

Pengaruh HCSQ terhadap *Behavioral Intention* Melalui *Experience Economy* dan *Emotional Satisfaction*

Sheila Soraya Choliq¹, Ika Barokah Suryaningsih², Aris Prasetyo³

¹Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Pascasarjana, Universitas Jember,
sheilasoraya_dokter@yahoo.com

²Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Jember, barokah.feb@unej.ac.id

³Fakultas Kedokteran, Universitas Jember, aris.fk@unej.ac.id

ABSTRAK

Waktu tunggu rawat jalan rata-rata untuk Rawat Jalan Poli Spesialis di Rumah Sakit Citra Husada Jember adalah 88 menit, hal ini kurang dari standar pelayanan rumah sakit minimum. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Healthcare Service Quality* terhadap *Behavioral Intention* melalui *Experience Economy* dan *Emotional Satisfaction* sebagai variabel *intervening* pada rawat jalan poli spesialis di Rumah Sakit Citra Husada Jember. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pasien Rawat Jalan Poli Spesialis di Rumah Sakit Citra Husada Jember. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling*. Berdasarkan penentuan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 120 Pasien Rawat Jalan Poli Spesialis di Rumah Sakit Citra Husada Jember. Prosedur pengambilan dan pengumpulan data penelitian dilakukan dengan cara penyebaran angket yang merupakan daftar pernyataan untuk dijawab oleh responden yaitu pasien Rawat Jalan Poli Spesialis Di Rumah Sakit Citra Husada Jember. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Structural Equation Model (SEM)* dengan aplikasi *SmartPLS*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik *Healthcare Service Quality*, maka semakin baik *Experience Economy* dan *Emotional Satisfaction*, dan pasien Rawat Jalan Poli Spesialis Di Rumah Sakit Citra Husada Jember. Semakin baik *Healthcare Service Quality*, *Experience Economy* dan *Emotional Satisfaction* maka semakin baik *Behavioral Intention* pasien Rawat Jalan Poli Spesialis Di Rumah Sakit Citra Husada Jember. Saran untuk penelitian selanjutnya dapat menilai *Healthcare Service Quality* dari sudut pandang penyedia jasa kesehatan, bagaimana mereka mengevaluasi layanan yang diberikan dibandingkan dengan evaluasi dari pasien maupun kompetitornya sehingga penilaian *Healthcare Service Quality* menjadi lebih komprehensif.

Kata kunci: *HCSQ*, *Experience Economy*, *Emotional Satisfaction*, *Behavioral Intention*

ABSTRACT

The average outpatient waiting time for Specialist Outpatient Clinic at Citra Husada Hospital Jember is 88 minutes. This is less than the minimum hospital service standard. This study aims to determine the effect of *Healthcare Service Quality* on *Behavioral Intention* through *Experience Economy* and *Emotional Satisfaction* as *intervening variables* in specialist outpatient clinics at Citra Husada Hospital, Jember. The population in this study were all specialist outpatients at Citra Husada Hospital, Jember. The sampling method used in this research was *Purposive Sampling*. Based on the determination of the number of samples used in this research, there were 120 Specialist Poly Outpatients at Citra Husada Hospital, Jember. Data collection and collection procedures: The research was carried out by distributing a questionnaire which was a list of statements to be answered by respondents, namely Outpatient Specialist Polyclinics at Citra Husada Hospital, Jember. The data analysis method used in this research is the *Structural Equation Model (SEM)* with the *SmartPLS* application. The results of the research show that the quality of health services is getting better, the economic experience and emotional satisfaction, and the specialist poly outpatients at Citra Husada Hospital in Jember are getting better. The better the *Healthcare Service Quality*, *Experience Economy* and *Emotional Satisfaction*, the better the *Behavioral Intention* of Specialist Poly Outpatient Patients at Citra Husada Hospital, Jember. Suggestions for further research could be to assess the quality of health services from the perspective of health service providers, how they distribute the services provided compared to evaluations from patients and competitors so that the assessment of the quality of health services becomes more comprehensive.

Keywords: *HCSQ*, *Experience Economy*, *Emotional Satisfaction*, *Behavioral Intention*

*Correspondence Author: Sheila Soraya Choliq, Universitas Jember, sheilasoraya_dokter@yahoo.com

I. PENDAHULUAN

Sektor jasa kesehatan memberikan kontribusi cukup besar bagi suatu wilayah atau negara, bahkan semakin maju negara tersebut penyedia jasa kesehatan juga ikut andil dalam pendapatan sebuah negara. Industri rumah sakit sebagai bentuk penyedia jasa medis merupakan kategori fasilitas kesehatan yang disediakan oleh pemerintah dan masyarakat untuk tujuan kesehatan rujukan dan atau penunjang. Dalam menjalankan fungsinya, diharapkan untuk mempertimbangkan peran sosial dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Dalam praktiknya, pemilik Bukan hanya mereka yang bekerja di klinik, lab medis, atau rumah sakit, tetapi mereka juga memiliki keuntungan dari layanan yang mereka berikan.¹

Model kualitas layanan untuk memenuhi kebutuhan khusus layanan sektor kesehatan dikenal sebagai *Healthcare Service Quality (HCSQ)* adalah definisi spesifik dari *healthcare service quality*. Kualitas lingkungan fisik dan kualitas interaksi adalah dua dimensi dari variabel HCSQ. Kualitas lingkungan fisik (kualitas lingkungan fisik) diukur dengan tiga indikator: lingkungan, elemen *tangible*, dan faktor sosial. Kualitas interaksi (kualitas interaksi) diukur dengan sikap dan perilaku, keahlian, dan kualitas proses.⁴

Experience Economy yang sesuai akan memberikan keuntungan bagi penyedia jasa layanan kesehatan, pasien juga akan menceritakan pengalaman mereka dengan barang atau memberikan layanan ini kepada pihak lain untuk mendapatkan keunggulan, penyedia layanan kesehatan harus mengutamakan kepuasan pasien.

Emotional satisfaction pasien berkaitan dengan *behavioral intention*, jika pelayanan yang diberikan baik, diharapkan dapat memberikan kepuasan dan mempertahankan pasien yang lebih banyak, karena apabila pasien mendapatkan pelayanan yang menurut pendapat pasien baik, maka ia akan merasa puas dengan pelayanannya, dan hal tersebut sangat erat kaitannya dengan kepuasan pasien yang terbentuk dari pendapat pasien itu sendiri, maka pihak rumah sakit senantiasa harus meningkatkan pelayanannya.

Behavioral intention didefinisikan sebagai perilaku pasien yang mengarah pada keinginan untuk kembali yang dipicu dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Rasa

puas hati emosi pasien berkaitan dengan niat tindakan, karena apabila layanan Rumah sakit harus terus meningkatkan layanan karena layanan yang baik diharapkan dapat membuat pasien lebih puas dan mempertahankan pasien. Ini karena apabila pasien mendapatkan layanan yang menurut pendapat pasien baik, pasien akan merasa puas dengan layanan tersebut, dan ini sangat erat kaitannya dengan kepuasan pasien. Perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk atau hasil dengan ekspektasi dikenal sebagai kepuasan.⁵

Rumah Sakit Citra Husada Jember, yang merupakan rumah sakit swasta dengan perkembangan pesat, memiliki luas tanah yang luas. 20.000 meter dan luas bangunan 4627,15 meter. RS Citra Husada Jember menyediakan layanan rawat jalan yakni klinik penyakit dalam, kliniki bedah umum, klinik mata, klinik jantung, klinik penyakit mulut, klinik saraf, klinik kandungan, klinik paru, klinik anak, klinik THT, klinik orthopedi, klinik urologi, klinik gigi, klinik laktasi, klinik umum, dan klinik psikologi klinis.

Berdasarkan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Perawatan Jalan Poli Spesialis Di Dalam pemeriksaan yang dilakukan pada tahun 2022 di Rumah Sakit Citra Husada Jember, jumlah IKM pelayanan IRJA adalah 4 (skala 5) atau 80 (skala 100), dengan predikat B. Pada pemeriksaan pertama, aspek kedisiplinan dan kemampuan petugas medis menerima skor tertinggi, dengan nilai 82, sedangkan yang lain menerima nilai 4. Namun, di bagian penerimaan registrasi, skornya adalah 71 terutama pada bagian "kesopanan dan keramahan petugas pendaftaran". Selain itu, Pasien Rawat Jalan Poli Spesialis Di Rumah Sakit Citra Husada di Jember mengatakan bahwa saat pasien menerima terapi atau suntikan, tidak ada interaksi antara perawat dan pasien, dan pasien tidak sempat mengajukan pertanyaan karena perawat kurang tanggap dalam menanggapi keluhan pasien. Jika pasien atau keluarga pasien tidak mengerti, petugas administrasi kadang-kadang tidak mau menjelaskan kembali syarat-syarat berobat. setelah melakukan pengobatan pada rawat jalan poli spesialis di RS Citra Husada Jember.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pasien Rawat Jalan Poli Spesialis Di Rumah Sakit Citra Husada Jember, Menurut temuan dari 16 pasien yang datang ke pasien, meskipun mereka telah menunggu lebih dari satu jam, dokter belum memeriksa mereka. Rawat

Jalan Poli Spesialis Di Rumah Sakit Citra Husada Jember Ditemukan bahwa hanya dua pasien mendapatkan layanan dengan waktu tunggu di bawah 60 menit. Dengan melihat empat pasien di masing-masing poliklinik (penyakit dalam, bedah, anak, dan kebidanan/kandungan), peneliti menemukan rata-rata waktu tunggu untuk empat poliklinik tersebut. Untuk poliklinik penyakit dalam, waktu tunggu 70 menit, untuk poliklinik bedah 105 menit, dan untuk poliklinik anak dan kebidanan/kandungan, waktu tunggu 105 menit. Berdasarkan temuan di atas, dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu rawat jalan rata-rata untuk keempat poliklinik di atas adalah 88 menit. Ini kurang dari standar pelayanan rumah sakit minimum, yang berarti waktu tunggu pasien tidak lebih dari 60 menit dari saat pasien mendaftar hingga menerima perawatan medis.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah *healthcare service quality* berpengaruh terhadap *behavioral intention* melalui *experience economy* dan *emotional satisfaction* sebagai variabel intervening pada Rawat Jalan Poli Spesialis Di Rumah Sakit Citra Husada Jember?

Tujuan penelitian ini adalah untuk menemukan dan menganalisis pengaruh *healthcare service quality* terhadap *behavioral intention* melalui *experience economy* dan *emotional satisfaction* sebagai variabel intervening pada Rawat Jalan Poli Spesialis Di Rumah Sakit Citra Husada Jember.

Keterbaruan dalam penelitian ini yakni penggunaan variabel *Experience Economy* digunakan sebagai variabel *intervening* dalam penelitian ini dikarenakan *Experience Economy* yang sesuai dapat terbentuk dari *healthcare service quality* yang optimal sehingga mampu memberikan pengalaman yang baik dibenak pasien serta akan merekomendasikan jasa layanan kesehatan kepada orang lain.

II. METODOLOGI

Penelitian jenis ini eksplisit, yang berarti mengevaluasi hipotesis penelitian untuk menentukan bagaimana variabel berinteraksi satu sama lain.⁸ Untuk mencapai tujuan ini, metode yang telah dipilih akan digunakan. *Emotional Satisfaction* dan *Experience Economy* sebagai

variabel intervening pada Rawat Jalan Poli Spesialis Di Rumah Sakit Citra Husada Jember.

Populasi dalam penelitian ini yaitu setiap pasien Rawat Jalan Poli Spesialis di Rumah Sakit Citra Husada Jember. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*.⁸ Syarat khusus untuk menjadi sampel dalam penelitian ini adalah:

- Usia responden dalam penelitian ini adalah usia minimal 17 tahun, dengan mempertimbangkan bahwa usia ini memungkinkan seseorang untuk membuat keputusan logis.
- Responden merupakan pasien umum yang pernah menjadi Pasien Rawat Jalan Poli Spesialis di Rumah Sakit Citra Husada Jember.

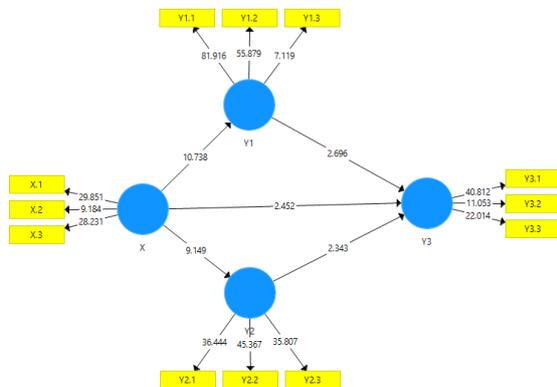
Karena belum diketahuinya secara pasti jumlah keseluruhan konsumen, maka peneliti mengacu pada pendapat Hair mengusulkan bahwa jumlah indikator yang digunakan untuk setiap variabel memengaruhi ukuran sampel representatif.⁹ Jumlah indikator yang digunakan untuk setiap variabel memengaruhi ukuran sampel representatif, yakni 12 x 5 untuk batas minimal dan 10 untuk batas maksimal. (10) Batas minimal dan maksimal dalam penelitian ini adalah 60 dan 120. Berdasarkan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu 120 Pasien Rawat Jalan Poli Spesialis yang berada di Rumah Sakit Citra Husada Jember.

Prosedur pengambilan dan pengumpulan data penelitian dilakukan dengan cara penyebaran angket yang merupakan daftar pernyataan untuk dijawab boleh responden yaitu pasien Rawat Jalan Poli Spesialis Di Rumah Sakit Citra Husada Jember. Untuk melakukan prediksi, PLS (*Partial Least Square*) digunakan. Melakukan prediksi tersebut membantu para peneliti menemukan nilai variabel laten yang dimaksudkan untuk melakukan prediksi dan memprediksi hubungan antar konstruk. Variabel laten adalah agregat linear dari indikatornya; model luar adalah model pengukuran, dan model dalam adalah model struktural yang menghubungkan variabel laten., masing-masing menentukan estimasi berat untuk menghasilkan bagian skor variabel laten. Ini membuktikan bahwa bahwa indikator dan variabel laten, yang

merupakan variabel dependen, memiliki residual variance yang lebih rendah.¹¹

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Pengaruh Langsung



Gambar 1. Gambar Bootstrapping
Sumber: Data primer diolah, 2023

Tujuan uji hipotesis ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Metode bootstrapping dapat digunakan untuk mengukur tingkat signifikansi. Uji statistik yang digunakan untuk uji hipotesis adalah uji t pada setiap jalur pengaruh antar variabel. Hasil pengujian pengaruh langsung dengan *bootstrapping* dari analisis PLS dapat dilihat pada Gambar 1 dan Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Pengaruh Langsung (*Path coefficients*)

Variabel	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
X->Y1	0.643	10.738	0.000
X->Y2	0.669	9.149	0.000
X->Y3	0.295	2.452	0.015
Y1->Y3	0.297	2.696	0.007
Y2->Y3	0.316	2.343	0.019

Sumber: Data primer diolah, 2023

Pengujian pengaruh langsung, yang ditunjukkan pada gambar 1 dan tabel 2, menunjukkan bahwa:

1. *Healthcare service quality* (X) berdampak pada *experience economy* (Y1), dengan nilai koefisien jalurnya (*path coefficients*) 0,643 dan nilai p 0,000, yang menunjukkan bahwa hasilnya positif dan signifikan karena nilai p kurang dari 0.05.

2. *Healthcare service quality* (X) berdampak pada *emotional satisfaction* (Y2). Nilai koefisien jalur (*path coefficients*) adalah 0,669, yang menunjukkan nilai positif, dan nilai p-value adalah 0,000, yang menunjukkan bahwa hasil ini signifikan karena nilai p-value kurang dari 0.05.
3. *Healthcare service quality* (X) berdampak pada keinginan tingkah laku (Y3). Nilai koefisien jalurnya (*path coefficients*) adalah 0,295, yang merupakan nilai positif, dan nilai p-valuenya adalah 0,015, yang menunjukkan bahwa hasilnya signifikan karena nilai p-value kurang dari 0.05.
4. Pengalaman Ekonomi (Y1) memiliki nilai koefisien jalur (*path coefficients*) = 0,297, yang menunjukkan nilai positif; nilai p-nya adalah 0,007, yang menunjukkan bahwa hasilnya signifikan karena nilai p kurang dari 0.05.
5. *Emotional Satisfaction* (Y2) berpengaruh terhadap *Behavioral Intention* (Y3). Nilai koefisien jalurnya (*path coefficients*) adalah 0,316, yang merupakan nilai positif, dan nilai p-valuenya adalah 0,019, yang menunjukkan bahwa hasilnya signifikan karena nilai p kurang dari 0.05.

Hasil uji pengaruh tidak langsung (pemeriksaan variabel mediasi)

Selain pengaruh langsung, dalam penelitian ini juga meneliti pengaruh tidak langsung corporate social responsibility dan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien yang dimediasi citra rumah sakit. Hasil Uji pengaruh tidak langsung disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung (*Specific Indirect Effect*)

Variabel I	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
X -> Y1					0.01
-> Y3	0.191	0.201	0.076	2.530	2
X -> Y2					0.03
-> Y3	0.212	0.212	0.097	2.178	0

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 3 diperoleh hasil pengaruh tidak langsung antar variabel sebagai berikut:

1. *Healthcare Service Quality* (X) terhadap *Behavioral Intention* (Y3) melalui *Experience Economy* (Y1) memperoleh nilai korelasi sebesar 0,191 dengan t-statistic 2,530 >1,96 dan P-value 0,012 < 0,05, dengan demikian pengaruh tidak langsung antara *Healthcare Service Quality* (X) terhadap *Behavioral Intention* (Y3) melalui *Experience Economy* (Y1) dinyatakan signifikan.
2. *Tingkat layanan kesehatan* (X) dibandingkan dengan *keinginan tindakan* (Y3) dan *emotional satisfaction* (Y2). memperoleh nilai korelasi sebesar 0,212 dengan t-statistic 2,178 >1,96 dan P-value 0,030 < 0,05, dengan demikian pengaruh tidak langsung antara *Healthcare Service Quality* (X) terhadap *Behavioral Intention* (Y3) melalui *Emotional Satisfaction* (Y2) dinyatakan signifikan.

Pengaruh *Healthcare Service Quality* terhadap *Experience Economy*

Hasil uji hipotesis pertama menunjukkan bahwa *healthcare service quality* berpengaruh positif dan signifikan pada *Experience Economy*. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diartikan bahwa semakin baik *Healthcare Service Quality* maka semakin baik *Experience Economy* pasien Rawat Jalan Poli Spesialis Di Rumah Sakit Citra Husada Jember.

Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan adalah penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Pelayanan yang baik biasanya menyebabkan tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi dan lebih sering membeli produk yang sama.¹²

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Syuhailah et al., menyatakan bahwa *Healthcare Service Quality* berpengaruh terhadap *Experience Economy*, Hossain et al., menyatakan bahwa *Healthcare Service Quality* berpengaruh terhadap *Experience Economy*, Tsou et al., menyatakan bahwa *Healthcare Service Quality* berpengaruh terhadap *Experience Economy*, Akthar et al., menyatakan bahwa *Healthcare Service Quality* berpengaruh terhadap *Experience Economy*, Abdullah et al., menyatakan bahwa *Healthcare Service Quality* berpengaruh terhadap *Experience Economy* dan Aljaberi et al.,

menyatakan bahwa *Healthcare Service Quality* berpengaruh terhadap *Experience Economy*.^{13, 14, 15, 16, 17}

Pengaruh *Healthcare Service Quality* terhadap *Emotional Satisfaction*

Hasil dari uji hipotesis kedua menunjukkan bahwa *healthcare service quality* berdampak positif dan signifikan terhadap *Emotional Satisfaction*. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diartikan bahwa semakin baik *Healthcare Service Quality* maka semakin tinggi *Emotional Satisfaction* pasien Rawat Jalan Poli Spesialis Di Rumah Sakit Citra Husada Jember.

Pelanggan harus menilai kualitas pelayanan, tidak seperti perusahaan. Akibatnya, saat membuat Perusahaan harus mengutamakan kepuasan pelanggan melalui komponen kualitas layanan dalam strategi dan program pelayanan mereka. Dengan demikian, pelanggan akan memberikan pilihan mereka kepada pesaing mereka.¹⁸

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Syuhailah et al., menyatakan bahwa *Healthcare Service Quality* berpengaruh terhadap *Emotional Satisfaction*, Hossain et al., menyatakan bahwa *Healthcare Service Quality* berpengaruh terhadap *Emotional Satisfaction*, Tsou et al., menyatakan bahwa *Healthcare Service Quality* berpengaruh terhadap *Emotional Satisfaction*, Akthar et al., menyatakan bahwa *Healthcare Service Quality* berpengaruh terhadap *Emotional Satisfaction*, Abdullah et al., menyatakan bahwa *Healthcare Service Quality* berpengaruh terhadap *Emotional Satisfaction* dan Aljaberi et al., menyatakan bahwa *Healthcare Service Quality* berpengaruh terhadap *Emotional Satisfaction*.^{13, 14, 15, 16, 17}

Pengaruh *Healthcare Service Quality* terhadap *Behavioral Intention*

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa layanan kesehatan memengaruhi keinginan perilaku secara signifikan dan positif. semakin baik *Healthcare Service Quality* maka semakin baik *Behavioral*

Intention pasien Rawat Jalan Poli Spesialis Di Rumah Sakit Citra Husada Jember.

Kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh empati, daya tanggap, jaminan, bukti fisik, dan kehandalan. Selain itu, banyak persepsi tentang pelayanan yang diharapkan dan dirasakan dipengaruhi oleh kebutuhan individu, pengalaman masa lalu, komunikasi dari mulut ke mulut, dan sumber eksternal. Persepsi ini memengaruhi konsep kualitas layanan, yang merupakan makna yang kompleks tentang kualitas, kepuasan, atau ketidakpuasan. Layanan dianggap bermutu jika yang diharapkan kurang dari yang dirasakan; memuaskan jika yang diharapkan sama; dan tidak memuaskan jika yang diharapkan lebih besar dari yang dirasakan.¹⁹

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Syuhailah et al., menyatakan bahwa *Healthcare Service Quality* berpengaruh terhadap *Behavioral Intention* Hossain et al., menyatakan bahwa *Healthcare Service Quality* berpengaruh terhadap *Behavioral Intention*, Tsou et al., menyatakan bahwa *Healthcare Service Quality* berpengaruh terhadap *Behavioral Intention*, Akthar et al., menyatakan bahwa *Healthcare Service Quality* berpengaruh terhadap *Behavioral Intention*, Abdullah et al., menyatakan bahwa *Healthcare Service Quality* berpengaruh terhadap *Behavioral Intention*, dan Aljaberi et al., menyatakan bahwa *Healthcare Service Quality* berpengaruh terhadap *Behavioral Intention*.^{13, 14, 15, 16, 17}

Pengaruh *Experience Economy* terhadap *Behavioral Intention*

Hasil uji hipotesis ketiga menunjukkan bahwa *experience economy* berpengaruh positif dan sangat penting untuk *Behavioral Intention*. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diartikan bahwa semakin baik *Experience Economy* maka semakin baik *Behavioral Intention* pasien Rawat Jalan Poli Spesialis Di Rumah Sakit Citra Husada Jember.

Layanan dan barang tidak lagi cukup. Konsep "*experience economy*" mengacu pada gagasan bahwa manajer dapat memberi setiap pelanggan pengalaman yang luar biasa untuk memulai sesuatu yang baru. Dalam arti lain,

pengalaman dapat didefinisikan sebagai produk yang menawarkan sesuatu kepada pelanggan (menyenangkan, mendidik, mengikutsertakan), yang dapat menghasilkan ingatan atau ingatan. Menceritakan pengalaman berarti mengubah aspek yang membuat sesuatu menarik dan layak dibeli kembali.²⁰

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Syuhailah et al., menyatakan bahwa *Experience Economy* berpengaruh terhadap *Behavioral Intention*, Hossain et al., menyatakan bahwa *Experience Economy* berpengaruh terhadap *Behavioral Intention*, Tsou et al., menyatakan bahwa *Experience Economy* berpengaruh terhadap *Behavioral Intention*, Akthar et al., menyatakan bahwa *Experience Economy* berpengaruh terhadap *Behavioral Intention*, Abdullah et al., menyatakan bahwa *Experience Economy* berpengaruh terhadap *Behavioral Intention*, dan Aljaberi et al., menyatakan bahwa *Experience Economy* berpengaruh terhadap *Behavioral Intention*.^{13, 14, 15, 16, 17}

Pengaruh *Emotional Satisfaction* terhadap *Behavioral Intention*

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa *emotional satisfaction* berdampak positif dan signifikan terhadap keinginan untuk melakukan sesuatu. Berdasarkan temuan ini, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi *emotional satisfaction* maka semakin besar keinginan untuk melakukan sesuatu. pasien Rawat Jalan Poli Spesialis Di Rumah Sakit Citra Husada Jember.

Ketidakpuasan konsumen adalah tanggapan pelanggan terhadap tingkat ketidakpuasan atau ketidakpercayaan yang dirasakan antara kinerja nyata produk dan pembelian dan harapan sebelumnya (bukan kinerja lainnya). Kepuasan konsumen terjadi ketika hasil pilihan yang dipilih setidaknya memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.⁵

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Syuhailah et al., menyatakan bahwa *Emotional Satisfaction* berpengaruh terhadap *Behavioral Intention*, Hossain et al., menyatakan bahwa *Emotional Satisfaction* berpengaruh terhadap *Behavioral*

Intention, Tsou et al., menyatakan bahwa *Emotional Satisfaction* berpengaruh terhadap *Behavioral Intention*, Akthar et al., menyatakan bahwa *Emotional Satisfaction* berpengaruh terhadap *Behavioral Intention*, Abdullah et al., menyatakan bahwa *Emotional Satisfaction* berpengaruh terhadap *Behavioral Intention*, dan Aljaberi et al., menyatakan bahwa *Emotional Satisfaction* berpengaruh terhadap *Behavioral Intention*.^{13, 14, 15, 16, 17}

IV. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat ditarik beberapa simpulan yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *Healthcare Service Quality* dapat meningkatkan *Experience Economy* pasien Rawat Jalan Poli Spesialis di Rumah Sakit Citra Husada Jember
2. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *Healthcare Service Quality* dapat meningkatkan *Emotional Satisfaction* pasien Rawat Jalan Poli Spesialis di Rumah Sakit Citra Husada Jember.
3. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *Healthcare Service Quality* dapat meningkatkan *Behavioral Intention* pasien Rawat Jalan Poli Spesialis di Rumah Sakit Citra Husada Jember.
4. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *Experience Economy* dapat meningkatkan *Behavioral Intention* pasien Rawat Jalan Poli Spesialis di Rumah Sakit Citra Husada Jember.
5. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *Emotional Satisfaction* dapat meningkatkan *Behavioral Intention* pasien Rawat Jalan Poli Spesialis di Rumah Sakit Citra Husada Jember.

Berdasarkan hasil pembahasan dan simpulan, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada pasien umum pasien Rawat Jalan Poli Spesialis di salah satu RS swasta kelas menengah yang kemungkinan memiliki perbedaan dalam *Healthcare Service Quality* dengan RS swasta di kelas yang berbeda maupun RS pemerintah, khususnya di Indonesia. Oleh

karena itu, peneliti selanjutnya diharapkan melakukan penelitian pada pasien umum dan asuransi serta menggunakan objek RS swasta di kelas yang berbeda maupun RS pemerintah.

2. Penelitian ini hanya menilai *Healthcare Service Quality* dari sudut pandang pasien sebagai pengguna jasa layanan kesehatan. Penelitian selanjutnya dapat menilai *Healthcare Service Quality* dari sudut pandang penyedia jasa kesehatan, bagaimana mereka mengevaluasi layanan yang diberikan dibandingkan dengan evaluasi dari pasien maupun kompetitornya sehingga penilaian *Healthcare Service Quality* menjadi lebih komprehensif

REFERENSI

1. Carlin J. Book Review: Assessing Service Quality: Satisfying The Expectations Of Library Customers. Reference & User Services Quarterly. 2016;
2. Kotler P. Philip Kotler: Some Of My Adventures In Marketing. Journal Of Historical Research In Marketing. 2017;9(2).
3. Nugraha Ksw, Suryaningsih Ib, Paramita C. Pengaruh Elemen-Elemen Healthcare Service Quality (HCSQ) Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Bina Sehat Jember. Bisma. 2018;12(3).
4. Nugraha Ksw, Suryaningsih Ib, Paramita C. Pengaruh Elemen-Elemen Healthcare Service Quality (HCSQ) Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Bina Sehat Jember. Bisma. 2018;12(3).
5. Tjiptono, Fandy. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi. 2015.
6. Hossain Ma, Amin R, Masud A Al, Hossain Mi, Hossen Ma, Hossain Mk. What Drives People's Behavioral Intention Toward Telemedicine? An Emerging Economy Perspective. Sage Open. 2023;13(3).
7. Tsou Ht, Chen Js, Chou Cy, Chen Tw. Sharing Economy Service Experience And Its Effects On Behavioral Intention. Sustainability (Switzerland). 2019;11(18).
8. Sugiyono. Statistik Untuk Penelitian Kesehatan. Statistika Untuk Penelitian. 2016;
9. Ferdinand A. Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis Dan Disertasi Ilmu Manajemen. Edisi Kelima. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2014.
10. Hair J, Black Wc, Babin Bj, Anderson Re. Multivariate Data Analysis: Pearson New International Edition. British Library Cataloguing-In-Publication Data. 2014;

11. Ghozali I. Partial Least Squares, Konsep, Teknik, Dan Aplikasi Menggunakan Program Smartpls 3.2.9 Untuk Peneliti. Vol. 3, Universitas Diponegoro. 2021.
12. Kotler P. Philip Kotler: Some Of My Adventures In Marketing. *Journal Of Historical Research In Marketing*. 2017;9(2).
13. Syuhailah N, Hussin N, Mokhlis S, Safrah Salleh H, Aziz Za. The Relationships Among Service Quality, Emotional Satisfaction And Behavioural Intention In Childcare Provider Choice: Evidence From Malaysia. Vol. 11, *Systematic Reviews In Pharmacy*. 2020.
14. Hossain Ma, Amin R, Masud A Al, Hossain Mi, Hossen Ma, Hossain Mk. What Drives People's Behavioral Intention Toward Telemedicine? An Emerging Economy Perspective. *Sage Open*. 2023;13(3).
15. Akthar N, Nayak S, Pai P Y. A Cross-Sectional Study on Exploring The Antecedents Of Patient's Revisit Intention: Mediating Role Of Trust In The Hospital Among Patients In India. *F1000res*. 2023;12.
16. Abdullah Mz, Othman Ak, Hamzah Mi, Anuar A, Tobi Snm, Solat N. The Influence of Healthcare Service Quality On Public University Students' Satisfaction And Behavioural Intention: Moderating Role Of Trust. *J Health Manag*. 2022;
17. Aljaberi Ma, Juni Mh, Al-Maqtari Ra, Lye Ms, Saeed Ma, Al-Dubai Sar, Et Al. Relationships Among Perceived Quality Of Healthcare Services, Satisfaction And Behavioural Intentions Of International Students In Kuala Lumpur, Malaysia: A Cross-Sectional Study. *Bmj Open*. 2018;8(9).
18. Firmansyah Ma. Buku Pemasaran Produk Dan Merek. *Buku Pemasaran Produk Dan Merek*. 2019;(August).
19. Kotler P, Armstrong G. *Kotler & Armstrong, Principles Of Marketing* | Pearson. Pearson. 2018.
20. Tsou Ht, Chen Js, Chou Cy, Chen Tw. Sharing Economy Service Experience And Its Effects On Behavioral Intention. *Sustainability (Switzerland)*. 2019;11(18).