

# JURNAL PROMOTIF PREVENTIF

## Faktor Determinan Niat Kunjungan Rawat Jalan: Peran Reputasi Klinik dan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan Primer di Indonesia

### *Determinants of Outpatient Visit Intention: The Role of Clinic Reputation and Patient Satisfaction in Primary Health Care in Indonesia*

Eva Linandra Maria Putri\*, Nurhaeni Sikki, Rahadian Malik, Ayu Laili Rahmiyati, Farida Yuliaty, Kosasih

Magister Manajemen, Universitas Sangga Buana YPKP, Bandung, Indonesia

#### Article Info

##### Article History

Received: 25 Mar 2026

Revised: 11 Apr 2026

Accepted: 18 Apr 2026

#### ABSTRACT / ABSTRAK

*Intense competition in the Indonesian health sector, such as clinics and hospitals, has emerged since the implementation of the National Health Insurance. The study aims to analyze the partial and simultaneous influence of clinic reputation and patient satisfaction on the interest of outpatient visits at Al-Bashiroh Clinic, Malang regency Indonesia. Quantitative methods were applied with a sample of 100 outpatients selected through purposive sampling and Slovin formula with an error rate of 10%, data obtained from the spread of questionnaires and analyzed using multiple linear regression, t test, and F test with SPSS 21.0. The results showed that the reputation of the clinic with a t value of 3,104 and patient satisfaction with a t value of 5,421 had a partial significant effect on visit interest, and both had a p value of < 0.05. Meanwhile, the F-count value of 113,623 proved a significant simultaneous positive effect with p value < 0.05. R<sup>2</sup> value of 0.701 or 70.1% indicates that the reputation of the clinic (X1) and patient satisfaction (X2) simultaneously able to explain the variation in interest visits (Y) outpatient Al-Bashiroh clinic by 70.1%.*

**Keywords:** Reputation, Patient Satisfaction, Visit Intention

Persaingan ketat di sektor kesehatan Indonesia, seperti klinik dan rumah sakit, muncul sejak penerapan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Penelitian bertujuan menganalisis pengaruh parsial dan simultan reputasi klinik serta kepuasan pasien terhadap minat kunjungan pasien rawat jalan di Klinik Al-Bashiroh, Kabupaten Malang Indonesia. Metode kuantitatif diterapkan dengan sampel 100 pasien rawat jalan yang dipilih melalui *purposive sampling* dan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, data diperoleh dari penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda, uji t, serta uji F dengan SPSS 21.0. Hasil menunjukkan reputasi klinik dengan nilai t 3.104 dan kepuasan pasien dengan nilai t 5.421 berpengaruh signifikan secara parsial terhadap minat kunjungan, serta keduanya memiliki nilai *p value* < 0,05. Sementara itu, nilai F-hitung 113.623 membuktikan pengaruh positif simultan yang signifikan dengan *p value* < 0,05. Nilai R Square sebesar 0,701 atau 70,1% menunjukkan bahwa reputasi klinik (X1) dan kepuasan pasien (X2) secara simultan mampu menjelaskan variasi minat kunjungan (Y) pasien rawat jalan Klinik Al-Bashiroh sebesar 70,1%.

**Kata kunci:** Reputasi, Kepuasan Pasien, Minta Kunjungan

#### Corresponding Author:

Name : Eva Linandra Maria Putri

Affiliate : Magister Manajemen, Universitas Sangga Buana YPKP, Bandung, Indonesia

Address : Jl. Khp Hasan Mustopa No.68, Sukaluyu, Kec. Cibeunying Kaler, Kota Bandung, Jawa Barat 40123

Email : evalinandra21@gmail.com

## PENDAHULUAN

Sektor kesehatan Indonesia tumbuh pesat tapi kompetitif sejak JKN, dengan >30.000 klinik/RS bersaing untuk pasien rawat jalan mencapai 70-80% kunjungan (Ginting *et al.*, 2021). Sektor kesehatan penting dalam menjaga kesehatan masyarakat, membantu pengembangan sumber daya manusia melalui pencegahan penyakit, terapi yang tepat waktu, dan rehabilitasi, serta memberikan kontribusi pada ekonomi negara lewat penciptaan lapangan kerja dan inovasi digital setelah masa pandemi. Regulasi utama seperti Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 mengenai Kesehatan menetapkan standar pelayanan minimum, hak-hak pasien, dan akreditasi fasilitas kesehatan, sedangkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) menjamin akses yang universal sehingga mendorong persaingan yang didasarkan pada reputasi dan kepuasan pasien (Wardani, 2021).

Minat kunjungan merupakan kecenderungan positif pasien untuk berkunjung/mengunjungi ulang berdasarkan evaluasi reputasi dan kepuasan (Kotler, 2020). Tahap pasca pembelian membenarkan pilihan yang akan mempengaruhi loyalitas (Albushairi, Huda dan Rifani, 2018). Minat kunjungan krusial bagi klinik seperti Al-Bashiroh untuk mengoptimalkan reputasi atau kepuasan demi loyalitas, klinik tipe Pratama di Turen-Malang ini melayani hybrid rawat jalan/inap melalui BPJS.

Klinik Rawat Inap Al-Bashiroh menunjukkan komitmen melalui layanan hybrid rawat jalan-inap komprehensif berorientasi BPJS, namun data kunjungan pasien rawat jalan 2024-2025 mengalami fluktuasi signifikan yang menandakan ketidakstabilan minat kunjungan. Fluktuasi ini mencerminkan ketidakstabilan minat pasien akibat faktor musiman, kompetisi regional, atau ketidakpuasan layanan, sejalan dengan tren klinik hybrid Indonesia di mana rawat jalan mendominasi 70-80% aktivitas (Yanto dan Khoirunnisa, 2024).

Fenomena ini mengindikasikan pengaruh reputasi klinik dan kepuasan pasien terhadap stabilisasi volume kunjungan. Minat pasien untuk mengunjungi klinik dipengaruhi oleh sejumlah faktor penting, termasuk citra klinik, kepuasan dari pasien sebelumnya, mutu layanan, kemudahan akses ke lokasi, serta harga yang bersaing. Dalam konteks ini, citra klinik meliputi pandangan positif masyarakat tentang kehandalan dokter, kebersihan tempat, dan pengalaman dalam menangani kasus yang berhasil, yang semuanya membangun kepercayaan melalui rekomendasi dari mulut ke mulut dan ulasan di internet (Amaliah, Rizqiani dan Andayanie, 2023).

Data keluhan pasien Klinik Al-Bashiroh 2025 menunjukkan jadwal dokter mendominasi sebagai keluhan tertinggi, diikuti antrian pendaftaran dan makanan pasien, yang menandakan kegagalan perencanaan, pengawasan, serta masalah operasional yang merusak persepsi responsivitas meskipun servis dan keterandalan tinggi. Temuan ini diperkuat Malik *et al.* (2025) yang menyatakan waktu tunggu lama sebagai faktor utama ketidakpuasan pasien BPJS, memengaruhi keputusan kunjungan ulang dan rekomendasi, pasien dengan pelayanan cepat cenderung lebih puas dan loyal. Efektivitas pengobatan paling rendah, mengancam kepercayaan terhadap kompetensi medis serta *services*, sehingga butuh intervensi manajemen mutu komprehensif untuk cegah penurunan kunjungan.

Meskipun pada studi terdahulu menyoroati dampak operasional terhadap kepuasan, masih minim studi empiris yang mengintegrasikan reputasi klinik sebagai mediator antara keluhan operasional dan niat kunjungan rawat jalan baru di konteks primer Indonesia

terutama di tengah kompetisi ketat dan penurunan volume pasien pasca pandemi. Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh reputasi klinik dan kepuasan pasien terhadap niat kunjungan rawat jalan, serta mengisi celah literatur dengan rekomendasi manajemen mutu komprehensif untuk stabilisasi volume kunjungan di klinik primer Indonesia.

## BAHAN DAN METODE

Penelitian ini dirancang sebagai penelitian kuantitatif dengan metode analitik observasional menggunakan desain *cross-sectional*. Pendekatan ini mengandalkan data numerik primer dari survei pasien untuk menghasilkan temuan objektif yang dapat digeneralisasi ke populasi klinik primer serupa di Indonesia. Metode analitik memungkinkan pengujian hubungan variabel reputasi klinik dan kepuasan pasien terhadap variabel niat kunjungan rawat jalan melalui analisis statistik regresi linier berganda. Desain *cross-sectional* memfasilitasi pengumpulan data satu waktu pada pasien rawat jalan Klinik Al-Bashiroh Kabupaten Malang, memberikan gambaran kondisi aktual pola persepsi dan dinamika kunjungan, sekaligus dasar verifikasi hipotesis secara statistik. Sementara itu, pendekatan verifikatif bertujuan untuk menguji dan memverifikasi hipotesis secara empiris, khususnya mengetahui besar pengaruh reputasi klinik dan kepuasan pasien, baik secara parsial maupun simultan terhadap minat kunjungan pasien rawat jalan di Klinik Al-Bashiroh Kabupaten Malang. Pendekatan ini melibatkan pengujian statistik seperti regresi untuk mengukur kontribusi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, sehingga menghasilkan bukti kuantitatif yang kuat mengenai hubungan kausal. Kombinasi kedua pendekatan ini memastikan penelitian tidak hanya mendeskripsikan masalah, tetapi juga memberikan rekomendasi berbasis data untuk perbaikan manajemen klinik.

Lokasi penelitian dipilih di Klinik Rawat Inap Al-Bashiroh yang secara strategis terletak di Jl. S. Parman No. 14, RT 03/RW 08, Desa Tanggung, Kecamatan Turen, Kabupaten Malang, Jawa Timur 65175, sebagai fasilitas primer yang relevan dengan konteks masalah. Populasi penelitian terdiri dari seluruh pasien rawat jalan klinik tersebut sepanjang periode studi, berjumlah 23.322 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* berdasarkan pertimbangan karakteristik khusus populasi yang selaras dengan tujuan penelitian, teknik ini dipilih karena memerlukan responden representatif dari pengalaman aktual pelayanan primer, di mana populasi terbatas yaitu pasien rawat jalan Klinik Al-Bashiroh dan akses terkontrol. Kriteria yang digunakan mencakup pasien rawat jalan dewasa (usia  $\geq 18$  tahun) yang telah menerima pelayanan minimal satu kali dalam enam bulan terakhir, memiliki pengalaman langsung dengan reputasi klinik melalui kunjungan atau rekomendasi, serta bersedia mengisi kuesioner secara sukarela dan lengkap. Sementara tidak diperbolehkan bagi pasien rawat inap atau *emergency*, staf klinik beserta keluarganya untuk menghindari bias, serta responden dengan gangguan kognitif atau ketidakmampuan membaca kuesioner, guna menjamin kualitas data dan validitas temuan analisis statistik.

Teknik analisis data dalam penelitian ini mencakup definisi operasional variabel, pengumpulan data, uji validitas-reliabilitas dengan validitas Pearson  $r > 0.3$  dan *Cronbach's*  $\alpha > 0.7$ , serta analisis deskriptif dan verifikatif. Variabel independen meliputi reputasi klinik dan kepuasan pasien, sedangkan variabel dependen adalah niat kunjungan rawat jalan. Reputasi klinik didefinisikan sebagai riwayat dan interaksi perusahaan dengan pihak eksternal yang mencerminkan kualitas hubungan tersebut, sebagaimana dikemukakan oleh Doney dan

Cannon dalam Hamudya dan Purnamasari (2022), dengan dimensi utama meliputi kredibilitas, terpercaya, keterandalan, serta tanggung jawab sosial. Sementara kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan seseorang setelah menerima pelayanan yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya, sebagaimana dikemukakan oleh Ma'rifat, Suraharta dan Jaya (2025), dengan dimensi utama mencakup kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, serta kesediaan merekomendasikan. Sementara minat kunjungan rawat jalan didefinisikan sebagai keputusan konsumen untuk memilih dan mengunjungi lokasi pelayanan berdasarkan pengalaman sebelumnya, sebagaimana dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2019), dengan dimensi utama meliputi minat transaksional, minat referensial, minat preferensial, serta minat eksploratif.

Data primer dikumpul melalui kuesioner dengan skala Likert 5 yang didistribusikan langsung di Klinik Al-Bashiroh selanjutnya dikonversi ke interval menggunakan *Successive Interval* (MSI). Analisis deskriptif menghasilkan frekuensi, persentase, mean, median, modus, dan standar deviasi, sementara analisis verifikatif mencakup uji asumsi klasik mencakup *normalitas Kolmogorov-Smirnov*, *heteroskedastisitas* grafik *scatterplot*, multikolinearitas menggunakan  $VIF < 10$  diikuti regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS 21.0.

Sementara itu untuk menguji hipotesis pengaruh variabel independen terhadap dependen. Pengujian parsial melalui Uji t menilai signifikansi pengaruh masing-masing secara terpisah terhadap minat kunjungan, sedangkan Uji F simultan mengukur pengaruh keduanya secara bersamaan, dengan kriteria keputusan berdasarkan nilai signifikansi ( $p\text{-value} < 0,05$ ), koefisien determinasi ( $R^2$ ), dan koefisien regresi, sehingga menghasilkan rekomendasi strategi berbasis bukti empiris untuk stabilisasi kunjungan pasien.

## HASIL

Hasil penelitian tentang karakteristik responden sebanyak 100 orang pasien rawat jalan Klinik Al-Bashiroh meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, pendapatan per bulan, dan frekuensi kunjungan, yang disajikan dalam bentuk tabel frekuensi dan persentase pada tabel 1.

Tabel 1 menunjukkan distribusi frekuensi karakteristik responden yang mengungkap komposisi sampel yang didominasi perempuan sebanyak 75 responden atau 75%, dibandingkan laki-laki 25 responden atau 25%, yang mencerminkan pola kunjungan rawat jalan Klinik Al-Bashiroh lebih tinggi pada kelompok perempuan, kemungkinan terkait layanan KIA dan rawat inap keluarga. Rentang usia mayoritas berada pada kelompok 18 hingga 35 tahun dengan 54 responden atau 54%, diikuti usia 36 hingga 58 tahun sebanyak 37 responden atau 37%, serta lebih dari 59 tahun hanya 9 responden atau 9%, mengindikasikan daya tarik klinik bagi kelompok usia produktif yang membutuhkan layanan primer secara cepat. Pendidikan responden tersebar dengan lulusan SMA tertinggi yaitu 42 responden atau 42%, diploma 29 responden atau 29%, sarjana 26 responden atau 26%, serta SD atau SMP rendah hanya 3 responden atau 3%, menunjukkan aksesibilitas klinik bagi berbagai lapisan pendidikan di masyarakat Turen-Malang.

Pekerjaan responden didominasi karyawan sebanyak 51 responden atau 51%, pengusaha 14 responden atau 14%, dan lainnya seperti ibu rumah tangga atau pensiunan sebanyak 35 responden atau 35 %, sementara pendapatan bulanan mayoritas kurang dari 2,5 juta rupiah dengan 62 responden atau 62%, diikuti 2,5 hingga 5 juta rupiah sebanyak 22 responden atau 22%, dan lebih dari 5 juta rupiah 16 responden atau 16%, menggambarkan

orientasi klinik pada segmen menengah bawah yang mengandalkan BPJS. Frekuensi kunjungan menonjol pada responden yang sudah berkunjung lebih dari satu kali sebanyak 78 responden atau 78%, dibandingkan pertama kali hanya 22 responden atau 22%, menegaskan adanya potensi loyalitas tinggi meskipun terdapat fluktuasi kunjungan secara keseluruhan, sehingga karakteristik ini menjadi dasar relevan untuk menganalisis pengaruh reputasi dan kepuasan terhadap minat kunjungan berkelanjutan.

**Tabel 1.** Karakteristik Responden

Karakteristik		n	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	25	25,0
	Perempuan	75	75,0
Usia	18-35 tahun	54	54,0
	36-58 tahun	37	37,0
	> 59 tahun	9	9,0
Pendidikan	SD/SMP	3	3,0
	SMA	42	42,0
	Diploma	29	29,0
	Sarjana	26	26,0
Pekerjaan	Karyawan	51	51,0
	Pengusaha	14	14,0
	Lainnya	35	35,0
Pendapatan Per Bulan	< 2,5 Juta	62	62,0
	2,5 - 5 juta	22	22,0
	> 5 Juta	16	16,0
Frekuensi Kunjungan	pertama kali	22	22,0
	lebih dari 1 kali	78	78,0

Sumber: Data Primer, 2026

**Tabel 2.** Hasil Analisis Deskriptif Tanggapan Responden

Variabel	%	Kategori
Reputasi Klinik (X1)	90	Sangat Baik
Kepuasan Pasien (X2)	89	Sangat Baik
Minat Kunjungan (Y)	89	Sangat Baik

Sumber: Data Primer (diolah), 2026

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa Reputasi klinik (X1) memperoleh persentase tertinggi, yaitu sebesar 90 persen dengan kategori Sangat Baik, yang kemudian diikuti oleh kepuasan pasien (X2) serta minat kunjungan (Y) masing-masing sebesar 89 persen yang masih termasuk dalam kategori Sangat Baik, sehingga dominasi skor tinggi pada variabel X1 secara jelas menunjukkan bahwa persepsi responden paling kuat terhadap aspek konsistensi layanan, pemenuhan janji, dan keterlibatan sosial yang diterapkan oleh Klinik Al-Bashiroh.

Sementara itu, nilai X2 dan Y yang hampir setara secara efektif mencerminkan adanya hubungan saling mendukung antara kepuasan pasien dan loyalitas kunjungan, di mana implementasi nyata dari hasil penelitian ini terlihat pada pengelolaan Klinik Al-Bashiroh yang

berhasil membangun citra positif melalui layanan tepat waktu, kualitas medis yang konsisten, serta program komunitas yang aktif, sehingga secara keseluruhan mendorong kesediaan responden untuk melakukan kunjungan ulang dan memberikan rekomendasi kepada orang lain.

Persepsi sangat baik ini kemungkinan besar didukung oleh faktor aksesibilitas lokasi klinik di wilayah Turen-Malang, biaya layanan yang terjangkau melalui JKN atau BPJS, serta hubungan yang erat antara dokter dan pasien, meskipun tetap terdapat ruang perbaikan pada fasilitas fisik seperti pengelolaan farmasi dan laboratorium guna mempertahankan tren positif secara berkelanjutan.

Dalam penelitian ini, analisis verifikatif dilakukan melalui analisis regresi linier berganda guna menguji hipotesis, yang meliputi uji t parsial untuk mengukur pengaruh individual atau parsial variabel independen yaitu reputasi klinik (X1) dan kepuasan pasien (X2) terhadap variabel dependen minat kunjungan pasien rawat jalan (Y) di Klinik Al-Bashiroh Kabupaten Malang. Uji t parsial tabel distribusi T yang digunakan yaitu df (97) pada signifikansi 5% maka diperoleh T tabel sebesar 1,984. Berikut hasil uji T disajikan pada tabel.

**Tabel 3.** Hasil Uji T

Variabel	Nilai T	Signifikansi
Reputasi Klinik (X1)	3,104	0,003
Kepuasan Pasien (X2)	5,421	0,000

Sumber: Data Primer (diolah), 2026

Tabel 3 menunjukkan hasil *Coefficients* uji t parsial reputasi klinik berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan dengan t sebesar  $3,104 > 1,984$  serta Sig. sebesar  $0,003 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Demikian pula, kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan dengan t sebesar  $5,421 > 1,984$  dan Sig. sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_0$  di tolak dan  $H_2$  diterima. Maka disimpulkan bahwa reputasi klinik dan kepuasan pasien secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan di Klinik Al-Bashiroh.

Dalam menguji pengaruh simultan maka dilakukan uji F dengan tabel distribusi F yang digunakan df regresi=2, df residual=97, F-tabel yaitu 3,09. Hasil pengujian disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.** Hasil Uji F

Variabel	Nilai F	Signifikansi
Pengaruh Reputasi Klinik Terhadap Kepuasan Pasien	113,623	0,000

Sumber: Data Primer (diolah), 2026

Berdasarkan tabel 4 ANOVA menunjukkan nilai F-hitung = 113,623 dengan Sig. = 0,000 < 0,05 pada 100 responden pasien rawat jalan Klinik Al-Bashiroh dengan df regresi=2, df residual=97, F-tabel yaitu 3,09 pada  $\alpha=0,05$ . Hal ini menolak  $H_0$  dan menerima  $H_3$  bahwa reputasi klinik (X1) dan kepuasan pasien (X2) secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan (Y).

Tabel 5 menunjukkan hasil *Model Summary*, nilai R Square = 0,701 atau 70,1% menunjukkan bahwa reputasi klinik (X1) dan kepuasan pasien (X2) secara simultan mampu

menjelaskan variasi minat kunjungan (Y) pasien rawat jalan Klinik Al-Bashiroh sebesar 70,1%. Sementara sisanya sebesar 29,9% variabilitas Y dipengaruhi faktor lain di luar penelitian ini.

**Tabel 5.** Hasil Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ )

Variabel	R Square ( $R^2$ )
Pengaruh Reputasi Klinik Terhadap Kepuasan Pasien	0,701

Sumber: Data Primer (diolah), 2026

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analitik, reputasi klinik dan kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan rawat jalan di Klinik Al-Bashiroh Kabupaten Malang, baik secara parsial maupun simultan. Secara parsial, uji t menunjukkan bahwa peningkatan reputasi klinik (X1) dan kepuasan pasien (X2) meningkatkan minat kunjungan (Y), dengan kepuasan pasien mempunyai pengaruh yang lebih dominan. Secara simultan, uji F menegaskan bahwa model regresi dengan keduanya dapat menjelaskan bagian signifikan dari variasi minat kunjungan, menunjukkan sinergi antara kepercayaan jangka panjang dan pengalaman pelayanan langsung. Pola ini sejalan dengan studi klinik dan puskesmas di Indonesia lainnya yang melaporkan sikap pasien, citra merek, dan persepsi kualitas berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang (Amri *et al.*, 2024). Secara teoritis, temuan ini konsisten dengan literatur layanan kesehatan global bahwa kualitas layanan, keandalan, dan empati menjadi prediktor loyalitas pasien (Nurlatifah, Herlambang dan Sanosra, 2026), sementara reputasi dan *perceived value* memperkuat keputusan kunjungan ulang (Sinollah dan Masruro, 2019). Di level internasional, survei WHO di 25 negara menunjukkan bahwa kepuasan pasien sangat sensitif terhadap ketepatan waktu, responsivitas staf, dan kualitas interaksi, bukan hanya fasilitas fisik (Solvina, Hilal dan Sugiarto, 2022).

Namun, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan antara lain yaitu hanya menangkap hasil dalam satu waktu, sehingga tidak dapat menguji perubahan reputasi, kepuasan dan minat kunjungan secara longitudinal. Sampel di satu klinik menurunkan generalisasi ke fasilitas kesehatan primer di wilayah lain, meskipun konteks kompetisi dan akses layanan BPJS di Indonesia menjadikan temuan cukup relevan untuk layanan sejenis. Indikator reputasi dan kepuasan masih terbatas pada persepsi responden sehingga rentan terhadap kesalahan ingatan dan kecenderungan menjawab yang dianggap lebih diterima secara sosial. Keterbatasan ini membuka peluang studi lanjutan dengan desain longitudinal, *purposive sampling* lintas fasilitas, atau penggunaan *mixed methods* untuk memperdalam persepsi pasien dan proses pengambilan keputusan kunjungan.

Secara keseluruhan reputasi klinik dan kepuasan pasien terbukti menjadi faktor strategis dalam meningkatkan minat kunjungan rawat jalan di Klinik Al-Bashiroh, dengan implikasi praktis pada penguatan konsistensi layanan, pelatihan staf, dan manajemen komunikasi program BPJS dan fasilitas fisik. Temuan ini mendukung rekomendasi agar manajemen klinik berfokus pada peningkatan kepuasan holistic khususnya ketepatan waktu, responsivitas, dan lingkungan layanan sebagai kunci retensi dan volume kunjungan di tengah persaingan layanan primer di Turen dan sekitarnya.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data pasien rawat jalan Klinik Al-Bashiroh Kabupaten Malang, reputasi klinik dan kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan, baik secara parsial maupun simultan. Kedua variabel tersebut berada pada kategori "Sangat Baik" dan saling bersinergi, di mana reputasi berperan sebagai fondasi kepercayaan jangka panjang, sedangkan kepuasan pasien menjadi pengalaman emosional langsung yang mendorong kecenderungan pasien untuk kembali berkunjung dan merekomendasikan klinik kepada orang lain.

Hasil penelitian ini memberikan arahan bagi manajemen klinik untuk memprioritaskan penguatan kepuasan pasien dan reputasi klinik melalui konsistensi layanan, pengelolaan waktu tunggu, serta komunikasi yang jelas dengan pasien. Selain itu, manajemen dapat mengembangkan mekanisme umpan balik pasca layanan dan program sosial-kemitraan yang dapat memperkuat citra positif klinik dan mendorong loyalitas pasien dalam persaingan layanan kesehatan primer. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas cakupan dengan membandingkan klinik kompetitor di Kabupaten Malang, menambahkan variabel mediasi melalui analisis *Structural Equation Modeling* untuk menguji hubungan struktural yang lebih kompleks, serta memanfaatkan desain longitudinal untuk mengonfirmasi konversi behavioral intention menjadi kunjungan aktual pasien rawat jalan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Albushairi, S.A., Huda, N. dan Rifani, A. (2018) *Perilaku Konsumen: Teori dan Aplikasi Pada Riset Pemasaran*. Tersedia pada: <https://books.google.co.id/books?id=U68hEAAAQBAJ>.
- Amaliah, S.Kh.A., Rizqiani, A. dan Andayanie, E. (2023) "Faktor Yang Berhubungan Dengan Minat Berkunjung Kembali Pada Pasien Di Rsia Permata Hati Makassar," *Window of Public Health Journal*, 72(2), hal. 161-177. Tersedia pada: <http://philstat.org.ph>.
- Amri, Z.A. et al. (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 (MARSII)*, 8(1), hal. 33-43. Tersedia pada: <https://doi.org/10.52643/marsi.v8i1.4068>.
- Ginting, T. et al. (2021) "Mutu pelayanan dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Rumah Sakit X," *Jurnal Prima Medika Sains*, 3(2), hal. 60-67. Tersedia pada: <https://doi.org/10.34012/jpms.v3i2.2031>.
- Hamudya, T.P. dan Purnamasari, O. (2022) "Membangun Reputasi Perusahaan untuk Menjaga Loyalitas Nasabah (Studi Kasus: Panin Dubai Syariah Bank)," *Jurnal Interact*, 11(2). Tersedia pada: <http://ojs.atmajaya.ac.id/index.php/fiabikom/index>.
- Kotler dan Keller (2019) "Manajemen Pemasaran, Terjemahan : Benyamin Molan, edisi kedua belas," in. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, P. (2020) *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT.Indeks.
- Ma'rifat, R.A., Suraharta, I.M. dan Jaya, I.I. (2025) "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Mata Prima," 10(1), hal. 2548.
- Nurlatifah, Herlambang, T. dan Sanosra, A. (2026) "Analisis Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening," *Jurnal Penelitian Ipteks*, 11(1), hal. 28-38.

- Sinollah dan Masruro (2019) "Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual ± Parasuraman)," *Jurnal Dialektika*, 4(1), hal. 45-64.
- Solvina, M., Hilal, T.S. dan Sugiarto (2022) "Tingkat Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Rsud X Jambi," *Jurnal Kesehatan Sainika Meditory*, 4(4657), hal. 78-84.
- Wardani, L.N.K. (2021) *Profil Klinik Al Bashiroh*.
- Yanto, H. dan Khoirunnisa, E.N. (2024) "Prediksi Jumlah Serta Faktor yang Dapat Memengaruhi Kunjungan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon Tahun 2023," *MEDIA INFORMASI*, 20, hal. 43-50.