.

- Dengan meningkatkan *experience economy* dan fasilitas, pasien di Rumah Sakit Daerah Kalisat diharapkan akan merasa lebih puas dengan layanan yang mereka terima.
- pasien yang puas dengan layanan Rumah Sakit Daerah Kalisat lebih cenderung untuk kembali ke rumah sakit tersebut dan merekomendasikannya kepada orang lain.

1. 4. 2. Manfaat Akademis

- Penelitian ini dapat menambah pengetahuan tentang *pengaruh experience economy*, fasilitas, dan kepuasan pasien terhadap *intention of revisiting* pasien di rumah sakit daerah.\
- Temuan penelitian ini dapat digunakan untuk mengembangkan teori baru atau memperkuat teori yang sudah ada tentang *intention of revisiting* pasien di rumah sakit.
- Penelitian ini dapat memperkaya literatur tentang manajemen rumah sakit, khususnya dalam hal fasilitas, *experience economy*, dan *intention of revisiting* pasien.
- Penelitian ini dapat menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya tentang topik-topik terkait, seperti faktor-faktor lain yang mempengaruhi *intention of revisiting* pasien di rumah sakit.

1. 4. 3. Manfaat Kebijakan

Dapat menjadi dasar kebijakan untuk meningkatkan kepuasan pasien/*patien satisfaction* dan *intention of revisiting* pasien.