



Pengaruh Budaya, Sosial Dan Psikologis Terhadap Niat Berkunjung Ulang Melalui Citra

Ida Ayu Ketut Widanthi*, Mohamad Reza Hilmy, Muhammad

Fachruddin Arrozie

Universitas Esa Unggul, Indonesia

Email: ayudanthi@student.esaunggul.ac.id*

ABSTRAK

Rumah sakit sebagai bentuk instansi pelayanan publik menghadapi tantangan dalam meningkatkan citra dan mempertahankan jumlah kunjungan pasien. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh faktor budaya, sosial dan psikologis terhadap niat berkunjung ulang dengan citra rumah sakit sebagai variabel intervening pada poli rawat jalan Rumah Sakit Umum daerah Cileungsi. Penelitian menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Hair. Sampel yang diperoleh berjumlah 130 responden yang merupakan pasien poli rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Cileungsi. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner dengan metode analisis menggunakan SmartPLS dengan SEM (Structural Equation Pemodelan). Adapun hasil penelitian yaitu budaya, sosial dan psikologis secara simultan mempengaruhi niat kunjung ulang pasien melalui citra rumah sakit. Budaya dan sosial berpengaruh terhadap niat kunjungan ulang pasien namun faktor psikologi tidak berpengaruh terhadap niat kunjungan ulang pasien. Sosial dan psikologis pasien berpengaruh terhadap citra rumah sakit, namun Budaya tidak berpengaruh terhadap citra rumah sakit. Sosial dan psikologis pasien berpepengaruh terhadap niat kunjungan ulang pasien dimediasi oleh citra rumah sakit, namun faktor Budaya tidak berpengaruh terhadap niat kunjungan ulang pasien dimediasi dengan citra rumah sakit.

Kata Kunci: Niat Berkunjung ulang, Citra Rumah Sakit, Budaya, Sosial dan Psikologis Pasien

ABSTRACT

Hospitals, as public service institutions, face challenges in enhancing their image and maintaining patient visits. This study aims to analyze the influence of cultural, social, and psychological factors on revisit intention, with hospital image as an intervening variable, in the outpatient clinic of Cileungsi Regional General Hospital. The study employed a quantitative descriptive method with a sampling technique using the Hair formula. The sample size was 130 respondents, representing outpatient clinic patients at Cileungsi Regional General Hospital. The data collection method used was a questionnaire, with analysis using SmartPLS with SEM (Structural Equation Modeling). The results showed that culture, social, and psychological factors simultaneously influence patient revisit intention through hospital image. Culture and social factors influence patient revisit intention, but psychological factors do not. Patient social and psychological factors influence hospital image, but culture does not. Patient social and psychological factors influence patient revisit intention, mediated by hospital image, but cultural factors do not influence patient revisit intention, mediated by hospital image.

Keywords: *Revisit Intention, Hospital Image, Patient Culture, Social and Psychological Factors*

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah bentuk pelayanan publik yang menjadi tanggung jawab pemerintah dan merupakan sebuah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat, rumah sakit juga merupakan pilar utama sistem kesehatan nasional (Ananda, Putera, & Ariany, 2020; Khainuddin, Kusmanto, & Isnaini, 2019). Rumah sakit tidak hanya berfungsi sebagai lembaga sosial, tetapi juga lembaga profit oriented sehingga rumah sakit juga dapat dikatakan sebagai institusi sosial ekonomi. Jenis pembelian jasa ini memiliki karakteristik menarik karena sebagian besar konsumen merasa harus atau dipaksa menggunakannya (Amri, Indrawati, Sulistyowati, & Susanti, 2024; Dewi et al., 2022; Mauludin, Ratnawati, Arianti, Pryastara, & Novitawati, 2022). Dalam konteks pelayanan

kesehatan saat ini, pemilihan rumah sakit oleh pasien tidak hanya didorong oleh faktor medis semata. Sejumlah faktor non-medis, seperti sosial, budaya, pribadi, dan psikologis, memainkan peran yang semakin signifikan dalam mempengaruhi keputusan pasien untuk mengunjungi suatu rumah sakit (di Rumah Sakit Yadika Kebayoran & Lubis, n.d.; Gunawan, 2024; Mega, 2023; Yunus et al., 2023). Fenomena yang terjadi saat ini berkaitan dengan pelayanan kesehatan adalah munculnya persaingan antar rumah sakit yang mengharuskan rumah sakit untuk tidak hanya fokus pada kualitas pelayanan medis saja, tetapi juga pada aspek-aspek lain yang dapat menarik pasien seperti citra rumah sakit yang positif (Laila, 2024). Citra ini terbentuk dari berbagai faktor, termasuk reputasi rumah sakit, kualitas pelayanan, fasilitas yang tersedia, hingga interaksi pasien dengan tenaga medis (Mufrizal, 2021; Trigono & Wiyono, 2018).

Poliklinik Rawat Jalan merupakan salah satu pelayanan jasa yang disediakan rumah sakit. Jumlah kunjungan pasien di Poli Rawat Jalan RSUD Cileungsi mengalami fluktuasi dari bulan ke bulan:

Tabel 1. Jumlah Pasien di Poliklinik Rawat Jalan RSUD Cileungsi Januari-Juni 2023

No	Jenis Kunjungan	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	Pasien Lama	4.634	4.382	4.729	4.154	5.504	4.958
2	Pasien Baru	422	560	438	280	573	492
	Total	5.056	4.942	5.167	4.434	6.077	5.339

Berdasarkan data di atas, jumlah kunjungan pasien di Poliklinik Rawat Jalan RSUD Cileungsi mengalami fluktuasi yang signifikan dari bulan ke bulan dengan jumlah rata-rata kunjungan per bulan yaitu 5.168. Strategi terkait customer retention merupakan strategi yang dianggap paling murah karena tidak mengeluarkan biaya terlalu besar jika dibandingkan dengan strategi lain. Sehingga penting bagi rumah sakit untuk menyusun strategi untuk meningkatkan niat kunjungan ulang pasien.

Pada survey awal yang dilakukan pada poli rawat jalan RSUD Cileungsi, hampir 80 % pasien masih percaya terhadap pengobatan alternatif atau pengobatan tradisional sehingga menyebabkan pasien tidak berniat untuk melakukan kunjungan ulang. Hampir 90% pasien mengatakan bahwa kunjungan mereka didasarkan atas rekomendasi dari keluarga, teman dan kerabat mereka yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit. Namun 50 % pasien masih merasa tidak nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit terkait ruangan, waktu tunggu bertemu dengan dokter yang lama. Perasaan nyaman ini merupakan salah satu gambaran faktor psikologis pasien sehingga akan mempengaruhi niat kunjungan ulang pasien ke rumah sakit (Amri et al., 2024; Shilvira, Devi Fitriani, & Satria, 2023; Yassir, Purwadhi, & Andriani, 2023). Selain itu pengalaman negatif pasien akan berpengaruh terhadap citra rumah sakit dan dapat tersebar di masyarakat jika hal tersebut diceritakan dari mulut ke mulut. Hal ini sesuai dengan temuan pada google review dimana RSUD Cileungsi mendapatkan bintang tiga. Keluhan masyarakat adalah terkait kurang ramah staff, waktu tunggu pelayanan klinik rawat jalan yang terlalu lama, waktu tunggu farmasi rawat jalan yang terlalu lama dan kebersihan rumah sakit yang belum memuaskan dan perlu dibenahi. Hal tersebut menjadi catatan penting bagi rumah sakit untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanan RSUD Cileungsi karena ulasan tersebut tentunya akan mempengaruhi citra RSUD Cileungsi di masyarakat dan akan mempengaruhi niat berkunjung pasien RSUD.

Berdasarkan hal tersebut diatas maka perlu dilakukan penelitian Analisis pengaruh faktor budaya, sosial dan psikologis pasien terhadap niat kunjungan ulang dengan citra rumah sakit sebagai variabel intervening.

Penelitian sebelumnya oleh Putri dan Suryani (2021) menemukan bahwa citra rumah sakit dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, namun penelitian tersebut lebih menekankan aspek pelayanan medis dan kurang menggali faktor non-medis seperti budaya dan psikologis pasien. Sementara itu, penelitian oleh Kurniawati et al. (2020) menunjukkan bahwa faktor sosial, khususnya rekomendasi keluarga dan teman, berperan penting dalam keputusan kunjungan ulang pasien, tetapi studi tersebut tidak memasukkan citra rumah sakit sebagai variabel mediasi yang dapat memperkuat hubungan antara faktor sosial-psikologis dengan niat kunjungan ulang.

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai determinan niat kunjungan ulang pasien, sedangkan manfaatnya diharapkan dapat menjadi dasar pengambilan keputusan manajerial bagi pihak rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat citra positif, dan merancang strategi customer retention yang efektif di tengah persaingan layanan kesehatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian hubungan kausal atau sebab-akibat, yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen (Sugiyono, 2022). Tempat penelitian dilakukan di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Cileungsi, dilakukan pada bulan Juli tahun 2025. Dengan Teknik pengambilan sample yaitu random sampling. Jumlah responden 130 pasien berdasarkan rumus Hair. Metode pengumpulan dengan menggunakan kuesioner. Analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif dan analisis kualitatif. Analisis deskriptif terkait karakteristik responden dan analisis kualitatif dengan menggunakan Teknik Structural Equation Modeling (SEM)-PLS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Responden

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Penelitian

No	Deskripsi	Responden (n)	Persen (%)
Jenis Kelamin			
1	Laki-laki	53	40.8
2	Perempuan	77	59.2
	Jumlah	130	100.00
Usia			
1	< 25 Tahun	21	16.1
2	25-50 Tahun	76	58.5
3	> 50 Tahun	33	25.4
	Jumlah	130	100,00
Pekerjaan			
1	PNS	23	17.7
2	Pegawai Swasta	40	30.8
3	Wiraswasta	27	20.8
4	Lainnya	22	16.9

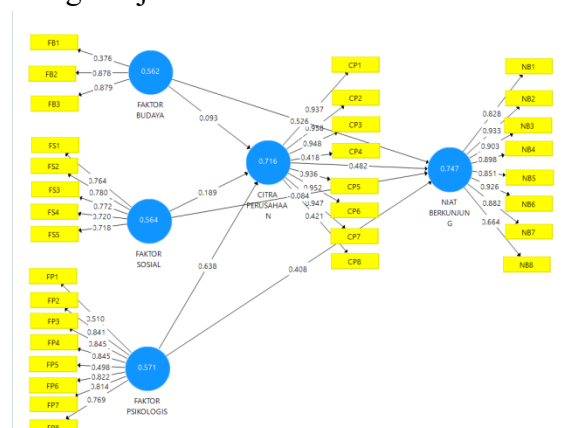
No	Deskripsi	Responden (n)	Persen (%)
5	Tidak Bekerja	18	13.8
	Jumlah	130	100,00
Pendidikan			
1	Tinggi	D-3	9
		S-1	32
		S-2	6
2	Sedang	SMP	25
		SMA	46
3	Rendah	SD	16
	Jumlah	130	100,00
Pendapatan			
1	Tinggi	40	30.8
2	Sedang	64	49.2
3	Rendah	8	6.2
4	Tidak Ada	18	13.8
	Jumlah	130	100,00
Jarak/Asal			
1	Cileungsi	93	71.5
2	Luar Cileungsi	37	28.5
	Jumlah	130	100,00
Sumber Dana			
1	Jaminan	109	83.8
2	Pribadi	21	16.2
	Jumlah	130	100,00

Sumber: Data Primer

Berdasarkan data tersebut diatas nampak sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebesar 59,2%, usia berkisaran 25- 50 tahun 58, 5 %, sebagian besar responden merupakan karyawan swasta 30,8%, pendidikan SMA 33,1 %, responden sebagian besar mempunyai pendapatan dengan kategori sedang 49,2%, responden sebagian besar merupakan masyarakat cileungsi 71,5% dan sebagian pasien menggunakan pembiayaan dengan jaminan yaitu 83,8%.

Pengujian Prasyarat Analisis Data (Uji Outer Model PLS Validitas dan Reliabilitas)

Uji validitas dan reliabilitas dalam PLS (Partial Least Square) merupakan pengujian kualitas data outer model (Measurement Model). Terdapat 3 kriteria dalam penggunaan teknik analisis data dengan SmartPLS untuk menilai outer model yaitu convergent validity (validitas konvergen), discriminant validity (validitas diskriminan), dan reliability (reliabilitas). Berikut diagram jalur Outer Model PLS:



Gambar 1. Diagram Jalur Outer Model PLS Sebelum Reestimasi

a. Uji Validitas Konvergen (convergent validity)

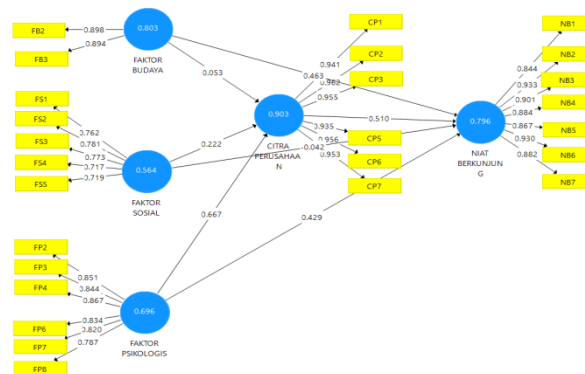
Validitas konvergen dapat dilihat berdasarkan nilai loading factor setiap indikator konstruk. Rule of thumb yang digunakan untuk menilai validitas konvergen ini adalah nilai loading factor $> 0,70$. Berikut jumlah item pernyataan sebelum dikeluarkan dapat dilihat pada tabel 3 dan yang harus dikeluarkan pada saat reestimasi dapat dilihat pada tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3 Loading Factor

No	Variabel	Indikator	Loading Factor	Keterangan
1	Budaya	FB1	0.376	Tidak Valid
		FB2	0.878	Valid
		FB3	0.879	Valid
2	Sosial	FS1	0.764	Valid
		FS2	0.780	Valid
		FS3	0.772	Valid
		FS4	0.720	Valid
		FS5	0.718	Valid
2	Psikologis	FP1	0.510	Tidak Valid
		FP2	0.841	Valid
		FP3	0.845	Valid
		FP4	0.845	Valid
		FP5	0.498	Tidak Valid
		FP6	0.822	Valid
		FP7	0.814	Valid
		FP8	0.769	Valid
3	Citra Rumah Sakit	CP1	0.937	Valid
		CP2	0.958	Valid
		CP3	0.948	Valid
		CP4	0.418	Tidak Valid
		CP5	0.936	Valid
		CP6	0.952	Valid
		CP7	0.947	Valid
		CP8	0.421	Tidak Valid
4	Niat Berkunjung Ulang	NB1	0.828	Valid
		NB2	0.933	Valid
		NB3	0.903	Valid
		NB4	0.898	Valid
		NB5	0.851	Valid
		NB6	0.926	Valid
		NB7	0.882	Valid
		NB8	0.664	Tidak Valid

Berdasarkan tabel di atas terdapat beberapa item pada kuesioner dinyatakan tidak valid, yaitu jika nilai loading factor-nya kurang dari ambang batas (umumnya 0,70). Beberapa penyebab umum indikator tidak valid, antara lain, pemahaman responden yang bervariasi, respon yang homogen atau bias yaitu responden cenderung menjawab sama (straight lining), sehingga variasi data kecil dan korelasi antar item lemah, kondisi

data yang kurang mendukung, bisa disebabkan jumlah sampel kurang memadai atau distribusi data yang tidak merata, sehingga memengaruhi estimasi loading factor. Untuk item-item yang tidak valid maka harus di hapus satu per satu sehingga tersisa item yang valid saja.



Gambar 2. Diagram Jalur Outer Model PLS Valid

Tabel 4. Loading Factor Valid

No	Variabel	Indikator	Loading Factor	Keterangan
1	Budaya	FB2	0.878	Valid
		FB3	0.879	Valid
2	Sosial	FS1	0.764	Valid
		FS2	0.780	Valid
		FS3	0.772	Valid
		FS4	0.720	Valid
		FS5	0.718	Valid
2	Psikologis	FP2	0.841	Valid
		FP3	0.845	Valid
		FP4	0.845	Valid
		FP6	0.822	Valid
		FP7	0.814	Valid
		FP8	0.769	Valid
3	Citra Rumah Sakit	CP1	0.937	Valid
		CP2	0.958	Valid
		CP3	0.948	Valid
		CP5	0.936	Valid
		CP6	0.952	Valid
		CP7	0.947	Valid
4	Niat Berkunjung Ulang	NB1	0.828	Valid
		NB2	0.933	Valid
		NB3	0.903	Valid
		NB4	0.898	Valid
		NB5	0.851	Valid
		NB6	0.926	Valid
		NB7	0.882	Valid

Setelah melakukan reestimasi, semua indikator memiliki loading factor Valid yang bisa dilihat pada tabel 5 Berdasarkan data yang tersaji pada dapat diketahui bahwa semua indikator dalam penelitian ini sudah memiliki loading factor di atas 0,7.

Sehingga semua indikator dalam variabel yang digunakan dalam penelitian ini sudah memenuhi validitas konvergen. Uji Validitas konvergen dapat diperoleh berdasarkan hasil analisis AVE diuraikan secara rinci pada Tabel berikut ini:

Tabel 5. Hasil Nilai Average Variance Extracted (AVE)

No	Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
1	Citra Rumah sakit	0.903
2	Budaya	0.803
3	Psikologis	0.696
4	Sosial	0.564
5	Niat Berkunjung Ulang	0.796

Berdasarkan Tabel 5 dapat diketahui bahwa nilai AVE masing-masing variabel memiliki nilai di atas 0,5 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria convergent validity.

b. Uji Validitas Diskriminan (discriminant validity)

Indikator dikatakan memenuhi validitas diskriminan apabila nilai cross loading indikator setiap variabel harus lebih besar dari indicator variabel lain. Nilai cross loading indikator pada penelitian ini ditunjukkan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Cross Loading

Indikator	Citra Perusahaan	Faktor Budaya	Faktor Psikologi	Faktor Sosial	Niat Berkunjung
CP1	0.941	0.604	0.777	0.601	0.685
CP2	0.962	0.634	0.782	0.642	0.731
CP3	0.955	0.598	0.795	0.537	0.753
CP5	0.935	0.616	0.779	0.590	0.720
CP6	0.956	0.642	0.780	0.653	0.732
CP7	0.953	0.601	0.785	0.571	0.755
FB2	0.577	0.898	0.631	0.592	0.646
FB3	0.585	0.894	0.515	0.767	0.618
FP2	0.650	0.518	0.851	0.394	0.607
FP3	0.749	0.539	0.844	0.509	0.605
FP4	0.727	0.621	0.867	0.541	0.627
FP6	0.656	0.516	0.834	0.389	0.583
FP7	0.697	0.454	0.820	0.441	0.550
FP8	0.636	0.551	0.787	0.481	0.534
FS1	0.448	0.543	0.372	0.762	0.410
FS2	0.529	0.506	0.464	0.781	0.380
FS3	0.568	0.835	0.496	0.773	0.569
FS4	0.339	0.464	0.272	0.717	0.318
FS5	0.421	0.374	0.417	0.719	0.291
NB1	0.785	0.541	0.696	0.470	0.844

Indikator	Citra Perusahaan	Faktor Budaya	Faktor Psikologi	Faktor Sosial	Niat Berkunjung
NB2	0.660	0.722	0.599	0.557	0.933
NB3	0.651	0.660	0.610	0.529	0.901
NB4	0.617	0.654	0.609	0.430	0.884
NB5	0.759	0.541	0.653	0.462	0.867
NB6	0.680	0.670	0.618	0.489	0.930
NB7	0.628	0.616	0.589	0.462	0.882

Berdasarkan Tabel 6 dapat diketahui bahwa nilai Cross Loadings masing-masing indikator setiap variabel lebih besar dari nilai Cross Loadings variabel lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut telah memenuhi kriteria Discriminant Validity yang diukur dari nilai Cross Loadings. Selanjutnya, hasil dari Fornell Larcker diuraikan pada Tabel di bawah ini:

Tabel 7. Hasil Fornell Larcker

	Citra Rumah Sakit	Budaya	Psikologis	Sosial	Niat berkunjung ulang
Citra rumah sakit	0.950				
Budaya	0.648	0.896			
Psikologis	0.824	0.640	0.834		
Sosial	0.630	0.757	0.552	0.751	
Niat Berkunjung Ulang	0.767	0.705	0.702	0.545	0.892

Validitas diskriminan adalah bentuk evaluasi untuk memastikan bahwa variabel secara teori berbeda dan terbukti secara empiris/pengujian statistik. Dari Tabel 8 dapat diketahui bahwa nilai Fornell-Larcker yang dimiliki oleh masing-masing variabel pada penelitian ini memenuhi kriteria discriminant validity, yaitu nilai akar kuadrat AVE lebih besar daripada korelasi antar konstruk.

c. Uji Reliability

Uji reliabilitas dapat dilihat dari nilai Cronbach's Alpha dari nilai Composite Reliability. Syarat untuk dapat dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha harus $> 0,7$ dan nilai Composite Reliability harus $> 0,7$ (Ghozali, 2014). Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability pada penelitian ini ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 8. Hasil Cronbach's Alpha

Variabel	Cronbach's alpha
Citra Rumah Sakit	0.979
Budaya	0.755
Psikologis	0.912
Sosial	0.809
Niat berkunjung ulang	0.957

Tabel 9. Hasil Composite Reliability

Variabel	Composite Reliability
Citra Rumah Sakit	0.982
Budaya	0.891
Psikologis	0.932
Sosial	0.866
Niat berkunjung ulang	0.965

Composite Reliability merupakan hasil pengolahan dengan menggunakan aplikasi SmartPLS menjadi nilai yang diterima jika nilai >0.7. Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai cronbach's alpha dan composite reliability untuk semua variabel memiliki nilai lebih dari 0,7. Dapat disimpulkan bahwa instrument yang digunakan dalam penelitian ini konsistensi dan akurasi untuk mengukur suatu konstruk.

d. Pengujian Hipotesis

Berikut hasil bootstrapping antar variabel:

Tabel 10. Hasil Bootstrapping (Path Coefficient, Mean, STDEV, T-Statistics dan P-Values)

Variabel	Original sample (O)	Sample mean (M)	(STDEV)	T statistics	P values
Citra rumah sakit-> niat berkunjung ulang	0.510	0.522	0.111	4.593	0.000
Budaya -> citra rumah sakit	0.053	0.064	0.109	0.487	0.626
Budaya -> niat berkunjung ulang	0.436	0.419	0.095	4.611	0.000
Psikologis -> citra rumah sakit	0.667	0.654	0.092	7.241	0.000
Psikologis -> niat berkunjung ulang	0.088	0.092	0.092	0.960	0.338
Sosial -> citra rumah sakit	0.222	0.224	0.061	3.612	0.000
Sosial -> niat berkunjung ulang	-0.155	-0.151	0.071	2.191	0.029

Tabel 11. Hasil Analisis Mediasi (Indirect Effect)

	Original sample (o)	Sample mean (m)	Standard deviation (stdev)	T statistics (o/stdev)	P values
Budaya -> citra rumah sakit-> niat berkunjung ulang	0.027	0.037	0.062	0.438	0.662
Psikologis -> citra rumah sakit -> niat berkunjung ulang	0.340	0.338	0.076	4.454	0.000
Sosial -> citra rumah sakit -> niat berkunjung ulang	0.113	0.117	0.041	2.765	0.006

Uji hipotesis pengaruh simultan dilakukan dengan melihat nilai p value Chi-Square. Jika nilai Chi -Square tidak signifikan ($p > 0,05$) maka model teoritis dianggap sesuai dengan data, dan teori didukung secara statistic.

Berikut adalah hasil uji pengaruh simultan:

$$\begin{aligned}\text{Chi-Square} &= 452,149 \\ \text{Degree of freedom} &= 406 \\ \text{Probability level} &= ,056\end{aligned}$$

Sumber: Hasil olah data primer (2025)

Berdasarkan hasil tersebut, dapat dilihat bahwa nilai Chi-square tidak signifikan ($p = 0,056$) artinya model yang digunakan fit karena tidak berbeda signifikan dengan data empiris. Artinya model yang diajukan dalam penelitian ini dapat dinyatakan layak digunakan untuk menguji teori dalam penelitian pengaruh budaya, sosial, psikologis terhadap niat berkunjung ulang melalui citra rumah sakit sebagai variable intervening.

Hasil Hipotesis

H1: Faktor Budaya memiliki pengaruh positif terhadap niat berkunjung ulang

Berdasarkan hasil pengujian, variabel karakteristik pasien terhadap niat berkunjung memiliki nilai t-statistic sebesar 4.611 dan nilai p-value sebesar 0,000 maka H1 diterima karena $t\text{-statistic} > 1,96$ dan $p\text{-value} < 0,05$. Demikian disimpulkan variabel konstruk faktor budaya memiliki pengaruh terhadap niat berkunjung di poli rawat jalan RSUD Cileungsi secara signifikan.

H2: Faktor Budaya memiliki pengaruh positif terhadap citra rumah sakit

Berdasarkan hasil pengujian, variabel karakteristik pasien terhadap citra Perusahaan memiliki nilai t-statistic sebesar 0.487 dan nilai p-value sebesar 0,626 maka H2 ditolak karena $t\text{-statistic} < 1,96$ dan $p\text{-value} > 0,05$. Demikian disimpulkan faktor budaya tidak memiliki pengaruh terhadap citra perusahaan yaitu RSUD Cileungsi secara signifikan.

H3: Faktor Sosial memiliki pengaruh positif terhadap niat berkunjung ulang

Berdasarkan hasil pengujian, variabel karakteristik pasien terhadap niat berkunjung memiliki nilai t-statistic sebesar 2.191 dan nilai p-value sebesar 0,000 maka H3 diterima karena $t\text{-statistic} > 1,96$ dan $p\text{-value} < 0,05$. Demikian disimpulkan variabel konstruk faktor sosial memiliki pengaruh terhadap niat berkunjung di poli rawat jalan RSUD Cileungsi secara signifikan.

H4: Faktor Sosial memiliki pengaruh positif terhadap citra rumah sakit

Berdasarkan hasil pengujian, variabel karakteristik pasien terhadap citra Perusahaan memiliki nilai t-statistic sebesar 3.612 dan nilai p-value sebesar 0,025 maka H4 diterima karena $t\text{-statistic} > 1,96$ dan $p\text{-value} < 0,05$. Demikian disimpulkan faktor sosial memiliki pengaruh terhadap citra perusahaan yaitu RSUD Cileungsi secara signifikan.

H5: Faktor psikologis pasien memiliki pengaruh positif terhadap niat berkunjung ulang

Berdasarkan hasil pengujian, variabel faktor psikologis terhadap niat berkunjung memiliki nilai t-statistic sebesar 0.960 dan nilai p-value sebesar 0,338 maka H5 ditolak karena t-statistic < 1,96 dan p-value > 0,05. Demikian disimpulkan faktor psikologis pasien tidak memiliki pengaruh terhadap niat berkunjung pasien di poli rawat jalan RSUD Cileungsi.

H6: Faktor psikologis pasien memiliki pengaruh positif terhadap citra rumah sakit

Berdasarkan hasil pengujian, variabel faktor psikologis terhadap citra Perusahaan memiliki nilai t-statistic sebesar 7.241 dan nilai p-value sebesar 0,000 maka H6 diterima karena t-statistic lebih besar dari 1,96 dan p-value lebih kecil dari 0,05. Demikian disimpulkan variabel konstruk faktor psikologis memiliki pengaruh terhadap citra perusahaan yaitu RSUD Cileungsi.

H7: Citra rumah sakit memiliki pengaruh positif terhadap niat berkunjung ulang

Berdasarkan hasil pengujian, variabel citra perusahaan terhadap niat berkunjung memiliki nilai t-statistic sebesar 4.593 dan nilai p-value sebesar 0,000 maka H7 diterima karena t-statistic lebih besar dari 1,96 dan p-value lebih kecil dari 0,05. Demikian disimpulkan citra perusahaan memiliki pengaruh terhadap niat berkunjung pasien di poli rawat jalan RSUD Cileungsi.

H8: Citra rumah sakit dapat memediasi pengaruh faktor budaya pasien terhadap niat berkunjung ulang

Berdasarkan hasil pengujian variabel karakteristik pasien terhadap niat berkunjung pasien di poli rawat jalan RSUD Cileungsi melalui citra perusahaan sebagai variabel mediasi yang memiliki nilai t-statistic sebesar 0.438 dan p-value sebesar 0.662 maka H8 ditolak karena t-statistic < 1,96 dan p-value > 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel citra perusahaan tidak mempengaruhi hubungan antara variabel konstruk karakteristik pasien dan niat berkunjung pasien di poli rawat jalan RSUD Cileungsi.

H9: Citra rumah sakit dapat memediasi pengaruh positif faktor sosial terhadap niat berkunjung ulang

Berdasarkan hasil pengujian variabel faktor psikologis terhadap niat berkunjung pasien di poli rawat jalan RSUD Cileungsi melalui citra perusahaan sebagai variabel mediasi yang memiliki nilai t-statistic sebesar 2.765 dan p-value sebesar 0.006 maka H9 diterima karena t-statistic > 1,96 dan p-value < dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel citra perusahaan dapat mempengaruhi hubungan antara variabel konstruk faktor psikologis pasien dan niat berkunjung pasien di poli rawat jalan RSUD Cileungsi.

H10: Citra rumah sakit dapat memediasi pengaruh positif faktor psikologis terhadap niat berkunjung ulang

Berdasarkan hasil pengujian variabel faktor psikologis terhadap niat berkunjung pasien di poli rawat jalan RSUD Cileungsi melalui citra perusahaan sebagai variabel mediasi yang memiliki nilai t-statistic sebesar 4.454 dan p-value sebesar 0.000 maka H10 diterima karena t-statistic > 1,96 dan p-value < dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel citra

perusahaan dapat mempengaruhi hubungan antara variabel konstruk faktor psikologis pasien dan niat berkunjung pasien di poli rawat jalan RSUD Cileungsi.

KESIMPULAN

Faktor budaya, sosial, dan psikologis memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat berkunjung ulang pasien di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Cileungsi. Budaya mempengaruhi niat berkunjung ulang pasien, karena faktor budaya tidak hanya memengaruhi persepsi terhadap layanan, tetapi juga membentuk kecenderungan untuk kembali memanfaatkan layanan yang sesuai dengan identitas dan nilai-nilai pasien. Namun, budaya tidak mempengaruhi secara signifikan citra rumah sakit, sehingga upaya peningkatan citra harus lebih difokuskan pada mutu layanan, profesionalisme sumber daya manusia, serta pemenuhan fasilitas dan kenyamanan pasien. Di sisi lain, faktor sosial memiliki pengaruh besar, baik terhadap niat berkunjung ulang maupun terhadap citra rumah sakit, karena sosial menjadi pendorong utama keputusan pasien untuk kembali memanfaatkan layanan, serta membangun citra yang lebih positif di mata pasien dan masyarakat. Meskipun faktor psikologis tidak mempengaruhi niat berkunjung ulang pasien secara langsung, faktor ini tetap mempengaruhi citra rumah sakit, karena kondisi psikologis pasien dapat mempengaruhi penilaian mereka terhadap rumah sakit. Citra rumah sakit yang positif, yang terbentuk dari pengalaman dan persepsi pasien, berperan penting dalam meningkatkan niat berkunjung ulang. Selain itu, meskipun budaya tidak mempengaruhi niat berkunjung ulang melalui citra rumah sakit, keputusan pasien lebih banyak ditentukan oleh aspek fungsional seperti kualitas pelayanan, kecepatan, kemudahan administrasi, dan kelengkapan fasilitas. Oleh karena itu, hubungan sosial dan psikologis, bersama dengan citra rumah sakit yang positif, sangat penting dalam membangun niat berkunjung ulang pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Amri, Z. A., Indrawati, L., Sulistyowati, Y., & Susanti, R. (2024). Hubungan persepsi pasien terkait kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang di rawat jalan RSUP Persahabatan tahun 2023. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 8(1), 33-43.
- Ananda, B. R., Putera, R. E., & Ariany, R. (2020). Inovasi pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pariaman. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 8(2), 167-179. <https://doi.org/10.31314/pjia.8.2.167-179.2019>
- Dewi, W. W. A., Febriani, N., Destrity, N. A., Tamitiadini, D., Illahi, A. K., Syauki, W. R., Avicenna, F., Avina, D. A. A., & Prasetyo, B. D. (2022). *Teori perilaku konsumen*. Universitas Brawijaya Press.
- di Rumah Sakit Yadika Kebayoran, L., & Lubis, E. H. (n.d.). *Analisis bauran pemasaran dan brand image pelayanan kesehatan dalam upaya meningkatkan minat kunjungan*.
- Gunawan, A. N. H. (2024). *Strategi customer service Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien* [Skripsi, Universitas Islam Indonesia].
- Khainuddin, K., Kusmanto, H., & Isnaini, I. (2019). Analisis kualitas pelayanan publik rawat inap pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 22-31. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v1i1.3>
- Laila, F. N. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pasien dan konsekuensinya

- terhadap loyalitas di rumah sakit. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 9(2). <https://doi.org/10.51933/health.v9i2.1709>
- Mauludin, M. S., Ratnawati, D., Arianti, N., Pryastara, M. D., & Novitawati, V. A. (2022). Analisis persepsi konsumen terhadap penggunaan jasa Gojek. *SALIMIYA: Jurnal Studi Ilmu Keagamaan Islam*, 3(1), 123-141.
- Mega, A. E. T. (2023). *Hubungan faktor sosial, faktor individu dan bauran pemasaran dengan keputusan pembelian pasien rawat inap di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera* [Skripsi, STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo Surabaya].
- Mufrizal, M. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan citra terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah DR. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur* [Tesis/Skripsi - informasi institusi tidak tersedia].
- Shilvira, A., Devi Fitriani, A., & Satria, B. (2023). Pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Jurnal Ilmu Psikologi Dan Kesehatan (SIKONTAN)*, 1(3), 205-214. <https://doi.org/10.47353/sikontan.v1i3.575>
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif* (Cet. Ke-3). Alfabeta.
- Trigono, A., & Wiyono, T. (2018). Peranan contact personnel, physical support dan sistem pelayanan dalam citra rumah sakit umum daerah Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 2(2), 62-80.
- Yassir, A., Purwadhi, P., & Andriani, R. (2023). Hubungan mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien di klinik citra medika kota Semarang. *Jurnal Riset Pendidikan Ekonomi*, 8(1), 1-12.
- Yunus, M., Kesuma, T. M., Diah, M., Yusuf, F., Abubakar, A., Rizal, S., Putra, C., Musnadi, S., Siregar, M. R., & Oktaviza, Y. (2023). *Hospitality hospital management*. Syiah Kuala University Press.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).