

PENGARUH KEPERCAYAAN PASIEN DAN LINGKUNGAN FISIK PUSKESMAS TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN DENGAN *PATIENT ENGAGEMENT* SEBAGAI MEDIASI DI PUSKESMAS "X" KOTA JAMBI

Oleh

Titania Az Zahra¹, Purwadhi², Kahar Mulyani³

^{1,2,3}Program Pascasarjana Magister Manajemen, Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, Bandung

Email: ¹titaniazzahra@gmail.com, ²purwadhi@ars.ac.id, ³kahar@ars.ac.id

Article History:

Received: 29-06-2025

Revised: 28-07-2025

Accepted: 02-08-2025

Keywords:

Patient Trust, Physical Environment Of Puskesmas, Revisit Intention, Patient Engagement

Abstract: A common issue faced by Puskesmas is the low rate of patient revisit intention, which can impact the quality of healthcare services. One of the factors that may influence this issue is patient trust in the services provided, as well as the physical environment of the Puskesmas, which can create comfort for patients. However, few studies have examined the relationship between patient trust and the physical environment of Puskesmas with revisit intention, especially with patient engagement as a mediating factor. This study aims to examine the influence of patient trust and the physical environment of Puskesmas on patient revisit intention, with patient engagement as a mediator, at Puskesmas "X", Jambi City. This quantitative study uses a survey design and purposive sampling of 100 patients who have received services at the Puskesmas. Data were collected using questionnaires measured with a Likert scale and analyzed using Structural Equation Modeling (SEM). The results of the study show that patient trust has a positive and significant effect on patient engagement, which in turn influences patient revisit intention. Furthermore, the physical environment of the Puskesmas also has a direct influence on patient engagement and revisit intention. Patient engagement serves as a mediator that links the influence of patient trust and the physical environment of Puskesmas on patient revisit intention. These findings indicate the importance of managing patient trust and the physical environment to enhance patient involvement and their intention to revisit the Puskesmas. This study contributes to policies for improving the quality of healthcare services at Puskesmas to increase patient satisfaction and revisit intention

PENDAHULUAN

Perkembangan kesehatan global mengalami kemajuan signifikan dalam dua dekade terakhir, terutama dalam teknologi medis dan pemerataan akses layanan. WHO berperan

penting dalam koordinasi upaya global untuk pencegahan penyakit dan pengendalian wabah, termasuk HIV/AIDS dan COVID-19. Di Indonesia, pembangunan kesehatan terus ditingkatkan, namun masih menghadapi ketimpangan layanan antara wilayah perkotaan dan pedesaan.

Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama memainkan peran vital. Sejak 1968, Puskesmas telah menjadi ujung tombak pelayanan kesehatan, termasuk promosi, pencegahan, dan pelayanan dasar. Di Provinsi Jambi, Puskesmas berkembang seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat, dengan fokus pada peningkatan sarana dan tenaga kesehatan.

Puskesmas "X" di Kota Jambi didirikan tahun 1974 dan melayani dua kelurahan dengan cakupan wilayah 510 km². Meski berkembang pesat, tantangan seperti keterbatasan fasilitas dan tenaga medis masih menghambat pelayanan optimal. Penyakit terbanyak tahun 2024 di Puskesmas ini adalah hipertensi essensial (2.056 kasus), diikuti oleh nasofaring akut, diabetes tanpa insulin, dan penyakit jantung hipertensi.

Tingginya jumlah kasus penyakit kronis menunjukkan perlunya perawatan berkelanjutan. Kunjungan ulang pasien relatif tinggi, terutama bagi penderita penyakit kronis, mencerminkan pentingnya kepercayaan terhadap tenaga medis dan kenyamanan fasilitas. Faktor-faktor seperti profesionalisme, kondisi ruang tunggu, dan pelayanan yang efisien memengaruhi minat pasien untuk kembali.

Teori keterlibatan pasien (Patient Engagement) menjelaskan hubungan antara kepercayaan pasien, lingkungan fisik Puskesmas, dan minat kunjungan ulang. Kepercayaan yang tinggi dan fasilitas yang nyaman dapat meningkatkan partisipasi pasien dalam pengobatan dan berdampak positif terhadap hasil kesehatan jangka panjang.

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kepercayaan pasien dan lingkungan fisik Puskesmas terhadap minat kunjungan ulang, dengan Patient Engagement sebagai variabel mediasi. Puskesmas "X" dipilih karena tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi dan komitmennya terhadap pelayanan kesehatan yang berkelanjutan.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian di atas, maka penulis membuat suatu perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kepercayaan pasien berpengaruh terhadap *Patient engagement* di Puskesmas "X" Kota Jambi?
2. Apakah lingkungan fisik puskesmas berpengaruh terhadap *Patient engagement* di Puskesmas "X" Kota Jambi?
3. Apakah kepercayaan pasien berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas "X" Kota Jambi?
4. Apakah lingkungan fisik puskesmas berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas "X" Kota Jambi?
5. Apakah *Patient engagement* berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas "X" Kota Jambi?
6. Apakah kepercayaan pasien berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien yang dimediasi oleh *Patient engagement* di Puskesmas "X" Kota Jambi?
7. Apakah lingkungan fisik puskesmas berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien yang dimediasi oleh *Patient engagement* di Puskesmas "X" Kota Jambi?

Adapun maksud dan tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kepercayaan pasien terhadap *Patient engagement* di Puskesmas "X" Kota Jambi
2. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh Lingkungan fisik puskesmas terhadap *Patient engagement* di Puskesmas "X" Kota Jambi
3. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kepercayaan pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas "X" Kota Jambi
4. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh lingkungan fisik puskesmas terhadap minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas "X" Kota Jambi
5. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh *Patient engagement* terhadap minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas "X" Kota Jambi
6. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kepercayaan pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien yang dimediasi oleh *Patient engagement* di Puskesmas "X" Kota Jambi

Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh Lingkungan fisik puskesmas terhadap minat kunjungan ulang pasien yang dimediasi oleh *Patient engagement* di Puskesmas "X" Kota Jambi

LANDASAN TEORI

1. Kepercayaan Pasien

Kepercayaan merupakan elemen fundamental dalam hubungan interpersonal dan organisasi, termasuk dalam layanan kesehatan. Teori Mayer, Davis, dan Schoorman (1995) menegaskan bahwa kepercayaan terbentuk dari tiga komponen: kemampuan, niat baik, dan integritas. Rotter (1967) dan Barber (1983) melihat kepercayaan sebagai hasil dari pengalaman dan interaksi sosial yang konsisten. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepercayaan pasien mencerminkan keyakinan bahwa tenaga medis memiliki kompetensi dan bertindak demi kepentingan terbaik pasien (Hall et al., 2001; Mechanic & Meyer, 2000). Kepercayaan ini berpengaruh pada keterbukaan informasi medis, kepatuhan pengobatan, dan hubungan terapeutik yang kuat. Dimensi kepercayaan berkembang mencakup kepercayaan terhadap tenaga medis, sistem asuransi, hingga institusi pelayanan kesehatan (Egede & Ellis, 2008; Sadeghi-Bazargani et al., 2019). Beberapa peneliti lokal seperti Arwani et al. (2020), Fitriani & Sari (2020), hingga Meyer et al. (2024) menekankan bahwa kepercayaan juga terbentuk melalui persepsi atas profesionalisme, integritas, dan kualitas interaksi dengan sistem kesehatan. Meyer (2024) bahkan mengembangkan skala TIMHSS yang memuat enam dimensi, seperti fokus penyedia pada pasien, kebijakan makro, keahlian tenaga medis, kualitas layanan, komunikasi, dan kerja sama antar penyedia.

2. Lingkungan Fisik Puskesmas

Lingkungan fisik atau *physical environment* dalam fasilitas kesehatan, menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2013), terdiri dari tiga aspek utama: eksterior bangunan, interior bangunan, dan elemen berwujud lainnya (seperti seragam staf, dokumen tagihan, dsb). Lingkungan fisik berperan sebagai *servicescape*, yang mempengaruhi kesan dan pengalaman pasien saat menerima layanan kesehatan (Kotler & Keller, 2016; Bergman & Evans, 2018).

Beberapa elemen penting lingkungan fisik mencakup kebersihan, pencahayaan, suhu, tata letak ruang, kenyamanan, hingga estetika bangunan (Kumar et al., 2017; Levi et al., 2014). Lingkungan yang mendukung tidak hanya memberikan kenyamanan fisik, tetapi juga menumbuhkan ketenangan psikologis dan kepercayaan terhadap institusi (MacAllister et al., 2016; Talantikite & Bencherif, 2021). Di puskesmas, aspek-aspek ini mempengaruhi persepsi pasien dan berkontribusi terhadap kepuasan serta niat untuk kembali menggunakan layanan.

3. Patient Engagement (Keterlibatan Pasien)

Patient engagement adalah partisipasi aktif pasien dalam pengambilan keputusan medis dan pengelolaan kesehatannya sendiri. Hibbard et al. (2004) mendefinisikannya sebagai kesiapan pasien dalam bertindak mengelola kesehatannya. Coulter (2012) dan Frosch et al. (2010) menekankan bahwa keterlibatan pasien meningkatkan kepuasan dan hasil klinis karena menciptakan komunikasi dua arah yang kolaboratif antara pasien dan tenaga medis.

Engagement mencakup aspek kognitif, afektif, dan perilaku, serta berfungsi sebagai dasar loyalitas jangka panjang dalam pelayanan kesehatan (Islam & Rahman, 2016). Menurut Higgins et al. (2016), *patient engagement* memiliki empat dimensi utama: personalisasi, akses terhadap sumber daya, komitmen pasien, dan aliansi terapeutik. Personalisasi menyesuaikan intervensi medis dengan kondisi unik pasien, sementara akses berkaitan dengan kemampuan pasien memperoleh informasi dan dukungan. Komitmen mencerminkan kemauan pasien untuk aktif berpartisipasi, sedangkan aliansi terapeutik menunjukkan kualitas hubungan pasien dan tenaga kesehatan.

Alat ukur seperti *UES-SF* dan *Patient Engagement in Health Care Questionnaire* juga digunakan untuk mengukur keterlibatan pasien dalam hal komunikasi, partisipasi dalam perawatan, pengambilan keputusan, dan pemilihan penyedia layanan (Wu et al., 2019).

4. Minat Kunjungan Ulang Pasien

Minat kunjungan ulang (*revisit intention*) adalah keinginan pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan di fasilitas yang sama, yang terbentuk dari kepuasan pengalaman sebelumnya (Oliver, 1980; Bitner, 1990). Dalam konteks layanan kesehatan, ini merupakan indikator penting dari loyalitas pasien dan kualitas layanan yang dirasakan.

Menurut Ajzen (1991), niat kunjungan ulang dipengaruhi oleh sikap, norma sosial, dan persepsi kontrol terhadap perilaku tersebut. Rust & Oliver (1994) menekankan bahwa kualitas layanan tinggi mendorong niat untuk kembali. Akhmad et al. (2022) menyebut minat ini sebagai kecenderungan pasien untuk mengulang kunjungan berdasarkan pengalaman positif. Handayani & Priyono (2022) serta Fauzi & Budiono (2022) menambahkan bahwa kepercayaan dan kepuasan berperan penting dalam membentuk minat kunjungan ulang.

Menurut Aren et al. (2013), terdapat empat indikator minat kunjungan ulang: (1) ingin mengunjungi lagi, (2) berniat membeli jasa bila diberi kesempatan, (3) akan membeli jasa kembali, dan (4) memperkirakan akan kembali di masa depan. Minat kunjungan ulang dipahami sebagai bentuk perilaku loyal yang muncul sebagai tanggapan terhadap kualitas layanan sebelumnya, dan menjadi tolak ukur penting keberhasilan institusi kesehatan dalam mempertahankan pasien.

Empat konsep utama—kepercayaan pasien, lingkungan fisik puskesmas, keterlibatan pasien (*patient engagement*), dan minat kunjungan ulang—saling berkaitan erat dalam

menentukan kualitas dan keberlanjutan layanan kesehatan. Kepercayaan dan kenyamanan fisik memengaruhi keterlibatan aktif pasien, yang pada gilirannya mendorong loyalitas dan kunjungan ulang. Untuk meningkatkan kualitas layanan, institusi kesehatan perlu memperkuat faktor-faktor ini secara simultan demi membangun sistem pelayanan yang responsif, berpusat pada pasien, dan berkelanjutan.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh berbagai studi terdahulu yang menyoroti pentingnya kualitas layanan, lingkungan fisik puskesmas, dan kepercayaan pasien dalam memengaruhi kepuasan serta minat kunjungan ulang. Beberapa penelitian menekankan bahwa kenyamanan lingkungan fisik dan kualitas pelayanan berdampak signifikan terhadap keputusan pasien untuk kembali berobat. Selain itu, kepercayaan pasien terhadap sistem layanan medis dan keterlibatan aktif pasien dalam proses perawatan (patient engagement) juga turut berperan penting.

Meski Puskesmas telah menerapkan beberapa bentuk engagement, implementasinya masih belum optimal. Penelitian ini mencoba mengintegrasikan ketiga aspek tersebut—kepercayaan pasien, lingkungan fisik, dan patient engagement—ke dalam satu model struktural yang holistik. Pendekatan ini berbeda dari penelitian sebelumnya yang cenderung memisahkan analisis variabel-variabel tersebut.

Melalui metode **Structural Equation Modeling (SEM)**, penelitian ini menganalisis bagaimana kepercayaan dan kualitas lingkungan fisik memengaruhi minat kunjungan ulang, dengan patient engagement sebagai variabel mediasi. Fokusnya adalah Puskesmas "X" Kota Jambi, yang dipilih karena memiliki cakupan pelayanan yang luas dan kepercayaan tinggi dari masyarakat.

Temuan-temuan dari berbagai studi juga menegaskan bahwa fasilitas fisik seperti ruang tunggu dan aksesibilitas memengaruhi kenyamanan pasien. Penelitian ini diharapkan menghasilkan model operasional yang komprehensif dan menjadi dasar dalam penyusunan strategi peningkatan mutu layanan, fasilitas, serta keterlibatan pasien, guna meningkatkan loyalitas pasien terhadap layanan puskesmas.

Kerangka Pemikiran

Penelitian ini membahas hubungan antara kepercayaan pasien, lingkungan fisik puskesmas, keterlibatan pasien (patient engagement), dan minat kunjungan ulang. Kepercayaan pasien terhadap tenaga kesehatan berperan penting dalam membentuk keterlibatan aktif pasien dalam proses perawatan. Ketika pasien merasa yakin terhadap kompetensi dan integritas penyedia layanan, mereka cenderung mengikuti arahan medis dan berkomunikasi terbuka. Beberapa studi (Hu & Run, 2023; Zahra et al., 2023) menunjukkan bahwa kepercayaan tinggi meningkatkan kesadaran dan partisipasi pasien dalam pengambilan keputusan medis.

Lingkungan fisik puskesmas juga turut memengaruhi patient engagement. Fasilitas yang bersih, nyaman, dan mudah diakses menciptakan suasana positif yang mendorong pasien untuk lebih aktif dalam perawatan. Penelitian (Sandnes et al., 2020; Wijaya & Anggraini, 2023) mengungkapkan bahwa lingkungan yang mendukung meningkatkan kenyamanan psikologis dan fisik, yang pada akhirnya memperkuat keterlibatan pasien.

Kepercayaan pasien dan lingkungan fisik tidak hanya memengaruhi engagement, tetapi juga secara langsung berdampak pada minat kunjungan ulang. Ketika pasien merasa puas dan percaya pada layanan puskesmas, mereka lebih cenderung untuk kembali. Hal ini

diperkuat oleh hasil studi yang menunjukkan kepercayaan sebagai pendorong utama loyalitas pasien (Akthar et al., 2024).

Patient engagement sendiri memiliki peran signifikan dalam meningkatkan minat kunjungan ulang. Pasien yang merasa dilibatkan, dihargai, dan diberdayakan cenderung lebih puas dan membentuk hubungan emosional yang mendorong mereka untuk kembali berobat.

Lebih jauh lagi, kepercayaan dan lingkungan fisik juga memiliki **pengaruh tidak langsung** terhadap minat kunjungan ulang melalui patient engagement. Artinya, jika keterlibatan pasien meningkat sebagai hasil dari kepercayaan atau kenyamanan fisik, maka kemungkinan besar pasien akan memutuskan untuk kembali. Penelitian ini menggunakan model struktural untuk menguji hubungan antar variabel tersebut guna memahami faktor-faktor kunci yang memengaruhi loyalitas pasien terhadap layanan puskesmas.

Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dikemukakan, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H1: Kepercayaan pasien berpengaruh langsung terhadap *Patient engagement*
- H2: Lingkungan fisik puskesmas berpengaruh langsung terhadap *Patient engagement*
- H3 : Kepercayaan pasien berpengaruh langsung terhadap minat kunjungan ulang pasien
- H4 : Lingkungan fisik puskesmas berpengaruh langsung terhadap minat kunjungan ulang pasien
- H5 : *Patient engagement* berpengaruh langsung terhadap minat kunjungan ulang pasien
- H6: Kepercayaan pasien berpengaruh tidak langsung terhadap minat kunjungan ulang pasien melalui *Patient engagement* sebagai variabel mediasi
- H7: Lingkungan fisik puskesmas berpengaruh tidak langsung terhadap minat kunjungan ulang pasien melalui *Patient engagement* sebagai variabel mediasi

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan **kuantitatif** yang bersifat sistematis, terstruktur, dan terencana sejak awal hingga proses analisis. Metode ini bertujuan untuk menguji teori dan mengukur hubungan antar variabel melalui data numerik yang dianalisis menggunakan prosedur statistik. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu menggambarkan hubungan kausal antara variabel-variabel penelitian secara objektif.

Penelitian dilakukan melalui beberapa tahapan, dimulai dari **identifikasi masalah**, yang diperoleh melalui observasi lapangan dan studi literatur untuk menemukan isu utama, yaitu rendahnya minat kunjungan ulang pasien ke Puskesmas “X” Kota Jambi. Kemudian, dilakukan studi literatur untuk membangun **kerangka teoritis**, yang menjadi dasar dalam penyusunan instrumen penelitian.

Selanjutnya, peneliti menyusun **kuesioner** sebagai alat pengumpulan data. Kuesioner ini diuji keterbacaannya dan kemudian disebarluaskan secara online menggunakan Google Form dan Excel, disesuaikan dengan kondisi responden. Responden dipilih menggunakan **purposive sampling**, yaitu berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat di Puskesmas “X” selama

tahun 2024. Jumlah minimal sampel dihitung dengan menggunakan rumus Margin of Error (MOE), dan ditetapkan minimal 100 responden.

Setelah data terkumpul, dilakukan **analisis menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan pendekatan Partial Least Square (PLS)**. SEM PLS dipilih karena model penelitian melibatkan hubungan konstruk yang bersifat formatif dan reflektif, serta tidak memerlukan distribusi data yang normal atau ukuran sampel yang besar. Analisis ini dilakukan dengan bantuan perangkat lunak **SmartPLS**, yang mampu menguji model kompleks secara simultan dan efisien.

Jenis desain penelitian ini termasuk **penelitian eksplanatori** yang bertujuan untuk menguji hipotesis dan hubungan sebab-akibat antar variabel. Tipe penelitian ini juga tergolong **multivariat**, karena melibatkan lebih dari tiga variabel: kepercayaan pasien dan lingkungan fisik puskesmas sebagai variabel independen, patient engagement sebagai variabel mediasi, dan minat kunjungan ulang sebagai variabel dependen.

Dalam pengumpulan data, peneliti juga melakukan **penelitian lapangan**, termasuk observasi langsung terhadap lingkungan fisik puskesmas, serta **penelitian kepustakaan** yang melibatkan studi berbagai referensi ilmiah seperti jurnal, artikel, dan buku. Data yang diperoleh terdiri dari **data primer**, yang dikumpulkan langsung melalui survei kuesioner, dan **data sekunder**, yang diperoleh dari dokumentasi internal maupun eksternal puskesmas serta sumber literatur lainnya.

Secara keseluruhan, desain dan tahapan penelitian ini disusun untuk secara sistematis mengungkap faktor-faktor yang memengaruhi minat kunjungan ulang pasien. Dengan menggunakan metode kuantitatif dan analisis SEM PLS, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan temuan yang valid dan dapat dijadikan dasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan puskesmas secara strategis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif berbasis analisis *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Analisis dilakukan melalui dua model utama, yaitu *outer model* (model pengukuran) dan *inner model* (model struktural). Tahap pertama yaitu analisis *outer model*, bertujuan untuk menguji validitas dan reliabilitas hubungan antara indikator dan konstruk (variabel laten). Validitas diuji melalui tiga jenis pengujian utama: validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas konstruk.

Validitas konvergen dievaluasi melalui nilai *loading factor*, di mana semua indikator dalam penelitian ini menunjukkan nilai lebih dari 0,6, menandakan validitas yang baik. Misalnya, indikator X1.18 ("kerjasama antar tenaga medis di Puskesmas") memiliki *loading factor* tertinggi sebesar 0,946 pada variabel *Kepercayaan Pasien*, yang menegaskan kontribusinya terhadap kepercayaan pasien. Untuk *Lingkungan Fisik Puskesmas*, indikator X2.7 ("peralatan medis terawat dengan baik") menunjukkan nilai tertinggi. Demikian pula, variabel *Patient Engagement* paling dipengaruhi oleh indikator hubungan baik antara pasien dan tenaga medis (Z10), dan *Minat Kunjungan Ulang* paling kuat ditunjukkan oleh keyakinan pasien untuk kembali berobat (Y8).

Validitas diskriminan diuji menggunakan *Average Variance Extracted* (AVE), dengan seluruh variabel menunjukkan nilai AVE di atas 0,5, menandakan masing-masing konstruk

memiliki kejelasan definisi. Analisis *HTMT ratio* juga menunjukkan hasil di bawah ambang batas 0,90, memastikan bahwa tiap konstruk benar-benar berbeda satu sama lain. Uji *Fornell-Larcker* turut menguatkan bahwa setiap indikator lebih mencerminkan konstruksya sendiri dibanding konstruk lainnya.

Reliabilitas konstruk diukur dengan nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* (CR). Semua variabel, yaitu *Kepercayaan Pasien*, *Lingkungan Fisik*, *Patient Engagement*, dan *Minat Kunjungan Ulang*, memiliki nilai lebih dari 0,70, yang berarti semua konstruk tersebut konsisten dan dapat diandalkan dalam mengukur objek penelitian.

Setelah model pengukuran dinyatakan valid dan reliabel, dilakukan pengujian *inner model* untuk mengetahui hubungan kausal antar variabel laten. Uji *R-Square* menunjukkan bahwa variabel *Patient Engagement* dapat dijelaskan sebesar 70,4% oleh variabel *Kepercayaan Pasien* dan *Lingkungan Fisik*, sedangkan variabel *Minat Kunjungan Ulang* dijelaskan sebesar 59,9% oleh ketiga variabel lainnya.

Selanjutnya, uji *f-square* mengukur besarnya pengaruh antar konstruk. Hasilnya menunjukkan bahwa *Lingkungan Fisik* memiliki pengaruh kuat terhadap *Patient Engagement* (nilai f^2 sebesar 1,313), sedangkan pengaruh lainnya berada pada kategori lemah. Hal ini menandakan bahwa kualitas lingkungan fisik memiliki dampak signifikan dalam membentuk keterlibatan pasien.

Uji *Q-Square* digunakan untuk menilai kemampuan prediktif model. Nilai Q^2 sebesar 0,494 untuk *Patient Engagement* dan 0,389 untuk *Minat Kunjungan Ulang* menunjukkan bahwa model ini memiliki kemampuan prediksi moderat, cukup andal untuk menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen.

Secara keseluruhan, hasil studi menunjukkan bahwa semua konstruk dalam model telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas, serta memiliki hubungan kausal yang signifikan, khususnya peran penting dari lingkungan fisik dalam membentuk keterlibatan pasien dan akhirnya mendorong minat kunjungan ulang ke Puskesmas.

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan melalui metode *bootstrapping* pada model PLS, ketujuh hipotesis dalam penelitian ini dinyatakan **diterima** karena memenuhi kriteria signifikansi ($T\text{-Statistics} > 1,64$ dan $P\text{-Value} < 0,05$).

Hipotesis 1 (H1) menunjukkan bahwa *Kepercayaan Pasien* berpengaruh secara langsung terhadap *Patient Engagement* dengan koefisien jalur sebesar 0,232 dan $T\text{-Statistics}$ 2,605. Artinya, semakin tinggi kepercayaan pasien terhadap layanan Puskesmas, maka semakin meningkat pula keterlibatan mereka dalam perawatan.

Hipotesis 2 (H2) menunjukkan bahwa *Lingkungan Fisik Puskesmas* juga memiliki pengaruh langsung terhadap *Patient Engagement*. Koefisien jalur sebesar 0,185 dan $T\text{-Statistics}$ 3,430 mengindikasikan bahwa kondisi fisik Puskesmas yang baik mampu meningkatkan keterlibatan pasien.

Hipotesis 3 (H3) membuktikan bahwa *Kepercayaan Pasien* memiliki pengaruh langsung yang positif terhadap *Minat Kunjungan Ulang*. Dengan koefisien 0,289 dan $T\text{-Statistics}$ 2,797, hal ini menunjukkan bahwa pasien yang percaya pada layanan akan cenderung kembali menggunakan layanan Puskesmas di masa mendatang.

Hipotesis 4 (H4) menjadi temuan yang paling kuat, yakni *Lingkungan Fisik Puskesmas* berpengaruh terhadap *Minat Kunjungan Ulang* dengan koefisien 0,729 dan $T\text{-Statistics}$

13,656. Ini menunjukkan bahwa kenyamanan dan kelengkapan fasilitas sangat menentukan keinginan pasien untuk berkunjung kembali.

Hipotesis 5 (H5) menyatakan bahwa *Patient Engagement* juga berpengaruh langsung terhadap *Minat Kunjungan Ulang*, dengan koefisien 0,358 dan T-Statistics 2,926. Semakin tinggi keterlibatan pasien dalam proses layanan, semakin besar kemungkinan mereka kembali berobat ke Puskesmas.

Hipotesis 6 (H6) menunjukkan adanya **pengaruh tidak langsung** dari *Kepercayaan Pasien* terhadap *Minat Kunjungan Ulang* melalui *Patient Engagement* sebagai variabel mediasi. Koefisien sebesar 0,066 dan T-Statistics 2,130 menunjukkan bahwa keterlibatan pasien memperkuat pengaruh kepercayaan terhadap minat kembali.

Hipotesis 7 (H7) juga menunjukkan **pengaruh tidak langsung** dari *Lingkungan Fisik* terhadap *Minat Kunjungan Ulang* melalui *Patient Engagement* dengan koefisien 0,261 dan T-Statistics 2,985. Artinya, lingkungan fisik yang baik mendorong keterlibatan pasien, yang pada akhirnya meningkatkan keinginan untuk kembali berobat.

Secara keseluruhan, hasil ini menegaskan pentingnya kepercayaan pasien, lingkungan fisik yang baik, dan keterlibatan pasien sebagai determinan utama minat kunjungan ulang ke Puskesmas.

Pembahasan

Penelitian ini menguji tujuh hipotesis yang berkaitan dengan pengaruh kepercayaan pasien dan lingkungan fisik Puskesmas terhadap minat kunjungan ulang, baik secara langsung maupun melalui mediasi *patient engagement*. Uji hipotesis dilakukan menggunakan metode *bootstrapping* pada SmartPLS dengan kriteria penerimaan yaitu T-Statistics > 1,64 dan P-Value < 0,05.

Hipotesis pertama (H1) membuktikan bahwa *kepercayaan pasien* memiliki pengaruh langsung yang positif dan signifikan terhadap *patient engagement* dengan nilai koefisien 0,232 dan T-Statistics 2,605. Artinya, semakin besar kepercayaan pasien terhadap layanan, maka semakin tinggi pula keterlibatan mereka dalam proses pelayanan.

Hipotesis kedua (H2) menunjukkan bahwa *lingkungan fisik Puskesmas* juga berpengaruh signifikan terhadap *patient engagement*, dengan koefisien 0,185 dan T-Statistics 3,430. Ini mengindikasikan bahwa lingkungan yang nyaman dan tertata baik mampu meningkatkan partisipasi aktif pasien dalam pelayanan kesehatan.

Hipotesis ketiga (H3) menemukan bahwa *kepercayaan pasien* memberikan pengaruh langsung yang signifikan terhadap *minat kunjungan ulang* (koefisien 0,289; T-Statistics 2,797), yang menunjukkan pentingnya membangun kepercayaan sebagai upaya mempertahankan loyalitas pasien.

Hipotesis keempat (H4) menunjukkan hasil paling kuat, di mana *lingkungan fisik* sangat signifikan mempengaruhi *minat kunjungan ulang* (koefisien 0,729; T-Statistics 13,656). Ini berarti kenyamanan fasilitas sangat menentukan keputusan pasien untuk kembali berobat.

Hipotesis kelima (H5) menyatakan bahwa *patient engagement* berpengaruh signifikan terhadap *minat kunjungan ulang*, dengan koefisien 0,358 dan T-Statistics 2,926. Keterlibatan pasien terbukti meningkatkan keinginan mereka untuk kembali ke Puskesmas.

Hipotesis keenam (H6) menguji pengaruh tidak langsung *kepercayaan pasien* terhadap *minat kunjungan ulang* melalui *patient engagement* sebagai mediasi. Hasilnya signifikan (koefisien 0,066; T-Statistics 2,130), menunjukkan peran mediasi yang kuat.

Hipotesis ketujuh (H7) juga menunjukkan pengaruh tidak langsung yang signifikan dari *lingkungan fisik* terhadap *minat kunjungan ulang* melalui *patient engagement* (koefisien 0,261; T-Statistics 2,985).

Secara keseluruhan, seluruh hipotesis diterima, yang mempertegas pentingnya kepercayaan, lingkungan fisik, dan keterlibatan pasien dalam membangun minat kunjungan ulang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, kesimpula yang didapat adalah sebagai berikut :

1. Kepercayaan pasien terbukti memiliki pengaruh yang positif dan nyata terhadap keterlibatan pasien dalam perawatan. Artinya, semakin besar rasa percaya pasien terhadap tenaga medis dan layanan di Puskesmas "X" Kota Jambi, maka semakin besar pula kemungkinan mereka untuk aktif terlibat dalam menjaga kesehatannya, seperti mengikuti anjuran medis, bertanya saat konsultasi, dan menjalani pengobatan secara disiplin.
2. Lingkungan fisik Puskesmas yang nyaman, bersih, dan tertata rapi terbukti meningkatkan keterlibatan pasien dalam proses perawatan. Pasien merasa lebih tenang dan dihargai saat berada di tempat yang menyenangkan, sehingga mereka menjadi lebih terbuka, aktif, dan peduli dalam menjaga kesehatannya bersama tenaga medis.
3. Kepercayaan pasien terbukti berpengaruh langsung terhadap niat pasien untuk kembali berobat ke Puskesmas. Ketika pasien merasa yakin bahwa Puskesmas memberikan layanan yang baik dan dapat diandalkan, mereka lebih cenderung memilih untuk kembali menggunakan layanan kesehatan di tempat yang sama di masa mendatang.
4. Lingkungan fisik Puskesmas memiliki pengaruh dalam membentuk minat pasien untuk berkunjung kembali. Suasana yang nyaman dan menyenangkan memberikan kesan positif yang mendorong pasien merasa betah dan ingin kembali saat membutuhkan layanan kesehatan.
5. Keterlibatan pasien dalam perawatan terbukti berperan dalam meningkatkan niat mereka untuk kembali ke Puskesmas. Ketika pasien merasa dilibatkan dalam pengambilan keputusan medis dan merasa memiliki kendali atas kesehatannya, maka mereka akan merasa puas dan lebih loyal untuk kembali datang berobat.
6. Kepercayaan pasien berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien yang dimediasi oleh *Patient engagement* di Puskesmas "X" Kota Jambi Kepercayaan pasien tidak hanya berpengaruh langsung terhadap keinginan berkunjung kembali, tetapi juga secara tidak langsung melalui peningkatan keterlibatan mereka. Dengan kata lain, rasa percaya dapat menumbuhkan semangat pasien untuk terlibat aktif, dan keterlibatan inilah yang mendorong mereka untuk kembali menggunakan layanan Puskesmas.
7. Lingkungan fisik puskesmas berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien yang dimediasi oleh *patient engagement*. Lingkungan fisik Puskesmas yang tidak hanya langsung memengaruhi keinginan pasien untuk kembali, tetapi juga secara tidak langsung melalui peningkatan keterlibatan mereka. Lingkungan yang mendukung membuat pasien merasa nyaman untuk berpartisipasi aktif dalam perawatan, dan keterlibatan itu memperkuat niat mereka untuk kembali menggunakan layanan di masa depan.

Implikasi

Berdasarkan temuan untuk masing-masing variabel, terdapat beberapa implikasi manajerial yang dapat disarankan.

1. Berdasarkan pernyataan dengan nilai terendah pada **X1.6** ("Kebijakan di Puskesmas selalu memperhatikan kesejahteraan pasien"), yang menunjukkan bahwa beberapa pasien merasa kebijakan yang diterapkan di Puskesmas belum sepenuhnya mendukung kesejahteraan mereka, manajemen Puskesmas perlu meningkatkan transparansi dan kualitas kebijakan yang berfokus pada kesejahteraan pasien. Untuk meningkatkan **kepercayaan pasien**, manajemen dapat memperbaiki kebijakan terkait perhatian terhadap kesejahteraan pasien, memberikan lebih banyak fasilitas atau dukungan yang berfokus pada kebutuhan pasien, serta memastikan komunikasi yang lebih jelas mengenai kebijakan yang ada. Dengan memperbaiki kebijakan dan komunikasi yang ada, Puskesmas dapat membangun tingkat kepercayaan yang lebih kuat, yang akan mendorong keterlibatan pasien yang lebih baik dalam proses perawatan.
2. Berdasarkan pernyataan dengan nilai terendah pada **X2.9** ("Semua elemen fisik yang ada di Puskesmas sangat mendukung kenyamanan saya selama perawatan"), yang menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar elemen fisik sudah cukup mendukung kenyamanan pasien, beberapa area masih dirasakan kurang optimal, manajemen Puskesmas harus lebih memperhatikan elemen-elemen fisik yang dapat mempengaruhi kenyamanan pasien. Peningkatan pada area-area seperti ruang tunggu, fasilitas penunjang, dan kebersihan keseluruhan dapat meningkatkan pengalaman pasien secara signifikan. Manajemen perlu melakukan evaluasi rutin terhadap fasilitas fisik dan melakukan perbaikan pada area yang dirasakan kurang optimal untuk memastikan kenyamanan dan pengalaman perawatan yang lebih baik bagi pasien.
3. Berdasarkan pernyataan dengan nilai terendah pada **Z1** ("Puskesmas memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pribadi saya"), yang menunjukkan bahwa ada beberapa pasien yang merasa pelayanan yang diberikan tidak sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan pribadi mereka, manajemen Puskesmas perlu mengidentifikasi lebih lanjut kebutuhan individu pasien dan menyesuaikan layanan dengan kebutuhan tersebut. Hal ini bisa dilakukan melalui pendekatan yang lebih personal terhadap perawatan pasien, misalnya dengan lebih sering melakukan komunikasi langsung antara pasien dan tenaga medis untuk memahami preferensi dan kebutuhan mereka. Dengan meningkatkan **keterlibatan pasien**, Puskesmas dapat meningkatkan kualitas perawatan dan menciptakan pengalaman yang lebih sesuai dengan ekspektasi pasien, yang pada gilirannya akan memperkuat niat kunjungan ulang pasien.
4. Berdasarkan pernyataan dengan nilai terendah pada **Y1** ("Saya ingin kembali ke Puskesmas untuk perawatan di masa mendatang"), yang menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pasien berniat untuk kembali, ada sejumlah pasien yang merasa kurang tertarik atau enggan untuk kembali ke Puskesmas di masa depan, manajemen Puskesmas perlu fokus pada meningkatkan aspek-aspek layanan yang dapat meningkatkan niat kunjungan ulang. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas komunikasi antara pasien dan penyedia layanan, memastikan kepuasan pasien terhadap setiap aspek layanan, serta memberikan pelayanan yang lebih fleksibel dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Selain itu, penyesuaian pada kebijakan atau prosedur

perawatan untuk lebih memenuhi harapan pasien juga bisa menjadi faktor penting dalam meningkatkan minat kunjungan ulang pasien.

Saran

Dalam penelitian ini peneliti memberikan beberapa rekomendasi bagi peneliti lebih lanjut dan pemangku kebijakan puskesmas. Berikut rekomendasi yang dapat diberikan bagi peneliti lebih lanjut :

1. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan pendekatan kualitatif untuk menggali lebih dalam mengenai tantangan yang dihadapi pasien terkait dengan pengaruh kepercayaan pasien dan lingkungan fisik Puskesmas terhadap *Patient engagement* dan Minat Kunjungan Ulang. Wawancara mendalam dengan pasien dan tenaga medis dapat memberikan wawasan tambahan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keterlibatan pasien dalam perawatan mereka, serta solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan keterlibatan pasien dan mendorong minat kunjungan ulang. Penelitian ini dapat membantu menggali perspektif yang lebih mendalam mengenai bagaimana faktor-faktor kepercayaan dan lingkungan fisik mempengaruhi keputusan pasien untuk kembali ke Puskesmas di masa mendatang.
2. Melakukan analisis longitudinal untuk melihat perubahan dalam tingkat *Patient engagement* dan Minat Kunjungan Ulang pasien seiring berjalannya waktu setelah implementasi program peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas fisik di Puskesmas. Penelitian ini dapat membantu untuk mengevaluasi efektivitas kebijakan yang telah diterapkan dalam meningkatkan kesadaran pasien terhadap pentingnya keterlibatan mereka dalam perawatan dan keputusan mereka untuk kembali ke Puskesmas. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan insight mengenai bagaimana kebijakan dan perbaikan lingkungan fisik berpengaruh terhadap pengurangan ketidakpuasan dan peningkatan minat kunjungan ulang pasien.
3. Mengadakan studi perbandingan antara Puskesmas yang berbeda untuk menilai efektivitas berbagai kebijakan dan praktik pengelolaan Kepercayaan Pasien dan Lingkungan Fisik Puskesmas dalam meningkatkan *Patient engagement* dan Minat Kunjungan Ulang. Penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang lebih luas dan relevan berdasarkan best practices dari Puskesmas lain yang telah berhasil dalam meningkatkan kualitas layanan melalui pengelolaan lingkungan fisik yang baik dan kepercayaan pasien yang terbangun. Studi perbandingan ini dapat menjadi acuan bagi Puskesmas untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan pasien serta mengoptimalkan keputusan kunjungan ulang pasien di masa depan.

Adapun rekomendasi dari penulis bagi Pemangku Kebijakan di Puskesmas adalah sebagai berikut :

1. Membuat kebijakan yang memperhatikan kepercayaan dan keterlibatan pasien
2. Melakukan evaluasi rutin terkait pelayanan puskesmas
3. Melakukan pemeliharaan terhadap fasilitas puskesmas
4. Memberikan pelatihan terhadap pelayan kesehatan dalam bidang komunikasi

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Akthar, N., Nayak, S., & Pai, P. Y. (2024). A cross-sectional study on exploring the antecedents of patient's revisit intention: Mediating role of trust in the hospital among

- patients in India. *F1000Research*, 12, 75.
- [2] Alkazemi, M., Bayramzadeh, S., Alkhubaizi, N. B., & Alayoub, A. (2019). The physical environment and patient satisfaction ratings on social media: An exploratory study. *Facilities*.
 - [3] Aren, S., Güzel, M., Kabadayı, E., & Alpkan, L. (2013). Factors Affecting Repurchase Intention to Shop at the Same Website. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 99(1), 536–544. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.10.523>
 - [4] Amoako, G. K., Kutu-Adu, S. G., Caesar, L. D., & Neequaye, E. (2019). Relationship marketing and repurchase intention in Ghana's hospitality industry: An empirical examination of trust and commitment. *Journal of Relationship Marketing*, 18(2), 77–107.
 - [5] Ballester, E., Ruiz, C., & Rubio, N. (2021). Engaging consumers through firm-generated content on Instagram. *Spanish Journal of Marketing - ESIC*, 25(3), 355–373. <https://doi.org/10.1108/SJME-11-2020-0189>
 - [6] Bergman, & Evans, B. (2018). Beyond The Basics: Effects Of The Eden Alternative Model On Quality Of Life Issues. *Journal Of Gerontological Nursing*, 30(6), 27–34.
 - [7] Bitrián, P., Buil, I., & Catalán, S. (2021). Enhancing user engagement: The role of gamification in mobile apps. *Journal of Business Research*, 132(1), 170–185. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.04.028>
 - [8] Blomqvist, K. (1997). *The Role of Trust in Cooperative Relations*. The Swedish Institute for Social Research.
 - [9] Bombard, Y., et al. (2018). Engaging patients to improve quality of care: A systematic review. *Implementation Science*, 13, 98.
 - [10] Cham, T.-H., Lim, Y.-M., Sia, B.-C., Cheah, J.-H., & Ting, H. (2020). Medical tourism destination image and its relationship with the intention to revisit: A study of Chinese medical tourists in Malaysia. *Journal of China Tourism Research*, 16(4), 381-394.
 - [11] Chen, X., Sun, X., Yan, D., & Wen, D. (2020). Perceived sustainability and customer engagement in the online shopping environment: The rational and emotional perspectives. *Sustainability (Switzerland)*, 12(7), 1–16. <https://doi.org/10.3390/su12072674>
 - [12] Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design Choosing Among Five Approaches (4th Edition ed.)*. Sage Publishing.
 - [13] Douglas, C. H., & Douglas, M. R. (2003). Patient-friendly hospital environments: Exploring the patients' perspective. *Health Expectations*, 7(1), 61-73.
 - [14] Egede, L. E., & Ellis, C. (2008). Development and testing of the Multidimensional Trust in Health Care Systems Scale. *Journal of General Internal Medicine*, 23(6), 808-815.
 - [15] Fengmin, Z., Baijun, W., Jiangtao, B., Li, L., & Patwary, A. K. (2022). Investigating revisit intention of medical tourists in China through nutritional knowledge, perceived medical quality, and trust in the physiologist. *Frontiers in Public Health*, 10, 893497.
 - [16] Frosch, D. L., May, S. G., Rendle, K. A., Tietbohl, C., & Elwyn, G. (2010). Shared decision making and the role of *Patient engagement* in health care. *Health Affairs*, 29(6), 1340-1348. <https://doi.org/10.1377/hlthaff.2010.0573>
 - [17] Ginting, C. N., Kurnia, M. A., & Putra Zai, Z. J. (2023). The influence of service marketing mix on the revisitation intention of BPJS inpatient patients at Royal Prima Marelan

- General Hospital. *International Journal of Multidisciplinary Research and Analysis*, 6(10), 4707–4718.
- [18] Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9: Vol. 23 (2)* (Issue 1470). Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro.
- [19] Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*.
- [20] Hair, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C. M., Sharma, P. N., & Liengard, B. D. (2024). Going beyond the untold facts in PLS-SEM and moving forward. *European Journal of Marketing*, 58(13), 81–106. <https://doi.org/10.1108/EJM-08-2023-0645>
- [21] Hadiyati, H., Suroto, B., & Fatkhurrahman, F. (2020). Exploring service and environment: In-patient trust and satisfaction in public hospital. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 469, 012065.
- [22] Hartono, S., et al. (2024). The clinical information system that effects the patients' satisfaction of the healthcare services. *Jurnal Manajemen*, 28(1), 1-448.
- [23] Higgins, T., Larson, E., & Schnall, R. (2016). Unraveling the meaning of *Patient engagement: A concept analysis*. *Patient Education and Counseling*. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2016.09.002>
- [24] Hojat, M., Louis, D. Z., Markham, F., Wender, R., & Gonnella, J. S. (2011). Measuring physician trust: The development and psychometric properties of the trust in physician scale. *The Journal of General Internal Medicine*, 26(10), 1075-1081. <https://doi.org/10.1007/s11606-011-1731-1>
- [25] Hu, J., & Run, P. (2023). The factors affecting customer repurchase intention of economic hotels in Kunming. *Proceedings of International Conference of Graduate School on Sustainability*, 1(1), 1–10.
- [26] Islam, J. U., & Rahman, Z. (2016). Linking Customer Engagement to Trust and Word-of-Mouth on Facebook Brand Communities: An Empirical Study. *Journal of Internet Commerce*, 15(1), 40–58. <https://doi.org/10.1080/15332861.2015.1124008>
- [27] Irdan, R., Kusumapradja, R., & Ramadhan, Y. (2024). The effect of brand image and medical quality on intention of re-visit with word of mouth as a mediating variable among patients. *International Journal of Nursing and Health Services*, 7(2), 139-145.
- [28] Jonathan, J. V., Syah, T. Y. R., & Wekadigunawan, C. (2022). Analisis minat kunjung ulang pasien rawat jalan di unit rawat jalan rumah sakit “X.” *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 11(01), 33–41.
- [29] Kurniawan, J., Ahmad, H., & Aida, M. (2020). Analisis minat kunjung ulang pasien rawat jalan di unit rawat jalan RS Atma Jaya. *Journal of Hospital Management*, 3(1), 2615–8337.
- [30] Keelson, S. A., Addo, J. O., & Amoah, J. (2024). The impact of *Patient engagement* on service quality and customer well-being: an introspective analysis from the healthcare providers’ perspective. *Cogent Public Health*, 11(1), 1–13. <https://doi.org/10.1080/27707571.2024.2340157>
- [31] Lacap, M., & Alfonso, J. P. (2022). The mediating role of patient loyalty on the relationship between satisfaction on physical environment and intention to recommend. *International Journal of Multidisciplinary Research and Analysis*, 5(3), 345–359.

-
- [32] Levi, M., Moore, K. T., Castillejos, C. F., Kubitza, D., Berkowitz, S. D., Goldhaber, S. Z., & Levy, J. H. (2014).). Comparison Of Three-Factor And Four-Factor Prothrombin Complex Concentrates Regarding Reversal Of The Anticoagulant Effects Of Rivaroxaban In Healthy Volunteers. *Journal of Thrombosis and Haemostasis*, 12(9), 1428–1436.
 - [33] Maguire, I. (2020). *Patient engagement* in health and health care: A literature review. *Healthwatch Ireland*.
 - [34] Mechanic, D., & Meyer, S. (2000). Concepts of trust in the health sector. *Journal of Health Politics, Policy and Law*, 25(3), 453-472.
 - [35] Meyer, S. B., Brown, P., Calnan, M., Ward, P. R., Little, J., Betini, G. S., Perlman, C. M., Burns, K. E., & Filice, E. (2024). Development and validation of the Trust in Multidimensional Healthcare Systems Scale (TIMHSS). *International Journal for Equity in Health*, 23(94).
 - [36] Meilatinova, N. (2021). Social commerce: Factors affecting customer repurchase and word-of-mouth intentions. *International Journal of Information Management*, 57(January 2020), 102300. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102300>
 - [37] Mokoagow, S. M., Samsualam, & Haeruddin. (2023). Pengaruh bauran pemasaran terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan. *Journal of Muslim Community Health*, 4(1), 165–180.
 - [38] Nurmawaddah, Ekawaty, D., & Insani, Y. (2020). Hubungan bauran pemasaran (marketing mix) dengan pemanfaatan ulang pelayanan di unit rawat jalan RSIA Pertiwi Makassar. *Jurnal Penelitian Kesehatan Pelamonia Indonesia*, 3(2), 1–15.
 - [39] Octivanny, G. B. C., & Berlianto, M. P. (2022). The effect of service marketing mix towards patient satisfaction and its impact to word of mouth and revisit intention at Kania Dental Clinic through service marketing mix. *Enrichment: Journal of Management*, 12(5), 4095–4104.
 - [40] Ongkaruna, L. A. L., & Kristaung, R. (2023). The influence of hospital service quality on patient revisit intention and word-of-mouth in class B private general hospital in DKI Jakarta. *American Journal of Open Research*, 2(7), 581-593.
 - [41] Pighin, M., Alvarez-Risco, A., Del-Aguila-Arcentales, S., Rojas-Osorio, M., & Yáñez, J. A. (2022). Factors of the revisit intention of patients in the primary health care system in Argentina. *Sustainability*, 14(20), 13021.
 - [42] Puteri, D. A., Syaodih, E., Agung, I. W. P., & Andikarya, O. (2024). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien BPJS Klinik Kirana Medika Bandung*. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 2(1), 13–21. <https://ejurnal.ars.ac.id/index.php/mmars>
 - [43] Rahman, M. K., et al. (2022). Determinants of patients' satisfaction and trust toward healthcare service environment in general practice clinics. *Frontiers in Psychology*, 13, 856750.
 - [44] Rhamdani, N. I. (2021). Net Promoter Score sebagai tolok ukur ketercapaian customer loyalty peserta pekerja penerima upah badan usaha. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 1(2), 123-135.
 - [45] Ringle, C. M., Sarstedt, M., Sinkovics, N., & Sinkovics, R. R. (2023). A perspective on using partial least squares structural equation modelling in data articles. *Data in Brief*, 48(1), 1–22. <https://doi.org/10.1016/j.dib.2023.109074>
 - [46] Rotter, J. B. (1967). A new scale for the measurement of interpersonal trust. *Journal of*

- Personality*, 35(4), 651-665.
- [47] Sadeghi-Bazargani, H., Farahbakhsh, M., Tabrizi, J. S., Zare, Z., & Saadati, M. (2019). Psychometric properties of primary health care trust questionnaire. *BMC Health Services Research*, 19(502).
- [48] Sandnes, O. K. H., Håavold, J. I., & Glavee-Geo, R. (2020). Trust in leaders, work satisfaction and work engagement in public hospitals. *International Journal of Public Leadership*, 18(2), 87-102.
- [49] Samhale, K., Ladwein, R., & Samhale, S. (2024). Exploring determinants of engagement in the use of IoT for healthcare during the COVID-19 pandemic: A fear-driven perspective. *Digital Business*, 4(1), 100072. <https://doi.org/10.1016/j.digbus.2023.100072>
- [50] Sarstedt, M., Hair, J. F., Pick, M., Liengaard, B. D., Radomir, L., & Ringle, C. M. (2022). Progress in partial least squares structural equation modeling use in marketing research in the last decade. *Psychology and Marketing*, 39(5), 1035-1064. <https://doi.org/10.1002/mar.21640>
- [51] Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (Issue July). <https://doi.org/10.1007/978-3-319-05542-8>
- [52] Sekaran, & Bougie. (2016). *Research Methods for Business: A skill. Building Approach* (Edisi 5). New York : John wiley&Sons.
- [53] Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research Methods for Business A Skill-Building Approach : Seventh Edition*. United Kingdom:John Wiley & Sons Ltd.
- [54] Setiawan, L., & Sukmawati, N. (2024). Exploring patient trust dimensions to enhance patient satisfaction in Amarilis 2 inpatient ward at Dr. Adhyatma MPH Hospital Semarang. *International Journal of Accounting and Management Research*, 5(1).
- [55] Shahabuddin, A. M., et al. (2024). Antecedents of revisit intentions on hospital choice in the developing country: A SEM analysis. *American International Journal of Social Science Research*, 15(1), 12-20.
- [56] Shalamah, U. H., & Indrawati, F. (2021). Pengaruh bauran pemasaran terhadap minat kunjungan ulang di Balai Kesehatan Masyarakat. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 5(1), 145-157.
- [57] Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan Kualitatif Kombinasi, R dan D, dan Penelitian Pendidikan*. Alfabeta.
- [58] Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- [59] Sulyanto. (2020). *Metode Penelitian Bisnis. Untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Andi.
- [60] Stephens, J., Lambalot, H., & Ramiah, K. (2020). Patient trust: A guide for essential hospitals. *Essential Hospitals Institute*.
- [61] Talantikite, S. I., & Bencherif, M. (2021). Effect of spatial ambiances on the patient satisfaction and well-being in hospitals: The case of UHC Ibn Sina Annaba and UHC Benbadis Constantine—Algeria. *HERD: Health Environments Research & Design Journal*, 14(3), 83-107.
- [62] Wandebori, H., & Pidada, I. G. A. A. P. (2017). Revisit intention to hospital: Factors unveiled from a case study of Balimed Hospital. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*,

- 10(3), 205-215.
- [63] Wati, S. K., Dewi, S., & Kusumapradja, R. (2020). The effect of marketing mix, hospital image, and patient loyalty on intention for retreatment over outpatient care at Pasar Minggu Hospital during COVID-19 outbreak. *Journal of Multidisciplinary Academic*, 4(6), 361-367.
- [64] Wijaya, D. S., & Anggraini, R. (2023). Analysis of the influence of physical environment, service quality, and satisfaction on revisit intention at resort in Batam City. *Pusaka: Journal of Tourism, Hospitality, Travel and Business Event*, 5(1), 63-71.
- [65] Wong, E. L. Y., Lui, S., Cheung, A. W. L., Yam, C. H. K., Huang, N. F., Tam, W. W. S., & Yeoh, E. (2017). Views and experience on *Patient engagement* in healthcare professionals and patients—How are they different? *Open Journal of Nursing*, 7(6), 615-629.
- [66] Wu, Q., Ye, X., Wu, Y., & Zhao, L. (2019). Development and psychometric evaluation of the *Patient engagement* in Health Care Questionnaire. *Journal of Nursing Care Quality*, 00(00), 1-6. <https://www.jncqjournal.com>
- [67] Yasni, Y., Narmi, & Putri, L. A. R. (2020). Hubungan marketing mix terhadap kunjungan ulang pasien. *Journal Management*, 21(1), 1-9.
- [68] Zahra, S. A., Farida, N., & Arso, S. P. (2023). The effect of customer value and trust on patient revisit intention: Satisfaction as mediator. *Journal of Health Science and Prevention*, 7(2), 82-87.
- [69] Zahra, S. A., Farida, N., & Arso, S. P. (2023). The effect of customer value and trust on patient revisit intention: Satisfaction as mediator. *Journal of Health Science and Prevention*, 7(2), 82-87.
- [70] Zhao, Z., Zhang, Z., Yang, C., Li, Q., Chen, Z., & Yin, W. (2024). The influence of patient experience and trust on willingness to see a doctor based on SOR theory. *BMC Health Services Research*, 24, 1278.
- [71] Zvonareva, O., Craveț, C., & Richards, D. P. (2022). Practices of *Patient engagement* in drug development: A systematic scoping review. *Research Involvement and Engagement*, 8, 29.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN