

Pengaruh Servicescape dan Komunikasi Efektif Terhadap Minat Kunjungan Ulang di Klinik Pratama Desideria Kab. Ketapang

Rolles Sagala, Agus Hadian Rahim, Mira Veranita

Universitas Garut, Indonesia

Email: daffosagala@gmail.com, agushadianrahim@gmail.com,
mirave2198@gmail.com

Abstrak

Jumlah klinik yang semakin bertambah akan menimbulkan persaingan yang ketat dalam memenangkan persaingan pasar. Klinik harus melakukan berbagai upaya dalam mempertahankan kunjungan pasien karena minat pasien untuk kembali melakukan kunjungan merupakan faktor krusial dalam menjaga keberlangsungan operasional klinik. Minat kunjungan ulang ke fasilitas kesehatan bisa dipengaruhi beberapa hal termasuk diantaranya servicescape atau lingkungan fisik dan pelayanan yang ramah melalui komunikasi efektif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh servicescape dan komunikasi efektif terhadap minat kunjungan ulang di Klinik Pratama Desideria Kab. Ketapang. Populasi pada penelitian ini adalah pasien yang tidak diketahui jumlahnya. Sampel dihitung dengan rumus Cochran dan didapatkan sebanyak 100 orang dengan metode purposive sampling. Jenis penelitian yang digunakan kuantitatif dengan pendekatan statistik survei. Pengumpulan data dilakukan dengan pengisian kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji regresi linear berganda, Uji T dan Uji F dengan menggunakan uji validitas, reliabilitas dan uji asumsi klasik sebelumnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa servicescape dan komunikasi efektif secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan ulang di Klinik Pratama Desideria Kab. Ketapang dengan R^2 sebesar 68,3%. Implikasi penelitian ini memberikan dasar empiris bagi manajemen klinik untuk memprioritaskan perbaikan lingkungan fisik dan pelatihan komunikasi efektif sebagai strategi meningkatkan loyalitas pasien. Penelitian ini juga berkontribusi pada pengembangan teori servicescape dalam konteks fasilitas kesehatan primer di Indonesia.

Kata kunci: Servicescape, Komunikasi efektif, Minat kunjungan ulang

Abstract

The increasing number of clinics will create tight competition in winning the market competition. Clinics must make various efforts to maintain patient visits because patient interest in returning to visit is a crucial factor in maintaining the continuity of clinic operations. Revisit intention to health facilities can be influenced by several factors including the servicescape or physical environment and friendly service through effective communication. The purpose of this study was to determine the effect of servicescape and effective communication on the revisit intention at the Desideria Primary Clinic, Ketapang Regency. The population in this study was patients whose number was unknown. The sample was calculated using the Cochran formula and obtained 100 people using the purposive sampling method. The type of research used is quantitative with a statistical survey approach. Data collection is

done by filling out a questionnaire. The data analysis techniques used are multiple linear regression tests, T tests and F tests with validity, reliability and classical assumption tests were carried out before. The results of the study indicate that servicescape and effective communication partially and simultaneously have a positive and significant effect on the revisit intention at the Desideria Primary Clinic, Ketapang Regency with R2 value of 68,3%. The implications of this research provide an empirical basis for clinic management to prioritize physical environment improvements and effective communication training as strategies to increase patient loyalty. This study also contributes to the development of servicescape theory in the context of primary health facilities in Indonesia.

Keywords: *Servicescape, Effective communication, Revisit intention*

PENDAHULUAN

Kebutuhan akan pelayanan kesehatan disertai dengan bertambahnya jumlah penyedia pelayanan kesehatan mendorong persaingan yang ketat antar penyedia layanan kesehatan baik rumah sakit, klinik dan penyedia layanan kesehatan lainnya (Dwikanaya et al., 2023). Pasien akan memilih untuk setia pada penyedia layanan kesehatan tertentu yang dianggap telah memenuhi kebutuhannya dan juga akan mengunjungi kembali untuk perawatan di masa mendatang. Pasien yang mempercayai klinik cenderung merasa lebih tenang dan nyaman selama menjalani perawatan. Kepercayaan ini memudahkan pemahaman dan penerimaan informasi terkait kesehatan, membantu mereka dalam mengambil keputusan mengenai perawatan atau prosedur medis (Wijaya et al., 2024). Pasien yang merasa percaya terhadap suatu layanan kesehatan akan cenderung kembali menggunakan layanan tersebut di masa yang akan datang (Nurhikmah et al., 2024).

Pengalaman yang diperoleh pasien saat berkunjung pertama kali akan menimbulkan minat kunjungan ulang. Pengalaman tersebut nantinya memberikan sebuah penilaian atau menimbulkan respon langsung yang dapat menjadikan minat kunjungan ulang pasien meningkat atau menurun (Asmoro et al., 2023). Minat kunjungan kembali akan terjadi ketika pasien memiliki pendapat yang baik tentang produk atau fasilitas, berkomitmen terhadap produk, dan berencana untuk melakukan pembelian kembali di masa mendatang. (Amalia et al., 2023). Minat kunjungan ulang ke fasilitas kesehatan bisa dipengaruhi beberapa hal termasuk diantaranya lingkungan fisik atau *servicescape* dan pelayanan yang ramah melalui komunikasi efektif.

Menurut (Ariani & Putri, 2016) *servicescape* atau kondisi fisik lingkungan layanan yang dialami oleh pelanggan memainkan peranan penting dalam membentuk pengalaman layanan dan memperkuat (atau mengurangi) kepercayaan pelanggan, khususnya pada jasa dengan tingkat kontak yang tinggi dan melibatkan manusia dalam prosesnya. *Servicescape* mengacu pada lingkungan fisik yang diciptakan secara sengaja untuk mendukung layanan yang ditawarkan kepada konsumen (Suraj et al, 2022). *Servicescape* memainkan peranan penting dalam menciptakan kenyamanan dan kepuasan pasien selama berada di fasilitas pelayanan kesehatan (Asghar Ali et al., 2021; Kandampully et al., 2023; Li, 2021; Tran & Strutton, 2020). Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa faktor lingkungan fisik, seperti kebersihan, desain ruang, dan fasilitas pendukung, dapat

meningkatkan *emotional satisfaction* dan *perceived service quality* yang berujung pada peningkatan *hospital image* dan akhirnya mempengaruhi tingkat loyalitas pasien (Budiman & Riorini, 2023).

Selain faktor *servicescape*, faktor komunikasi dengan tenaga kesehatan juga menjadi pertimbangan penting bagi pasien dalam memutuskan untuk melakukan kunjungan ulang. Pelayanan yang diberikan oleh petugas secara langsung maupun tidak langsung memberikan nilai positif bagi kesembuhan dan kepercayaan pasien kepada fasilitas kesehatan. Pelayanan yang ramah sesuai dengan kode etik tenaga kesehatan merupakan harapan yang sangat didambakan oleh setiap pasien (Hasyim, 2019). Komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien dapat menghasilkan pelayanan yang terbaik bagi pasien. Dengan komunikasi yang efektif, pasien atau tenaga kesehatan dapat saling bertukar informasi dan proses demi kelancaran pelayanan yang diberikan. Selain itu, komunikasi yang efektif juga dapat membentuk kesan yang baik dengan pasien dan tenaga kesehatan lainnya untuk mendapatkan kepercayaan yang relevan. Apabila pelayanan kesehatan yang diterima pasien tidak sesuai dengan harapan berarti pasien tidak puas. Sebaliknya jika pelayanan kesehatan yang diterima pasien sesuai atau melebihi harapan pasien maka pasien akan merasakan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya (Vanchapo & Magfiroh, 2022).

Klinik Pratama Desideria adalah klinik rawat inap yang terletak di Jl. D.I. Panjaitan No. 27 Sandai, Kab. Ketapang. Klinik ini adalah salah satu unit karya kesehatan yang dikelola Yayasan Pelayanan Kasih Agustinian (YPKA) Ketapang yang berdiri sejak tahun 1989. Klinik Pratama Desideria adalah klinik swasta dan tidak menerima BPJS hingga saat ini.

Tabel 1. Jumlah kunjungan pasien Klinik Pratama Desideria

Tahun	Jumlah Kunjungan
2020	9457
2021	11245
2022	10987
2023	10429
2024	9858

Dari studi awal yang dilakukan oleh peneliti, terdapat penurunan angka kunjungan ke Klinik Pratama Desideria Kab. Ketapang dalam 5 tahun terakhir. Berdasarkan survey awal yang dilakukan, dari kotak saran didapatkan beberapa keluhan mengenai lingkungan fisik klinik, diantaranya adalah penerangan rawat inap yang kurang baik, ruang tunggu yang terasa panas, dan parkir rawat inap yang kurang memadai. Dari hasil wawancara dengan 10 pasien rawat jalan terkait komunikasi efektif ditemukan keluhan seperti perawat yang kurang ramah kepada pasien, waktu bicara dokter ke pasien sangat singkat sehingga dokter kurang memastikan pasien sudah mengerti pada informasi yang diberikan, dokter dan perawat saat berkomunikasi menggunakan kata-kata yang kurang dimengerti oleh pasien.

Dari hasil kotak saran dan wawancara terhadap pasien tersebut, dapat disimpulkan bahwa kondisi lingkungan fisik klinik dan komunikasi petugas medis terhadap pasien yang tidak efektif, membuat pasien atau keluarga pasien merasa tidak puas akan pelayanan klinik. Keluhan yang muncul dari pasien tersebut menjadi cerminan bahwa perlu dilakukan evaluasi menyeluruh terkait bagaimana lingkungan fisik dan bagaimana komunikasi efektif yang dilakukan. Jika hal ini tidak segera ditangani, bukan tidak mungkin jumlah kunjungan akan semakin menurun, yang pada akhirnya berdampak pada keberlangsungan layanan klinik itu sendiri.

Servicescape dan komunikasi efektif secara bersama-sama dapat membentuk persepsi pasien terhadap kualitas layanan klinik. Kedua aspek ini dapat dikelola dengan baik, maka akan tercipta pengalaman yang menyeluruh dan positif, yang secara langsung mendorong loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan (Musriha, 2017). Hal ini sejalan dengan penelitian dari (Ariani & Putri, 2016) dan juga penelitian dari (Ariani & Putri, 2016) yang mengatakan bahwa *servicescape* dapat meningkatkan minat kunjungan ulang pasien. Demikian juga dengan penelitian dari (Ariani & Putri, 2016) dan (Ariani & Putri, 2016) yang menyebutkan bahwa komunikasi efektif berpengaruh positif terhadap minat kunjungan ulang pasien.

Kebaruan penelitian ini terletak pada beberapa aspek. Pertama, penelitian ini fokus pada klinik pratama swasta yang tidak menerima BPJS, berbeda dengan penelitian sebelumnya yang umumnya dilakukan pada fasilitas kesehatan pemerintah atau rumah sakit besar. Kedua, penelitian ini menggabungkan dua variabel utama (*servicescape* dan komunikasi efektif) dalam satu model analisis, sementara penelitian terdahulu seperti Sriyatmi & Yoga (2022) dan Nurhikmah et al. (2024) hanya fokus pada *servicescape*, atau penelitian Heriyati et al. (2022) dan Paramitha et al. (2022) yang hanya meneliti komunikasi efektif secara terpisah. Ketiga, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel yang representatif di wilayah Ketapang, yang belum pernah diteliti sebelumnya dalam konteks ini.

Dari beberapa permasalahan mengenai *servicescape* dan komunikasi efektif di Klinik Pratama Desideria dan betapa penting masalah ini demi meningkatkan kunjungan ulang dan keberlanjutan operasional klinik serta hasil beberapa penelitian sebelumnya, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana pengaruh *servicescape* dan komunikasi efektif terhadap minat kunjungan ulang di Klinik Pratama Desideria Kab. Ketapang. Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dan teoretis. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi dasar evaluasi manajemen klinik dalam meningkatkan kualitas layanan melalui perbaikan lingkungan fisik dan pelatihan komunikasi bagi tenaga kesehatan. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya literatur mengenai faktor-faktor penentu loyalitas pasien, khususnya di klinik pratama yang beroperasi di daerah, serta memberikan referensi untuk penelitian lanjutan di bidang manajemen layanan kesehatan.

METODE

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan statistik survei. Lokasi penelitian adalah di Klinik Pratama Desideria Kab. Ketapang. Penelitian dilakukan dari bulan Mei-Juni 2025. Populasi penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke Klinik Pratama Desideria. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria tertentu (Sugiyono, 2019). Adapun kriteria inklusi dalam penelitian ini, yaitu responden dalam keadaan sadar penuh, responden bisa membaca dan menulis, responden minimal usia 17 tahun dan maksimal 60 tahun, bersedia menjadi partisipan penelitian.

Dalam penelitian ini terdiri variabel bebas yaitu *Servicescape* dan Komunikasi Efektif serta satu variabel terikat yaitu Minat Kunjungan Ulang yang akan diukur dalam bentuk kuesioner dengan bentuk skala ordinal dengan skala pengukuran menggunakan skala likert poin 1-4. Penelitian ini menggunakan skala pengukuran Likert 5 poin (1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Netral, 4 = Setuju, 5 = Sangat Setuju) untuk memberikan opsi netral bagi responden dalam memberikan penilaian. Jumlah total pertanyaan dalam kuesioner adalah 14 pertanyaan dengan sebaran 6 pertanyaan untuk variabel *servicescape*, 5 pertanyaan untuk variabel komunikasi efektif dan 3 pertanyaan untuk minat kunjungan ulang. Seluruh butir pertanyaan telah terlebih dahulu dilakukan uji validasi dan uji realibilitas.

Etika Penelitian

Penelitian ini telah memperhatikan aspek etika penelitian dengan meminta persetujuan (*informed consent*) dari setiap responden sebelum pengisian kuesioner. Responden diberikan penjelasan tentang tujuan penelitian, prosedur pengisian kuesioner, dan jaminan kerahasiaan data. Partisipasi responden bersifat sukarela dan responden memiliki hak untuk mengundurkan diri dari penelitian kapan saja tanpa sanksi. Data yang dikumpulkan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian dan dijaga kerahasiaannya.

Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, uji regresi linear berganda, uji parsial (t), uji simultan (F), koefisien determinasi (R^2) yang sebelumnya sudah dilakukan uji asumsi klasik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen Penelitian

Hasil pengujian validitas diketahui bahwa skor r hitung seluruh item pernyataan $> r$ tabel, maka dapat dinyatakan bahwa seluruh item pernyataan dalam instrumen penelitian adalah valid. Sedangkan hasil pengujian reliabilitas diketahui bahwa skor *cronbach's alpha* semua variabel lebih besar dari 0,70 maka dapat dinyatakan bahwa semua variabel reliabel.

Hasil Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisa regresi linier berganda untuk menjawab setiap rumusan masalah pada penelitian ini dan menjawab hipotesis penelitian yang telah dirumuskan.

Analisa Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 1. Output Analisa Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized		Standardized		
		Coefficients		Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	8.654	.133		65.121	.000
	Servicescape	.038	.005	.440	7.301	.000
	Komunikasi Efektif	.063	.007	.569	9.438	.000

a. Dependent Variable: Minat Kunjungan Ulang

Sumber: Data diolah

Persamaan regresi pada tabel 2 bisa dijelaskan sebagai berikut:

- Hasil persamaan dengan regresi linear di atas mengindikasikan yakni minat kunjungan ulang memiliki nilai konstanta sebesar 8,654, artinya jika semua variabel independen bernilai nol, maka nilai variabel minat kunjungan ulang diperkirakan sebesar 8,654.
- Koefisien regresi *servicescape* sebesar 0,038 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada *servicescape* akan menyebabkan peningkatan pada variabel minat kunjungan ulang sebesar 0,038 satuan, dengan asumsi variabel independen lainnya tetap konstan. Semakin meningkat *servicescape* maka minat kunjungan ulang akan semakin meningkat begitupun sebaliknya.
- Koefisien regresi komunikasi efektif sebesar 0,063 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada komunikasi efektif akan menyebabkan peningkatan pada variabel minat kunjungan ulang sebesar 0,063 satuan, dengan asumsi variabel independen lainnya tetap konstan. Semakin meningkat komunikasi efektif maka minat kunjungan ulang akan semakin meningkat begitupun sebaliknya.

Uji T (Parsial)

Untuk menghitung nilai t tabel, perlu mengetahui tingkat signifikansi (alpha atau α) dan derajat kebebasan (df). Nilai t tabel kemudian dicari dalam tabel distribusi t berdasarkan nilai df dan alpha yang telah ditentukan. Nilai t tabel pada penelitian ini adalah 1,1661.

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) pada tabel 2 didapatkan pada *servicescape* nilai signifikansi pada uji t $0,000 < 0,05$ dan nilai t statistik yakni $7.301 > t \text{ tabel} = 1,661$, pada komunikasi efektif didapatkan nilai signifikansi pada uji t $0,000 < 0,05$ dan nilai t statistik yakni $9.438 > t \text{ tabel} = 1,661$. Sehingga didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. *Servicescape* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan ulang di Klinik Pratama Desideria Kab. Ketapang.
2. Komunikasi efektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan ulang di Klinik Pratama Desideria Kab. Ketapang.

Uji F (Simultan)

Tabel 2. Output Uji Simultan (F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.042	2	2.521	107.653	.000 ^b
	Residual	2.271	97	.023		
	Total	7.313	99			

a. Dependent Variable: Minat Kunjungan Ulang

b. Predictors: (Constant), Komunikasi Efektif, Servicescape

Sumber: Data diolah

Berdasarkan hasil pengujian pada uji F didapatkan nilai signifikansi adalah 0,000 < 0,05 dan nilai F statistik yakni 107,653 > F Tabel = 3,090 maka dapat disimpulkan bahwa *servicescape* dan komunikasi efektif secara bersama sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan ulang di Klinik Pratama Desideria Kab. Ketapang.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 3. Output Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.830 ^a	.689	.683	.15303

a. Predictors: (Constant), Komunikasi Efektif, Servicescape

Sumber: Data diolah

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi didapatkan nilai *Adjusted R-Square* 0,683 yang berarti *Servicescape* dan Komunikasi efektif secara bersama sama memiliki pengaruh sebesar 68,3% terhadap Minat Kunjungan Ulang. Selisihnya 31,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *servicescape* dan komunikasi efektif terhadap minat kunjungan ulang di Klinik Pratama Desideria Kab. Ketapang secara parsial maupun secara simultan. Berdasarkan penelitian dan analisis terhadap variabel yang dilakukan pengujian, maka dapat dilakukan pembahasan sebagai berikut : **Pengaruh *servicescape* terhadap minat kunjungan ulang di Klinik Pratama Desideria Kab. Ketapang.**

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai pengaruh *servicescape* terhadap minat kunjungan ulang diperoleh nilai probabilitas pada uji t 0,000 yang mana lebih kecil dari 0,05 dan didapatkan nilai t statistik yakni 7.301 yang mana lebih besar t tabel yaitu 1,661. Hasil uji hipotesis menyatakan bahwa *servicescape* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan ulang di Klinik Pratama Desideria Kab. Ketapang. Hal ini memiliki makna bahwa semakin baik kondisi *servicescape* atau kondisi fisik lingkungan saat layanan dilakukan maka akan meningkatkan minat kunjungan di Klinik Pratama Desideria Kab. Ketapang dan demikian juga sebaiknya.

Hasil penelitian ini membuktikan kebenaran teori yang diungkapkan oleh (Ariani & Putri, 2016) bahwa *servicescape* atau kondisi fisik lingkungan layanan yang dialami oleh pelanggan memainkan peranan penting dalam membentuk pengalaman layanan dan memperkuat (atau mengurangi) kepercayaan pelanggan, khususnya pada jasa dengan tingkat kontak yang tinggi dan melibatkan manusia dalam prosesnya. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Ariani & Putri, 2016) yang menyebutkan bahwa faktor lingkungan fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan ulang di Puskesmas di Kabupaten Demak.

Pada penelitian dalam lingkup yang lebih luas juga didapatkan hasil yang sejalan. Penelitian yang dilakukan oleh (Ariani & Putri, 2016) yang menyebutkan bahwa *servicescape* berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang. Penelitian ini dilakukan kepada seluruh masyarakat yang ada di Kota Pekanbaru yang pernah melakukan atau menggunakan jasa penyedia layanan kesehatan seperti rumah sakit, klinik ataupun puskesmas.

Pada hasil analisa diketahui bahwa *servicescape* berada pada kategori sedang yang berarti bahwa saat ini manajemen klinik sudah mampu menciptakan kondisi lingkungan fisik klinik yang baik dan dapat memuaskan pasien sehingga diharapkan akan menimbulkan minat untuk melakukan kunjungan ulang saat pasien tersebut membutuhkan pelayanan kesehatan.

Pengaruh komunikasi efektif terhadap minat kunjungan ulang di Klinik Pratama Desideria Kab. Ketapang.

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai pengaruh komunikasi efektif terhadap minat kunjungan ulang diperoleh nilai probabilitas pada uji t 0,000 yang mana lebih kecil dari 0,05 dan nilai t statistik yakni 9.438 yang mana lebih besar dari t tabel yakni 1,661. Hasil uji hipotesis menyatakan bahwa komunikasi efektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan ulang di Klinik Pratama Desideria Kab. Ketapang. Hal ini memiliki makna bahwa semakin baik komunikasi yang dilakukan dokter dan tenaga medis terhadap pasien, maka akan meningkatkan minat kunjungan di Klinik Pratama Desideria Kab. Ketapang dan demikian juga sebaiknya.

Hasil ini membuktikan kebenaran teori sebelumnya yang menyebutkan bahwa komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien akan menghasilkan pelayanan terbaik bagi pasien dan dengan komunikasi efektif akan membentuk kesan yang baik dengan pasien dan tenaga kesehatan lainnya untuk mendapatkan kepercayaan

yang relevan. Apabila pelayanan kesehatan yang diterima pasien tidak sesuai dengan harapan berarti pasien tidak puas, sebaliknya jika pelayanan kesehatan yang diterima pasien sesuai atau melebihi harapan pasien maka pasien akan merasakan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya (Vanchapo & Magfiroh, 2022).

Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya dari (Ariani & Putri, 2016) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara komunikasi efektif dengan minat kunjungan ulang pasien di instalasi rawat jalan RSUD Majene. Demikian juga dengan penelitian yang dilakukan (Ariani & Putri, 2016) yang menyebutkan bahwa pentingnya komunikasi yang baik dan berkualitas antara dokter dan perawat terhadap pasien sehingga meningkatkan mutu pelayanan dan menumbuhkan sikap minta untuk dirawat kembali.

Pada hasil analisa diketahui bahwa komunikasi efektif berada pada kategori sedang yang berarti bahwa klinik sudah mampu melakukan komunikasi yang baik efektif antara dokter atau perawat dengan pasien, sehingga menimbulkan menumbuhkan sikap atau keinginan untuk berkunjung kembali.

Pengaruh *servicescape* dan komunikasi efektif terhadap minat kunjungan ulang di Klinik Pratama Desideria Kab. Ketapang.

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai *servicescape* dan komunikasi efektif terhadap minat kunjungan ulang diperoleh nilai probabilitas pada uji F 0,000 yang mana lebih kecil dari 0,05 dan diperoleh nilai F statistik yakni 107,653 yang mana lebih besar dari F Tabel yakni 3,090. Hasil uji hipotesis menyatakan bahwa *servicescape* dan komunikasi efektif secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan ulang di Klinik Pratama Desideria Kab. Ketapang. Hal ini memiliki makna bahwa jika *servicescape* atau kondisi fisik lingkungan semakin baik dan komunikasi yang dilakukan dokter dan tenaga medis terhadap pasien juga baik, maka kedua hal tersebut akan meningkatkan minat kunjungan di Klinik Pratama Desideria Kab. Ketapang dan demikian juga sebaliknya.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Musriha (2017) yang menyebutkan bahwa *servicescape* dan kualitas komunikasi karyawan merupakan sebuah hubungan penting terhadap loyalitas pelanggan yang akan menimbulkan minat kunjungan ulang. Kedua variabel tersebut menunjukkan rata-rata indeks yang termasuk dalam kategori sedang, sehingga secara bersamaan kedua variabel tersebut mampu meningkatkan minat kunjungan ulang dan menjadi sebuah pembuktian kebenaran teori yang menyatakan bahwa *servicescape* memainkan peranan penting dalam menciptakan kenyamanan dan kepuasan pasien selama berada di fasilitas pelayanan kesehatan dan akhirnya mempengaruhi tingkat loyalitas pasien (Budiman & Riorini, 2023).

Komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien dapat menghasilkan pelayanan yang terbaik bagi pasien. Dengan komunikasi yang efektif, pasien atau tenaga kesehatan dapat saling bertukar informasi dan proses demi kelancaran pelayanan yang diberikan. Selain itu, komunikasi yang efektif juga dapat membentuk kesan yang baik

dengan pasien dan tenaga kesehatan lainnya untuk mendapatkan kepercayaan yang relevan. (Vanchapo & Magfiroh, 2022).

Implikasi Manajerial

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat bagi fasilitas pelayanan kesehatan khususnya Klinik Pratama Desideria Kab. Ketapang, diantaranya :

1. *Servicescape* adalah salah satu faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang di Klinik Pratama Desideria Kab. Ketapang, sehingga hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi pemilik untuk melakukan perbaikan fasilitas klinik untuk memberikan kenyamanan lebih kepada pasien atau pengunjung.
2. Komunikasi efektif adalah salah satu faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang di Klinik Pratama Desideria Kab. Ketapang, sehingga hasil penelitian ini menjadi masukan kepada manajemen klinik untuk dapat melakukan pelatihan tentang komunikasi efektif kepada seluruh karyawan klinik secara rutin.
3. Hasil penelitian ini menjadi masukan dan evaluasi bagi manajemen klinik dalam merumuskan strategi pemasaran yang tepat untuk meningkatkan minat kunjungan ulang.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diakui. Pertama, penelitian hanya dilakukan di satu klinik yaitu Klinik Pratama Desideria Kab. Ketapang, sehingga generalisasi hasil ke klinik lain perlu dilakukan dengan hati-hati. Kedua, penggunaan metode cross-sectional membatasi kemampuan untuk menentukan hubungan kausal yang kuat antara variabel. Ketiga, terdapat 31,7% varian minat kunjungan ulang yang tidak dapat dijelaskan oleh model penelitian ini, menunjukkan adanya faktor-faktor lain yang tidak diteliti seperti faktor sosial ekonomi, aksesibilitas, atau pengalaman masa lalu pasien. Keempat, penggunaan purposive sampling dapat menimbulkan bias seleksi yang mempengaruhi representativitas sampel. Kelima, penelitian ini hanya menggunakan data self-report dari kuesioner yang dapat dipengaruhi oleh social desirability bias.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut: Servicescape memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat kunjungan ulang di Klinik Pratama Desideria Kab. Ketapang. Komunikasi efektif terbukti memberikan kontribusi yang positif dan signifikan dalam meningkatkan minat kunjungan ulang pasien di Klinik Pratama Desideria Kab. Ketapang. Secara simultan, Servicescape dan komunikasi efektif menunjukkan dampak yang positif dan signifikan terhadap minat kunjungan ulang di Klinik Pratama Desideria Kab. Ketapang, dengan kemampuan prediksi sebesar 68,3%.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, H., Rizqiani, A., & Andayanie, E. (2023). Faktor yang berhubungan dengan minat berkunjung kembali pada pasien di RSIA Permata Hati Makassar. *Window of Public Health Journal*, 4(6), 968–977. <https://doi.org/10.33096/woph.v4i6.1324>
- Ariani, K. R., & Putri, G. A. (2016a). Pengaruh belanja modal dan dana alokasi umum terhadap kemandirian daerah. *Seminar Nasional dan The 3rd Call for Syariah Paper*, 364–369.
- Ariani, K. R., & Putri, G. A. (2016b). Pengaruh belanja modal dan dana alokasi umum terhadap kemandirian daerah. *Seminar Nasional dan The 3rd Call for Syariah Paper*, 364–369.
- Asghar Ali, M., Ting, D. H., Salim, L., & Ahmad-Ur-Rehman, M. (2021). Influence of servicescape on behavioural intentions through mediation and moderation effects: A study on Malaysia's full-service restaurants. *Cogent Business and Management*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1924923>
- Asmoro, R. P., Rohendi, A., & Wahyudi, B. (2023). Pengaruh citra rumah sakit dan pelayanan di instalasi gawat darurat rumah sakit Cahya Kawaluyan terhadap tingkat kepuasan pasien. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 1(1), 36–42.
- Budiman, M., & Riorini, V. (2023). Pengaruh servicescape, emotional satisfaction, perceived service quality, hospital image terhadap patient loyalty. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 6(2), 347–360.
- Hasyim, M. R. (2019). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan dalam pelayanan kesehatan dasar di Puskesmas Kassi-Kassi Kecamatan Rappocini Kota Makassar. [Skripsi tidak dipublikasi]. Universitas Hasanuddin.
- Heriyati, Faizal, M., & Maryati. (2021). Hubungan komunikasi dengan minat kembali pemanfaatan pelayanan di rumah sakit. *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia (JIKI)*, 7(2), 91–96. <https://doi.org/10.31290/jiki.v7i2.2232>
- Kandampully, J., Bilgihan, A., & Amer, S. M. (2023). Linking servicescape and experiencescape: Creating a collective focus for the service industry. *Journal of Service Management*, 34(2). <https://doi.org/10.1108/JOSM-08-2021-0301>
- Li, S. (2021). Linking servicescape and customer engagement: An investigation in the hotel context. *International Journal of Hospitality Management*, 94. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102880>
- Musriha, M. (2017). Pengaruh servicescape dan kualitas komunikasi karyawan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah Bank Mandiri di Surabaya. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi dan Keuangan)*, 15(2), 247–265. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2011.v15.i2.2293>
- Nurhikmah, R., Abdillah, M., & Arizal, A. (2024). Servicescape dan revisit intention: Mekanisme dari kepercayaan pada layanan dan kredibilitas layanan di pusat layanan kesehatan Kota Pekanbaru. *South East Asian Management Concern*, 1(2), 74–82. <https://doi.org/10.61761/seamac.1.2.74-82>
- Paramitha, D., Kirana, R., & MPR, A. (2022). Pentingnya kualitas komunikasi perawat dan dokter sebagai upaya peningkatan kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Keperawatan Suaka Insan (JKSI)*, 7(2), 188–194. <https://doi.org/10.51143/jksi.v7i2.357>
- Sriatmi, A., & Yoga Pramana, L. D. (2022). Faktor lingkungan fisik dan dimensi tangibles pelayanan terhadap niat kunjungan ulang ke Puskesmas di Kabupaten Demak. *Jurnal Kesehatan Lingkungan Indonesia*, 21(2), 235–244. <https://doi.org/10.14710/jkli.21.2.235-244>

- Sugiyono. (2019). *Statistika untuk penelitian*. Alfabeta.
- Suraj, Kristanto, D. W., & Prestasi, R. (2022). Citra merek, gaya hidup, dan servicescape terhadap keputusan pembelian. *Journal of Management and Business (JOMB)*, 4(2), 823–839. <https://doi.org/10.31539/jomb.v4i2.4586>
- Tran, G. A., & Strutton, D. (2020). Comparing email and SNS users: Investigating e-servicescape, customer reviews, trust, loyalty and E-WOM. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 53. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.03.009>
- Vanchapo, A. R., & Magfiroh, M. (2022). Mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Tata Mutiara Hidup Indonesia.
- Wijaya, H., Rohendi, A., & Mulyani, K. (2024). Pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan, dan kewajaran harga terhadap kepuasan pasien di Klinik S, Tangerang Selatan. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(1), 2446–2457. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i1.7848>