JEMSI: Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi
E-ISSN: 2686-5238
P-ISSN: 2686-4916
https://dinastirev.org/JEMSI dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455
DOI: https://doi.org/10.38035/jemsi.v7i2
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
Received: 28 November 2025 | **Revised:** 10 Desember 2025 | **Accepted:** 21 Desember 2025

Pengaruh *Patient Experience* dan *Handling Complaint* terhadap *Revisit Intention* dengan *Integrity* sebagai Variabel Intervening di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Pertamina Pusat

Dwi Intan Puspitasari[1], Supriyantoro Supriyantoro[2], Sandra Dewi[3]
[1]Universitas Esa Unggul, Jakarta, Indonesia, dwiintan.puspitasari@gmail.com
[2]Universitas Esa Unggul, Jakarta, Indonesia, supriyantoro@esaunggul.ac.id
[3]Universitas Esa Unggul, Jakarta, Indonesia, sandra.dewi@esaunggul.ac.id

Corresponding Author: dwiintan.puspitasari@gmail.com[1]

Abstract: *A comparison of visits in 2019-2020 with the post-COVID-19 pandemic in 2023-2024 shows a decrease in the number of new and existing patients. This indicates a decrease in patient loyalty with private payment facilities and insurance at Pertamina Pusat Hospital. This study aims to analyze the effect of patient experience and complaint handling on revisit intention, with integrity as an intervening variable. In this study, a quantitative approach research type was used with a cross-sectional study design.The population selected in this study was all patients who visited Pertamina Pusat Hospital for treatment, totaling 95,952 people in 2024. The number of research samples was 100 people calculated using the Slovin formula with a 10% error rate. The inclusion criteria used in this study. The data analysis method used PLS SEM. The results of the study found that there were simultaneous and also individual effects of patient experience, complaint handling, and integrity on revisit intention. Patient experience and complaint handling did not affect integrity. Integrity was found not to mediate the influence of patient experience and complaint handling on revisit intention. Hospital management needs to improve care coordination through patient-centered care training among healthcare workers and service units. Hospital management needs to develop a responsive system for handling patient complaints and develop a patient relationship management system. Hospital management must instill the values of integrity and consistency in all healthcare workers through training in professional ethics and organizational culture.*

Keywords: *Handling Complaint, Integrity, Patient Experience, Revisit Intention*

Abstrak:. Perbandingan kunjungan pada tahun 2019 – 2020 dengan pasca pandemi Covid-19 di tahun 2023-2024 mengenai jumlah pasien baru dan lama mengalami penurunan. Hal tersebut mengindikasikan menurunnya loyalitas pasien dengan fasilitas pembayaran pribadi serta asuransi terhadap Rumah Sakit Pertamina Pusat. Penelitian ini bertujuan guna menganalisis pengaruh patient experience dan handling complaint terhadap revisit intention dengan integrity sebagai variabel intervening. Dalam penelitian ini, digunakan jenis penelitian pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional study. Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung untuk berobat di RS Pusat Pertamina yang berjumlah

95.952 orang dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang yang dihitung menggunakan rumus slovin dengan tingkat eror 10%. Kriteria inklusi digunakan dalam penelitian ini. Metode analisis data menggunakan PLS SEM. Hasil penelitian menemukan terdapat pengaruh simultan dan juga masing-masing dari patient experience, handling complaint, integrity terhadap revisit intention. Namun, Patient experience dan handling complaint tidak berpengaruh terhadap integrity. Integrity ditemukan tidak memediasi pengaruh patient experience dan juga handling complaint terhadap revisit intention. Manajemen RS perlu meningkatkan "care coordination" (koordinasi pelayanan) dengan pelatihan patient center care antar tenaga kesehatan dan unit layanan. Manajemen RS perlu menyusun sistem yang cepat tanggap dalam menangani keluhan pasien dan mengembangkan sistem patient relationship management. Manajemen RS harus menanamkan nilai integritas dan konsistensi pada setiap petugas kesehatan melalui pelatihan etika profesional dan budaya organisasi

Kata Kunci: *Handling Complaint, Integrity, Patient Experience, Revisit Intention*

PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah suatu institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna meliputi pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Bagi organisasi penyedia jasa kesehatan, kualitas pelayanan adalah salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi keinginan pasien untuk berkunjung kembali ke sebuah fasilitas pelayanan kesehatan (Siripipatthanakul, 2021). Hal ini disebabkan karena konsumen pengguna jasa berharap mendapatkan pelayanan dengan kualitas terbaik.

Niat untuk berkunjung ulang para pelanggan (pasien) suatu produk pelayanan jasa di rumah sakit dapat ditumbuhkan oleh para produsen jasa pelayanan (rumah sakit) dengan cara meningkatkan kepercayaan mereka, membuat pasien merasakan pengalaman positif di rumah sakit, serta penanganan pengaduan cepat tanggap (Octaviani et al., 2023; Pighin et al., 2022; Situmorang et al., 2020).

Rawat Jalan adalah salah satu bagian yang berintergrasi dari keseluruhan kegiatan jasa di pelayanan rumah sakit. Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2011, rawat jalan adalah pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien yang datang ke rumah sakit atau fasilitas kesehatan lainnya untuk mendapatkan pemeriksaan, pengobatan, dan prosedur medis lainnya tanpa harus menginap. Pasien akan kembali ke rumah setelah perawatan selesai dilakukan.

Dalam beberapa tahun terakhir, penilaian pasien dalam layanan kesehatan menjadi semakin penting (Kurtuluş & Cengiz, 2022). Organisasi Kesehatan Dunia (W*orld Health Organization*) tahun 2016 mengatakan bahwa pasien harus lebih aktif berpartisipasi dalam layanan kesehatan, itu berarti diperlukan lebih banyak layanan kesehatan yang berpusat pada manusia (pasien) pada organisasi pelayanan kesehatan, salah satunya adalah rumah sakit. Partisipasi pelanggan dalam proses pemberian layanan, saran, dan pengalaman pelanggan menjadi bahan pertimbangan untuk mendesain ulang layanan yang sudah ada atau mendesain layanan baru karena ada serangkaian interaksi antara pasien, keluarga dan dokter dalam layanan kesehatan layanan kesehatan. Interaksi tersebut memberi tahu kita banyak tentang pengalaman pasien dan membantu kita mendesain layanan kesehatan (Lee, 2019). Salah satu cara terbaik untuk mengukur pengalaman pasien dengan perawatan kesehatan adalah dengan mendapatkan evaluasi dari mereka. Evaluasi memungkinkan untuk menemukan area mana yang perlu diperbaiki (Greaves et al., 2012).

Rumah Sakit Pusat Pertamina (RSPP) merupakan rumah Sakit terbesar dari 16 rumah sakit yang dikelola oleh PT Pertamina Bina Medika. Terletak di kawasan Kebayoran Baru Jakarta Selatan, RSPP berdiri diatas lahan seluas 31.420 M2 dengan area bangunan berukuran 27.795 M2. RSPP mengelola 360 bed rawat inap dan lebih dari 20 Poliklinik serta pelayanan

IGD 24 jam dengan dukungan tenaga medis, perawat dan penunjang medis yang profesional dan terlatih.

Uelayanan di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Pusat Pertamina mempunyai lebih dari 20 pelayanan poliklinik spesialis diantaranya Spesialis Orthopedi, Bedah Umum, Spesialis Bedah Onkolohi, Spesialis Bedah Digestif , Spesialis Bedah Saraf, Spesialis Bedah Plastik, Spesialis Bedah Thorax dan Vaskular, Spesialis Bedah Mulut dan Gigi , Spesialis Mata, Spesialis Anak, Spesialis Saraf, Spesiais Kebidanan dan Kandungan, Spesialis Penyakit Dalam serta Subspesialisnya,Spesialis Paru, Spesialis Jantung, Spesialis Psikiatri, Spesialis Kulit dan Spesialis Akupunktur Medik.

Data kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Pusat Pertamina dalam 3 tahun terakhir mengalami penurunan terutama pada era pandemi Covid-19 tahun 2020-2022, dimana jumlah kunjungan pasien pada tahun 2019 mencapai 257.707 terus menurun sampai 2024.

Data kunjungan pasien lama dan baru pada rawat jalan non BPJS (tunai dan asuransi) di Rumah Sakit Pusat Pertamina selama periode tahun 2019 hingga 2024 menunjukan perbandingan jumlah kunjungan pasien lama dan pasien baru mulai dari tahun 2019 sampai dengan 2024 berdasarkan penjamin Non BPJS (Tunai dan Asuransi) di pelayanan rawat jalanterdapat penurunan jumlah pasien lama dibandingkan pada pasien baru dimana pada tahun 2019 (145.420 pasien) lalu menurun saat pandemi Covid 2020-2022, tahun 2023 (105.451 pasien), tahun 2024 (95.952 pasien). Data tersebut menunjukkan bahwa terjadi penurunan pasien lama dengan fasilitas pembayaran pribadi serta asuransi sebanyak sebesar 9.499 pasien (9%) dari tahun 2023 ke 2024, dan hal tersebut merupakan sebuah permasalahan yang mengindikasikan menurunnya loyalitas pasien dengan fasilitas pembayaran pribadi serta asuransi terhadap Rumah Sakit (RS) karena adanya faktor-faktor yang dipermasalahkan pasien atas kinerja layanan sebelumnya yang mereka rasakan Secara keseluruhan terjadi penurunan pasien baru pada tahun 2019 menuju tahun 2024 dari 17.459 orang menjadi 9.792 orang atau menurun sebanyak 43,91%. Terjadi pula penurunan pasien lama tahun 2019 menuju tahun 2024 dari 127,971 orang menjadi 86.160 orang atau menurun sebanyak 32,67%.

Berdasarkan data dari Humas RSPP didapatkan keluhan pasien baru tercatat mulai tahun 2021 dan menunjukkan tren peningkatan jumlah keluhan setiap tahun.Persentase keluhan per kunjungan juga meningkat dari 0,03% pada 2021 menjadi 0,19% pada 2024, meskipun total kunjungan pasien mengalami penurunan. Peningkatan keluhan pasien yang masih cukup tinggi pada 3 tahun terakhir mengindikasikan bahwa Rumah Sakit Pusat Pertamina perlu memperhatikan peningkatan jumlah keluhan ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Kepuasaan pasien rawat jalan RSPP yang belum maksimal seperti komunikasi yang masih kurang efektif, tempat parkir kurang aspek kualitas pelayanan estimasi pengerjaan yang terlalu lama dan tidak tepat waktu, sistem registrasi online dan nomor antrian yang belum maksimal.

Survey pendahuluan yang dilakukan kepada 30 orang pasien dengan penyebaran kuesioner secara acak yang mendukung tema penelitian didapatkan masalah yaitu sebanyak 23% pasien merasa rumah sakit menanggapi keluhan pasien dengan lambat. Sebanyak 30% pasien merasa petugas menjelaskan secara tidak terbuka tentang bagaimana keluhan pasien akan diproses. Lalu, sebanyak 20% pasien merasa petugas tidak memberikan perhatian untuk meningkatkan hubungan dengan pasien serta 17% pasien merasa petugas tidak mampu memberikan solusi atas permasalahan, sebanyak 10% pasien merasa rumah sakit tidak memiliki prosedur yang terstruktur dalam menanggapi keluhan pasien. Sebanyak 27% pasien merasa rumah sakit tidak berupaya melakukan evaluasi terkait keluhan yang muncul, 17% pasien merasa petugas bersikap ramah kepada pasien ketika ada pengawasan. Sebanyak 20% pasien merasa berkunjung ulang ke rumah sakit ini bukan berdasarkan saran keluarga.

Kepuasan pasien terhadap pengalamannya dapat menjadi nilai yang sangat berharga bagi penyedia layanan kesehatan dalam mengenali dan meningkatkan kualitas perawatan, serta memprediksi keinginan pasien untuk kembali mengunjungi institusi medis (Kim et al., 2023).

Pengalaman dari pelanggan terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat untuk mengunjungi kembali (Yoo et al., 2020). Proses penanganan keluhan pelanggan mempengaruhi kepuasan dan niat untuk berkunjung kembali di mana sistem pengelolaan keluhan saja tidak cukup untuk mencapai niat berkunjung kembali tanpa mencapai kepuasan (Shokrany et al., 2024).

Integritas termasuk salah satu komponen pembentuk kepercayaan (Mayer et al., 1995). Semua dimensi kepercayaan yaitu keahlian yang dirasakan, kinerja, dan reputasi penyedia layanan kesehatan, memiliki dampak positif dan signifikan terhadap niat untuk kembali berkunjung pasien (Dash, 2024). Niat pasien untuk berkunjung ulang ke sebuah rumah sakit disebabkan oleh faktor kepercayaan dari pasien (Pighin et al., 2022). Hasil penelitian sebelumnya menemukan bahwa kepercayaan pada ahli fisiologi memengaruhi secara signifikan niat kunjungan ulang dari pasien (Fengmin et al., 2022).

Theory of Planned Behavior menjelaskan bahwa niat perilaku (termasuk revisit intention) dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku (Ajzen, 1991). Integritas penyedia layanan dapat memperkuat sikap positif pasien terhadap rumah sakit setelah mengalami pelayanan yang baik atau keluhan yang ditangani. Maka, *integrity* bertindak sebagai "*trust enhancer*" dalam memperkuat niat untuk kembali. (Morgan & Hunt, 1994) menyatakan kepercayaan dan integritas adalah fondasi utama dalam hubungan jangka panjang. Pelanggan lebih loyal kepada institusi yang tidak hanya memberikan pelayanan baik, tetapi juga berintegritas (jujur, konsisten, etis). *Integrity* memperkuat dampak positif pengalaman atau perlakuan terhadap niat kunjungan ulang.

Berdasarkan permasalahan dan temuan studi sebelumnya menunjukkan variable *patient experience (*pengalaman pasien), *handling complaint* (penanganan keluhan) dan *intergrity* (integritas) dapat merupakan faktor yang dapat mendorong niat untuk kembali berkunjung pasien. Dimana salah satu bentuk perilaku dari loyalitas adalah *revisit intention* atau niat berkunjung ulang. Oleh sebab itu penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh *Patient Experience* Dan *Handling Complaint* Terhadap *Revisit Intention* Dengan *Integrity* Sebagai Variabel Intervening di Poli Rawat Jalan RS Pusat Pertamina.

METODE

Dalam penelitian ini, digunakan jenis penelitian pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional study, yang memungkinkan pengumpulan data pada satu titik waktu untuk menganalisis hubungan antar variabel. Peneliti juga menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, yaitu peneliti akan mengambil sejumlah sampel dari suatu populasi penelitian, dan peneliti akan melakukan pengambilan data dengan cara menyebar kuesioner.

Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung untuk berobat di RS Pusat Pertamina yang berjumlah 95.952 orang pada tahun 2024. Jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat eror sebesar 10% sehingga didapatkan hasil yaitu 100 orang sebagai responden penelitian. Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung untuk berobat di RS Pusat Pertamina yang berjumlah 95.952 orang pada tahun 2024. Kriteria inklusi pada penelitian ini yaitu pasien rawat jalan non BPJS (Jaminan Asuransi/Tunai), pasien rawat jalan yang berkunjung minimal 1 kali, bersedia menjadi sampel/responden penelitian, bersedia menjawab semua pertanyaan kuesioner yang diajukan melalui *google form.* Penelitian ini menggunakan menggunakan *non probability sampling* dengan *purposive sampling. Purposive sampling* adalah teknik tidak menggunakan unsur populasi secara acak dimana sampel dipilih sesuai pertimbangan peneliti. Metode analisis data yang digunakan ialah PLS SEM.

Patient experience diukur melalui dimensi kualitas interaksi, lingkungan fisik, keterlibatan pengambilan keputusan, koordinasi perawatan, aksebilitas dan waktu tunggu, kenyamanan emosional dan dukungan, hasil klinis dan kesehatan. *Handling complaint* diukur melalui dimensi respon cepat dan tanggap, komunikasi yang jelas dan terbuka, empati dan

pemahaman, penyelesaian yang adil dan sesuai, penyelesaian yang memuaskan, proses yang sistematis, perbaikan berkelanjutan. Integritas diukur melalui dimensi konsistensi internal, konsistensi eksternal, dan keharmonisan dalam prinsip. Niat berkunjung ulang diukur melalui dimensi norma sosial, kebiasaan, sikap, dan pengetahuan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Responden

Responden laki-laki terdiri dari 42 orang (42%) sedangkan responden perempuan sebanyak 58 orang (58%). responden dengan usia < 30 tahun sebanyak 10 orang (10%), usia 31 – 40 tahun sebanyak 24 orang (24%), usia 41- 50 tahun sebanyak 34 orang (34%), usia > 50 tahun sebanyak 32 orang (32%). Responden berpendidikan akhir SMA sebanya 13 orang (13%), diploma sebanyak 18 orang (18%), S1 sebanyak 54 orang (54%), S2 sebanyak 15 orang (15%). Responden dengan jumlah kunjungan 1 kali sebanyak 25 orang (25%), kunjungan 2 kali sebanyak 22 orang (22%), kunjungan 3 kali sebanyak 19 orang (19%), kunjungan 4 kali sebanyak 14 orang (14%), kunjungan 5 kali sebanyak 9 orang (9%), kunjungan > 5 kali sebanyak 11 orang (11%). Penghasilan responden sebesar < 5 juta berjumlah 5 orang (5%), penghasilan 5 – 10 juta sebanyak 24 orang (24%), penghasilan > 10 – 15 juta sebanyak 61 orang (61%), penghasilan > 15 juta sebanyak 10 orang (10%). Pasien yang menggunakan metode penjaminan Pertamina sebanyak 56 orang (56%), Asuransi sebanyak 27 orang (27%), dan pembayaran cash sebanyak 17 orang (17%).

Gambaran Variabel

Tabel 1. Hasil Three Box Method

Variabel	Rendah	Sedang	Tinggi	Perilaku
Patient Experience			X	Mengalami
Handling complaint			X	Teratasi
Integrity			X	Konsisten
Revisit Intention			X	Berniat

Sumber: Data Olahan (2025)

Berdasarkan tabel 1 diatas terlihat bahwa *patient experience, handling complaint, integrity, revisit intention* semua berada dalam kategori tinggi. Hal ini berarti pasien mengalami hal-hal yang positif terkait pengalaman mereka saat menjalani serangkaian proses pengobatan di rumah sakit. Pasien merasa bahwa rumah sakit mampu mengatasi berbagai keluhan yang muncul saat menjalani proses rawat jalan. Pasien juga merasa bahwa petugas rumah sakit memiliki integritas yang baik. Selain itu pasien cenderung memiliki keinginan yang tinggi untuk berkunjung ulang ke Rumah Sakit Pusat Pertamina.

Validitas Konvergen

Tabel 2. Nilai *Outer Loading*

	PE		HC		IN		RI
PE10	0,779	HC10	0,791	IN2	0,858	RI5	0,865
PE2	0,769	HC9	0,790	IN9	0,837	RI1	0,770
PE8	0,753	HC13	0,743	IN4	0,836	RI6	0,751
PE14	0,740	HC11	0,734	IN6	0,830	RI11	0,735
PE9	0,737	HC7	0,727	IN8	0,829	RI8	0,719
PE19	0,734	HC8	0,721	IN5	0,826	RI3	0,695
PE7	0,703	HC6	0,720	IN3	0,812	RI2	0,689
PE15	0,698	HC14	0,713	IN1	0,811	RI10	0,680
PE12	0,687	HC20	0,704	IN7	0,733	RI12	0,666
PE17	0,677	HC18	0,702			RI7	0,660

	PE		HC	IN		RI
PE21	0,672	HC12	0,697		RI4	0,656
PE6	0,667	HC19	0,694		RI9	0,608
PE20	0,664	HC17	0,690			
PE4	0,655	HC15	0,673			
		HC2	0,663			
		HC4	0,659			
		HC16	0,659			
		HC5	0,657			

Sumber: Data Olahan (2025)

Berdasarkan tabel 2 di atas nilai muatan faktor *patient experience* berkisar antara 0,655 hingga 0,779. *Handling complaint* bernilai muatan faktor antara 0,657 hingga 0.791. *Integity* bernila*i* bernilai muatan faktor antara 0,733 sampai 0,858. *Revisit intention* bernilai muatan faktor antara 0,608 hingga 0,865. Hair et al. (2019) nilai muatan faktor (*outer loading*) > 0.55 pada jumlah sampel 100 dinyatakan valid sehingga bisa digunakan untuk analisis berikutnya.

Patient experience, handling complaint, integrity, revisit intention masing-masing memiliki nilai AVE sebesar 0,505; 0,502; 0,672; 0,505. Nilai AVE > 0,5 berarti bahwa variabel penelitian dinyatakan valid. Semua variabel dalam penelitian ini dapat dikatakan valid sehingga dapat diproses dalam analisa selanjutnya. Nilai AVE (*average variant extracted*) dimunculkan karena terkait dengan validitas masing-masing variabel, berbeda halnya dengan nilai muatan faktor atau *outer loading* yang dipakai untuk melihat validitas setiap item.

Validitas Diskriminan

Tabel 3. Heterotrait Monotrait Ratio (HTMT)

	HC	IN	PE	RI
HC				
IN	0,437			
PE	0,888	0,480		
RI	0,887	0,574	0,894	

Sumber: Data Olahan (2025)

Validitas diskriminan berfungsi membedakan apakah sebuah konstruk atau masing-masing variabel memiliki ciri khas atau berbeda dari variabel lainnya. Berdasarkan hasil uji validitas deskriminan pada tabel di atas, nilai HTMT antar konstruk tidak ada yang melebihi 0,9 atau < 0,9 yang berarti bahwa seluruh konstruk dalam model PLS telah memenuhi kriteria validitas deskriminan yang disyaratkan. Baik *patient experience, handling complaint, integrity, revisit intention* masing-masing memiliki ciri khas dan tidak tumpang tindih.

Reliabilitas Komposit

Tabel 4. Reliabilitas Komposit

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Patient Experience	0,924	0,934
Handling Complaint	0,941	0,948
Integrity	0,939	0,948
Revisit Intention	0,910	0,924

Sumber: Data Olahan (2025)

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.15 menunjukkan nilai *Cronbach's Coefficient Alpha* untuk semua variabel > 0.6 dan nilai *Composite reliability* > 0.7, sehingga seluruh variabel pada penelitian ini dinyatakan reliabel. Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh konstruk memenuhi reliabilitas yang dipersyaratkan. Berdasarkan keseluruhan hasil uji validitas dan reliabilitas pada tahap pengujian *outer model,* diperoleh kesimpulan bahwa seluruh indikator valid dan reliabel dalam mengukur konstruknya sehingga pengujian dapat dilanjutkan pada tahap berikutnya yaitu pengujian *inner model.*

R Square

Chin (1998) menyatakan bahwa nilai R Square > 0,67 menunjukkan model PLS kuat dalam memprediksi endogen, R Square 0,33 – 0,67 menunjukkan model PLS pada kategori cukup kuat (moderate) dan R Square 0,19 – 0,33 menunjukkan bahwa model lemah dalam memprediksi endogen. Hasil analisis pada tabel berikut menunjukkan R square *integrity* sebesar 0,216 (lemah) dan R square *revisit intention* sebesar 0,776 (kuat). Faktor-faktor seperti *patient experience, handling complaint, integrity* berkontribusi atau menyumbang terhadap perubahan *revisit intention* sebesar 77,6% yang artinya masih terdapat faktor lainnya sebesar 22,4% dalam mempengaruhi besarnya *revisit intention*.

Q Square

Q Square menunjukkan *predictive relevance* model, dimana nilai Q Square sebesar 0,02 – 0,15 menunjukkan bahwa model memiliki *predictive relevance* kecil, Q Square sebesar 0,15 – 0,35 menunjukkan bahwa model memiliki *predictive relevance* sedang dan Q square > 0,35 menunjukkan *predictive relevance* model yang besar (Chin, 1998). Hasil analisis menunjukkan Q Square dari *revisit intention* dari hasil pengolahan data menggunakan Smartpls didapatkan sebesar 0,377 sehingga memiliki relevansi prediktif yang besar atau kuat.

SRMR (Standardized Root Mean Square Residual)

SRMR adalah Standardized Root mean square residual, selain dinilai dari nilai R square dan Q Square, *goodness of fit model* juga dilihat dari nilai SRMR *estimated* model, model dinyatakan *perfect fit* jika SRMR *estimated model* < 0,08 dan model dinyatakan *fit* jika nilai SRMR *estimated* model antara 0,08 – 0,1; SRMR > 0,1 dinyatakan poor fit (Hair, 2014). Hasil analisis pada tabel berikut menunjukkan nilai SRMR *estimated* model sebesar 0,114 berada pada kategori *poor fit*.

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan metode *bootstrapping* menggunakan progam SmartPLS 3.0 dengan taraf signifikansi 5% atau 0,05 serta penggunaan resample sebanyak 5000. Uji hipotesis ditunjukkan melalui perbandingan p-value dan nilai t-statistic dengan t-tabel. Hasil output pada metode *bootstrapping* ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 5. Uji Hipotesis

	Original Sample	T Statistics	P Values	Keputusan
Patient Experience --> Revisit Intention	0,426	4,839	0,000	Diterima
Handling Complaint --> Revisit Intention	0,394	4,218	0,000	Diterima
Integrity --> Revisit Intention	0,175	2,547	0,011	Diterima
Patient Experience --> Integrity	0,367	1,778	0,076	Ditolak
Handling Complaint --> Integrity	0,112	0,612	0,541	Ditolak
Patient Experience --> Integrity --> Revisit Intention	0,064	1,759	0,079	Ditolak
Handling Complant --> Integrity --> Revisit Intention	0,020	0,503	0,615	Ditolak

Sumber: Data Olahan (2025)

Pengaruh *patient experience* terhadap *revisit intention*

Tabel 5 menunjukkan bahwa *patient experience* berpengaruh positif signifikan terhadap revisit intention dengan nilai original sampel sebesar 0,426 yang berarah positif. Nilai T statistik ditemukan sebesar 4,839 (>1,96) dan p value ditemukan sebesar 0,000 (< 0,05). Hal ini berarti besarnya *patient experience* meningkatkan besarnya revisit intention. Hal ini artinya bahwa semakin baik pengalaman pasien saat mendapatkan serangkaian pelayanan kesehatan akan semakin membuat pasien ingin melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit Hasil analisis *threebox method* menunjukkan bahwa *patient experience* dan *revisit intention* berada dalam kategori tinggi. Hal ini berarti tingginya *patient experience* akan mengarah pada tingginya *revisit intention* dari pasien.

Patient Experience ialah jumlah seluruh interaksi, yang dibentuk oleh budaya organisasi, yang memengaruhi persepsi pasien, di seluruh rangkaian layanan (Wolf & Jason, 2014). *Revisit Intention* ialah instruksi yang diberikan seseorang kepada dirinya sendiri untuk berperilaku dengan cara tertentu (Triandis, 1979). Seluruh interaksi, yang dibentuk oleh budaya organisasi, yang memengaruhi persepsi pasien, di seluruh rangkaian layanan akan meningkatkan instruksi yang diberikan seseorang kepada dirinya sendiri untuk berkunjung ulang ke sebuah rumah sakit.

Pasien yang merasakan pengalaman pelayanan yang berkualitas dan ramah cenderung berniat kembali ke fasilitas yang sama. Wolf & Jason (2014) mengkaji berbagai dimensi *patient experience* dan menyimpulkan bahwa aspek komunikasi, kecepatan pelayanan, dan perhatian staf medis secara langsung mempengaruhi niat pasien untuk kembali. Hasil meta analisis menguatkan bahwa pengalaman pasien merupakan prediktor kuat dari loyalitas dan *revisit intention* di berbagai jenis layanan kesehatan (Doyle et al., 2013). Hasil temuan sebelumnya menemukan bahwa pengalaman pasien dalam segi kognitif maupun afektif berdampak terhadap niat berkunjung ulang pasien (Octaviani et al., 2023). Kepuasan pasien terhadap pengalamannya dapat menjadi nilai yang sangat berharga bagi penyedia layanan kesehatan dalam mengenali dan meningkatkan kualitas perawatan, serta memprediksi keinginan pasien untuk kembali mengunjungi institusi medis (Kim et al., 2023). Adanya upaya meningkatkan pengalaman pelangga mengarah pada meningkatnya niat berkunjung ulang mereka (Paisri et al., 2022). Pengalaman dari pelangganterbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat untuk mengunjungi kembali (Yoo et al., 2020). Pengalaman yang dirasakan pelanggan menjadi faktor pendorong bagi niat berkunjung kembali ke suatu tempat (Situmorang et al., 2020).

Pengaruh *handling complaint* terhadap *revisit intention*

Tabel 5 menunjukkan *handling complaint* berpengaruh positif signifikan terhadap *revisit intention* dengan nilai original sampel sebesar 0,394 yang berarah positif. Nilai T statistik ditemukan sebesar 4,218 (>1,96) dan p value ditemukan sebesar 0,000 (< 0,05). Hal ini berarti semakin baik *handling complaint* maka akan semakin besar tingkat *revisit intention.* Hal ini berarti tinggi rendahnya *handling complaint* ikut menentukan tinggi rendahnya *revisit intention.* Hasil analisis *threebox method* menunjukkan bahwa *handling complaint* dan *revisit intention* berada dalam kategori tinggi. Hal ini berarti tingginya *patient handling complaint* akan mengarah pada tingginya *revisit intention* dari pasien.

Handling Complaint ialah sebuah kesempatan untuk menciptakan pengalaman positif, dengan cara memperbaiki masalah dan meningkatkan hubungan dengan pelanggan (Goodman, 2014). *Revisit Intention* ialah instruksi yang diberikan seseorang kepada dirinya sendiri untuk berperilaku dengan cara tertentu (Triandis, 1979). Kesempatan untuk menciptakan pengalaman positif, dengan cara memperbaiki masalah dan meningkatkan hubungan dengan pelanggan akan meningkatkan instruksi yang diberikan seseorang kepada dirinya sendiri untuk berkunjung ulang ke sebuah rumah sakit.

Teori perilaku konsumen menyatakan bahwa penanganan keluhan yang efektif dapat mengubah pengalaman negatif menjadi positif, memperbaiki kepuasan pelanggan, dan mendorong niat untuk kembali (Smith & Bolton, 1998). Penanganan keluhan yang buruk justru dapat menurunkan loyalitas. Penelitian oleh Tax et al. (1998) menekankan pentingnya respons yang adil dan transparan dalam menangani keluhan sebagai faktor utama yang mempengaruhi keputusan pelanggan untuk kembali menggunakan layanan. Penelitian oleh Maxham & Netemeyer (2002) menunjukkan bahwa persepsi keadilan dalam penanganan keluhan berpengaruh positif terhadap kepuasan dan niat pelanggan untuk kembali. Proses penanganan keluhan pelanggan mempengaruhi kepuasan dan niat untuk berkunjung kembali di mana sistem pengelolaan keluhan saja tidak cukup untuk mencapai niat berkunjung kembali tanpa mencapai kepuasan (Shokrany et al., 2024). Penangananan keluhan dari petugas ditemukan mampu meningkatkan niat berkunjung ulang pasien (Widiyastutik et al., 2022). Adanya pengaruh daya tanggap dari petugas terhadap niat berkunjung kembali (Hamid et al., 2020). Besar pengaruh penanganan keluhan terhadap niat berkunjung ulang bergantung pada faktor-faktor seperti kualitas hubungan, nilai ekonomi, daya tarik alternatif, motif tersirat, dan stabilitas kegagalan (Nagel & Santos, 2017).

Pengaruh *integrity* terhadap *revisit intention*

Hasil uji hipotesis menunjukan *integrity* berpengaruh positif signifikan terhadap *revisit intention* dengan nilai original sampel sebesar 0,175 yang berarah positif. Nilai T statistik ditemukan sebesar 2,547 (>1,96) dan p value ditemukan sebesar 0,011 (< 0,05). Hal ini artinya bahwa semakin tinggi *integrity* maka semakin tinggi tingkat *revisit intention*. Integritas yang baik dari petugas mendorong pasien untuk melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit. Hasil analisis *threebox method* menunjukkan bahwa *integrity* dan *revisit intention* berada dalam kategori tinggi. Hal ini berarti tingginya *integrity* akan mengarah pada tingginya *revisit intention* dari pasien.

Integrity ialah suatu kualitas moral yang mencakup konsistensi antara nilai-nilai yang diyakini dengan tindakan yang dilakukan (Kidder, 1995). *Revisit Intention* ialah instruksi yang diberikan seseorang kepada dirinya sendiri untuk berperilaku dengan cara tertentu (Triandis, 1979). Konsistensi antara nilai-nilai yang diyakini dengan tindakan yang dilakukan oleh petugas akan meningkatkan instruksi yang diberikan seseorang kepada diri pasien untuk berkunjung ulang ke sebuah rumah sakit.

Penelitian sebelumnya menemukan bahwa kepercayaan praktik klinis dapat mendorong niat berkunjung ulang (Abdul-Rahman et al., 2023). Semua dimensi kepercayaan yaitu keahlian yang dirasakan, kinerja, dan reputasi penyedia layanan kesehatan, memiliki dampak positif dan signifikan terhadap niat untuk kembali berkunjung pasien (Dash, 2024). Niat pasien untuk berkunjung ulang ke sebuah rumah sakit disebabkan oleh faktor kepercayaan dari pasien (Pighin et al., 2022). Hasil penelitian sebelumnya menemukan bahwa kepercayaan pada ahli fisiologi memengaruhi secara signifikan niat kunjungan ulang dari pasien (Fengmin et al., 2022). Faktor interaktifitas meningkatkan kepercayaan dan kemudian niat berkunjung kembali ikut meningkat (Sim et al., 2023).

Pengaruh *patient experience* terhadap *integrity*

Hasil uji hipotesis menunjukan *patient experience* tidak berpengaruh terhadap *integrity* Nilai T statistik ditemukan sebesar 1,778 (<1,96) dan p value ditemukan sebesar 0,076 (> 0,05). hal tersebut dapat diartikan bahwa tinggi rendahnya *patient experience* tidak menentukan tinggi rendahnya *integrity*. Pengalaman pasien di seluruh rangkaian pelayanan kesehatan tidak berdampak pada persepsi pasien terhadap integritas yang dimiliki pasien. Hasil analisis *threebox method* menunjukkan bahwa *patient experience* dan *integrity* berada dalam kategori tinggi. Namun meski keduanya sama-sama dalam kategori tinggi, *patient experience* tidak

menentukan tingginya persepsi dari pasien terhadap integritas yang dimiliki oleh petugas rumah sakit.

Zeithaml et al. (1993) menekankan bahwa kepercayaan pelanggan pada suatu layanan tidak terbentuk secara instan dari satu pengalaman saja. Sebaliknya, kepercayaan dibangun secara bertahap melalui akumulasi berbagai interaksi dan pengalaman pelanggan dengan penyedia layanan tersebut.

Patient Experience ialah jumlah seluruh interaksi, yang dibentuk oleh budaya organisasi, yang memengaruhi persepsi pasien, di seluruh rangkaian layanan (Wolf & Jason, 2014). *Integrity* ialah suatu kualitas moral yang mencakup konsistensi antara nilai-nilai yang diyakini dengan tindakan yang dilakukan (Kidder, 1995). Pengalaman pasien di seluruh rangkaian pelayanan kesehatan tidak berdampak pada persepsi pasien terhadap integritas yang dimiliki pasien. Hal ini bisa terjadi karena pasien kurang puas saat berinteraksi di beberapa rangkaian layanan kesehatan.

Pengaruh *handling complaint* terhadap *integrity*

Hasil uji hipotesis menunjukan *Handling complaint* tidak berpengaruh terhadap *integrity*. Nilai T statistik ditemukan sebesar 0,612 (<1,96) dan p value ditemukan sebesar 0,541 (> 0,05). Hal tersebut dapat diartikan bahwa tinggi rendahnya *handling complaint* tidak menentukan tinggi rendahnya *integrity*. Kemampuan menangani keluhan pasien dari pihak rumah sakit tidak berdampak pada persepsi p asien terhadap integritas yang dimiliki pasien. Hasil analisis *threebox method* menunjukkan bahwa *handling complaint* dan *integrity* berada dalam kategori tinggi. Namun meski keduanya sama-sama dalam kategori tinggi, *handling complaint* tidak menentukan tingginya persepsi dari pasien terhadap integritas yang dimiliki oleh petugas rumah sakit.

Handling Complaint ialah sebuah kesempatan untuk menciptakan pengalaman positif, dengan cara memperbaiki masalah dan meningkatkan hubungan dengan pelanggan (Goodman, 2014). *Integrity* ialah suatu kualitas moral yang mencakup konsistensi antara nilai-nilai yang diyakini dengan tindakan yang dilakukan (Kidder, 1995). Kesempatan untuk menciptakan pengalaman positif, dengan cara memperbaiki masalah dan meningkatkan hubungan dengan pelanggan tidak akan meningkatkan pesepsi pasien tekait konsistensi antara nilai-nilai yang diyakini dengan tindakan yang dilakukan oleh petugas.

Friele et al. (2008) mengemukakan bahwa dalam sebagian besar kasus, kekecewaan pasien berasal dari ekspektasi yang tidak terpenuhi terhadap sistem, bukan karena kesalahan moral atau etis tenaga kesehatan. Banyak pasien kecewa bukan karena tenaga kesehatan tidak berintegritas, melainkan karena proses penanganan yang lambat, tidak transparan, atau prosedural. Menurut Davidow (2000), penanganan keluhan yang lambat atau tidak empatik lebih berdampak pada persepsi institusi secara keseluruhan dibandingkan pada integritas personal tenaga layanan. Penanganan keluhan yang baik memperkuat kepercayaan pelanggan, tetapi jika tidak ditindaklanjuti dengan sistem yang jelas dan empatik, bisa memperburuk citra institusi dan bukan integritas individu. Keluhan pasien berdampak secara emosional dan psikologis terhadap dokter, tapi tidak secara langsung mempengaruhi integritas profesional mereka. Sebagian dokter bahkan menjadi lebih hati-hati dan reflektif. O'dowd et al. (2022) menyatakan bahwa meskipun keluhan pasien dapat menimbulkan tekanan emosional bagi dokter, integritas profesional tidak serta-merta terganggu, selama dokter tetap bertindak sesuai prinsip etika.

Pengaruh *patient experience* terhadap *revisit intention* dimediasi *integrity*

Hasil uji hipotesis menunjukan bahwa *integrity* ditemukan tidak memediasi pengaruh *patient experience* terhadap *revisit intention*. Nilai T statistik ditemukan sebesar 1,759 (<1,96) dan p value ditemukan sebesar 0,079 (> 0,05). Beberapa faktor dapat menjelaskan temuan ini adalah hubungan antara *patient experience* dan *revisit intention* diketahui cukup kuat dan

langsung. Pasien cenderung membuat keputusan untuk kembali berdasarkan kepuasan dan kenyamanan yang mereka rasakan selama proses pelayanan, seperti keramahan staf, kecepatan layanan, dan fasilitas yang memadai. Faktor-faktor ini lebih mudah diamati dan dirasakan oleh pasien dibandingkan aspek integritas yang lebih bersifat internal dan abstrak. Integrity tidak dirasakan secara eksplisit oleh pasien. Integritas bisa jadi sesuatu yang kurang tampak secara langsung dalam pengalaman sehari-hari pasien, sehingga tidak berperan sebagai mediator yang kuat.

Priyanto et al. (2025) dalam penelitiannya menemukan bahwa pengalaman pasien yang positif secara langsung meningkatkan niat pasien untuk kembali ke fasilitas layanan kesehatan tanpa peran mediasi integritas tenaga kesehatan. Aspek kenyamanan, waktu tunggu, dan keramahan staf lebih mempengaruhi keputusan pasien dibandingkan penilaian terhadap integritas.

Patient Experience ialah jumlah seluruh interaksi, yang dibentuk oleh budaya organisasi, yang memengaruhi persepsi pasien, di seluruh rangkaian layanan (Wolf & Jason, 2014). Integrity ialah suatu kualitas moral yang mencakup konsistensi antara nilai-nilai yang diyakini dengan tindakan yang dilakukan (Kidder, 1995). *Revisit Intention* ialah instruksi yang diberikan seseorang kepada dirinya sendiri untuk berperilaku dengan cara tertentu (Triandis, 1979). Seluruh interaksi, yang dibentuk oleh budaya organisasi, yang memengaruhi persepsi pasien di seluruh rangkaian layanan tidak akan meningkatkan persepsi pasien terkait konsistensi antara nilai-nilai yang diyakini dengan tindakan yang dilakukan oleh petugas namun meningkatkan instruksi yang diberikan seseorang kepada dirinya sendiri untuk berkunjung ulang ke sebuah rumah sakit.

Pengaruh *handling complaint* terhadap *revisit intention* dimediasi *integrity*

Hasil uji hipotesis menunjukan bahwa *Integrity* ditemukan tidak memediasi pengaruh *handling complaint* terhadap *revisit intention*. Nilai T statistik ditemukan sebesar 1,759 (<1,96) dan p value ditemukan sebesar 0,079 (> 0,05). Hasil penelitian ini menemukan bahwa *integrity* tidak mampu memediasi pengaruh *handling complaint* terhadap *revisit intention*. Salah satu alasan utama adalah bahwa penanganan keluhan seringkali dianggap sebagai proses yang bersifat formal dan administratif yang dijalankan oleh unit khusus di rumah sakit, seperti *customer service* atau bagian pengaduan. Pasien mungkin tidak melihat penanganan keluhan sebagai refleksi nilai moral atau etika personal petugas medis yang langsung memberikan pelayanan kesehatan. Dengan demikian, penilaian terhadap integritas petugas yang berkaitan dengan kejujuran, tanggung jawab, dan konsistensi moral kurang terlihat dalam konteks proses penanganan keluhan.

Smith & Bolton (1998) menemukan bahwa penanganan keluhan yang cepat dan memuaskan secara langsung meningkatkan niat pasien untuk kembali tanpa peran mediasi yang signifikan dari faktor internal seperti integritas. Faktor yang paling berpengaruh adalah efektivitas solusi dan kecepatan respon. Namun, integritas tenaga kesehatan bersifat internal dan stabil, dan tidak selalu terlihat atau dirasakan secara langsung oleh pasien dalam proses penanganan keluhan (Mayer et al., 1995).

Handling Complaint ialah sebuah kesempatan untuk menciptakan pengalaman positif, dengan cara memperbaiki masalah dan meningkatkan hubungan dengan pelanggan (Goodman, 2014). *Integrity* ialah suatu kualitas moral yang mencakup konsistensi antara nilai-nilai yang diyakini dengan tindakan yang dilakukan (Kidder, 1995). *Revisit Intention* ialah instruksi yang diberikan seseorang kepada dirinya sendiri untuk berperilaku dengan cara tertentu (Triandis, 1979). Adanya perbaikan masalah dan meningkatnya hubungan dengan pelanggan akan mengarah pada kualitas moral yang dimiliki oleh petugas dan mengarah pada perilaku berkunjung ulang.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa *patient experience, handling complaint, integrity* masing-masing berpengaruh positif terhadap *revisit intention*. *Patient experience* dan *handling complaint* masing-masing tidak memberikan pengaruh terhadap *integrity*. *Integrity* tidak mampu memediasi pengaruh *patient experience* terhadap *revisit intention*. *Integrity* juga tidak mampu memediasi pengaruh *handling complaint* terhadap *revisit intention.*

Penelitian ini dilakukan secara terbatas pada pasien rawat jalan yang berkunjung dan berobat di Rumah Sakit Pertamina Pusat. Penelitian selanutnya dapat menambah sampel di rumah sakit dengan tipe yang sama. Penelitian dilakukan menggunakan metode kuantitatif saja sehingga untuk ke depannya dapat menggunakan gabungan kuantitatif dan kualitatif. Adanya keterbatasan waktu dalam pengisian kuesioner sehingga tidak semua responden dilakukan pendampingan saat mengisi kuesioner yang menyebabkan hasil penelitian bersifat normatif dari responden. Penelitian selanjutnya dapat mempersiapkan waktu penelitan yang cukup agar responden dapat bertanya ketika mengalami kesulitan dalam mengisi kuesioner.

REFERENSI

Abdul-Rahman, M. N., Hassan, T. H., Abdou, A. H., Abdelmoaty, M. A., Saleh, M. I., & Salem, A. E. (2023). Responding to tourists' intentions to revisit medical destinations in the post-COVID-19 era through the promotion of their clinical trust and well-being. *Sustainability*, *15*(3), 2399.

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, *50*(2), 179–211.

Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach to structural equation modeling. *Modern Methods for Business Research*, *295*(2), 295–336.

Dash, A. (2024). Country image and medical tourist's trust impact on intention to revisit India. *Tourism Review*.

Davidow, M. (2000). The bottom line impact of organizational responses to customer complaints. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, *24*(4), 473–490.

Doyle, C., Lennox, L., & Bell, D. (2013). A systematic review of evidence on the links between patient experience and clinical safety and effectiveness. *BMJ Open*, *3*(1), e001570.

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: A recommendation on health tourism policy measures. *Frontiers in Public Health*, *10*, 893497.

Friele, R. D., Sluijs, E. M., & Legemaate, J. (2008). Complaints handling in hospitals: an empirical study of discrepancies between patients' expectations and their experiences. *BMC Health Services Research*, *8*(1), 199.

Goodman, J. A. (2014). *Customer experience 3.0: High-profit strategies in the age of techno service*. HarperChristian+ ORM.

Greaves, F., Pape, U. J., King, D., Darzi, A., Majeed, A., Wachter, R. M., & Millett, C. (2012). Associations between Internet-based patient ratings and conventional surveys of patient experience in the English NHS: an observational study. *BMJ Quality & Safety*, *21*(7), 600–605.

Hair, J. F. (2014). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. sage.

Hair, J. F., Babin, B. J., Black, W. C., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis*. Cengage. https://books.google.co.id/books?id=0R9ZswEACAAJ

Hamid, R., Radji, D. L., & Ismail, Y. L. (2020). Pengaruh empathy dan responsiveness terhadap minat kunjungan ulang pelanggan. *Oikos Nomos: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, *13*(1), 27–38.

Kidder, R. M. (1995). *How good people make tough choices*. Morrow New York.

Kim, J. E., Hahm, M., & Lee, K. (2023). Patient experience and recommendation intention at specialty hospitals. *Korea Journal of Hospital Management*, *28*(2), 21–31.

Kurtuluş, S. A., & Cengiz, E. (2022). Customer experience in healthcare: literature review. *Istanbul Business Research*, *51*(1), 291–312.

Lee, D. (2019). A model for designing healthcare service based on the patient experience. *International Journal of Healthcare Management*, *12*(3), 180–188.

Maxham III, J. G., & Netemeyer, R. G. (2002). Modeling customer perceptions of complaint handling over time: the effects of perceived justice on satisfaction and intent. *Journal of Retailing*, *78*(4), 239–252.

Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, *20*(3), 709–734.

Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, *58*(3), 20–38.

Nagel, M., & Santos, C. P. dos. (2017). The relationship between satisfaction with complaint handling and repurchase intentions: detecting moderating influences in E-tail. *BBR. Brazilian Business Review*, *14*(05), 510–527.

O'dowd, E., Lydon, S., Lambe, K., Vellinga, A., Rudland, C., Ahern, E., Hilton, A., Ward, M. E., Kane, M., & Reader, T. (2022). An analysis of complaints about hospital care in the Republic of Ireland. *International Journal for Quality in Health Care*, *34*(2), mzac037.

Octaviani, S., Antonio, F., & Andy, A. (2023). The antecedents of patient experience of aesthetic clinic and its impact on revisit intention. *South African Journal of Business Management*, *54*(1), 13.

Paisri, W., Ruanguttamanun, C., & Sujchaphong, N. (2022). Customer experience and commitment on eWOM and revisit intention: A case of Taladtongchom Thailand. *Cogent Business & Management*, *9*(1), 2108584.

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.

Priyanto, E. B., Rahayuningsih, E., & Anggiani, S. (2025). The Impact of Hospital Service Technology and Service Quality on Patient Revisit Intention: Mediating Role of Patient Experience. *Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi*, *8*(3), 209–223.

Shokrany, N. B., Salama, S., & Alsawy, O. (2024). The role of Egyptian Ministry of Tourism in handling guest complaints and its impact on guest satisfaction and revisit intention. *The International Journal of Tourism and Hospitality Studies*, *7*(2), 1–22.

Sim, G., Shin, H., & Kim, D. (2023). The Effect of Physical Therapist's Expertise and Interactivity on Revisit Intention Based on Trust. *The Journal of Korean Physical Therapy*, *35*(3), 77–82.

Siripipatthanakul, S. (2021). Service quality, patient satisfaction, word-of-Mouth, and revisit intention in a dental clinic, Thailand. *International Journal of Trend in Scientific Research and Development (IJTSRD)*, *5*(5), 832–841.

Situmorang, W. R., Rini, E. S., & Sembiring, B. K. F. (2020). The effect of social media, servicescape and customer experience on revisit intention with the visitor satisfaction as an intervening variables in the tree house on tourism Habitat Pamah Semelir Langkat regency. *International Journal of Research and Review*, *7*(2), 79–84.

Smith, A. K., & Bolton, R. N. (1998). An experimental investigation of customer reactions to service failure and recovery encounters: paradox or peril? *Journal of Service Research*, *1*(1), 65–81.

Tax, S. S., Brown, S. W., & Chandrashekaran, M. (1998). Customer evaluations of service complaint experiences: implications for relationship marketing. *Journal of Marketing*, *62*(2), 60–76.

Triandis, H. C. (1979). Values, attitudes, and interpersonal behavior. *Nebraska Symposium on*

Motivation.

Widiyastutik, T., Syah, T. Y. R., & Wihidi, K. R. (2022). The Effect Of Nurse Caring and Complain Handling On The Intention Of Revisits With Trust Mediation: Anna Medika Hospital Study. *Jurnal Health Sains*, *3*(7).

Wolf, C., & Jason, A. (2014). Defining patient experience. *Patient Experience Journal*, *1*(1), 7–19.

Yoo, S. R., Lee, S. W., & Jeon, H. M. (2020). The role of customer experience, food healthiness, and value for revisit intention in GROCERANT. *Sustainability*, *12*(6), 2359.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the Academy of Marketing Science*, *21*(1), 1–12.