

KUALITAS MEDIS, LAYANAN DAN HARGA: PENENTU LOYALITAS WISATAWAN MEDIS INDONESIA KE MALAYSIA

Oleh:

¹Wirandry Baja Cahaya, ²Renza Fahlevi*, ³Fitriana Aidnilla Sinambela

^{1,2,3}Universitas Internasional Batam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
Baloi-Sei Ladi, Jl. Gajah Mada, Tiban Indah, Kec. Sekupang, Kota Batam, Kepulauan Riau 29426

*)Corresponding Author Email: renza.fahlevi@uib.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of medical quality, service quality, and price fairness on satisfaction and their impact on loyalty of Indonesian patients undergoing medical tourism in Malaysia. This study used a quantitative approach with a survey method, where data were collected through structured questionnaires from 200 respondents who had received medical services at several leading hospitals in Malaysia. The data analysis technique was carried out using Structural Equation Modeling based on Partial Least Squares (SEM-PLS) to test the relationship between the study variables. The results showed that medical quality and service quality had a positive and significant effect on patient satisfaction, confirming the importance of diagnostic accuracy, treatment effectiveness, and the professionalism of medical and non-medical personnel in shaping the experience of cross-border medical tourism. In contrast, price fairness did not have a significant effect on satisfaction, indicating that Indonesian patients prioritize clinical outcomes and service quality over price considerations. Furthermore, patient satisfaction was shown to have a very strong and significant influence on loyalty, which was reflected in the intention to return and authorize medical services in Malaysia. These findings provide theoretical and practical support for the development of medical tourism policies, particularly in efforts to strengthen the competitiveness of domestic healthcare services in Indonesia.

Keywords: Medical Quality, Service Quality, Price Fairness, Patient Satisfaction And Loyalty.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas medis, kualitas layanan, dan keadilan harga terhadap kepuasan serta dampaknya terhadap loyalitas pasien asal Indonesia yang melakukan wisata medis ke Malaysia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, dimana data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur dari 200 responden yang pernah mendapatkan layanan medis di beberapa rumah sakit terkemuka di Malaysia. Teknik analisis data dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares (SEM-PLS) untuk menguji hubungan antar variabel penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas medis dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, menegaskan pentingnya akurasi diagnosis, efektivitas pengobatan, serta profesionalisme tenaga medis dan nonmedis dalam membentuk pengalaman wisata medis lintas negara. Sebaliknya, keadilan harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, yang mengindikasikan bahwa pasien Indonesia lebih mengutamakan hasil klinis dan kualitas layanan

dibandingkan pertimbangan harga. Lebih lanjut, kepuasan pasien terbukti memiliki pengaruh yang sangat kuat dan signifikan terhadap loyalitas, yang tercermin dalam niat untuk kembali dan memberi otorisasi layanan medis di Malaysia. Temuan ini memberikan kontribusi teoritis dan praktis bagi pengembangan kebijakan wisata medis, khususnya dalam upaya memperkuat daya saing layanan kesehatan domestik di Indonesia.

Kata Kunci: Kualitas Medis, Kualitas Layanan, Keadilan Harga, Kepuasan Dan Loyalitas Pasien.

PENDAHULUAN

Dalam satu dekade terakhir fenomena wisata medis lintas negara mengalami pertumbuhan yang signifikan di kawasan Asia Tenggara. Malaysia muncul sebagai salah satu destinasi utama wisata medis, khususnya bagi pasien asal Indonesia (Morisson & Gan, 2021). Berbagai laporan akademik menunjukkan bahwa pasien Indonesia merupakan kontributor terbesar wisatawan medis asing di Malaysia, terutama di wilayah Penang dan Kuala Lumpur. Fenomena ini tidak hanya mencerminkan mobilitas pasien yang semakin tinggi, tetapi juga menunjukkan adanya preferensi kuat pasien Indonesia terhadap layanan kesehatan di luar negeri.

Abdullah et al. (2020) mengungkapkan bahwa pasien Indonesia memilih rumah sakit di Malaysia karena akurasi diagnosis dan efektivitas perawatan, harga yang relatif terjangkau, serta kenyamanan psikologis yang ditunjang oleh kesamaan budaya dan bahasa. Temuan ini diperkuat oleh Yong et al. (2021) yang menyatakan bahwa kualitas medis dan kualitas layanan berperan signifikan dalam membentuk kepuasan dan niat kunjung ulang (revisit intention) pasien medis di Malaysia. Selain itu, keadilan dan kewajaran harga juga menjadi faktor penting yang memengaruhi persepsi nilai dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit tujuan (Lai et al., 2020). Tingginya minat pasien Indonesia untuk berobat ke Malaysia secara tidak langsung menunjukkan adanya tantangan struktural dalam sistem wisata medis domestik Indonesia, baik dari sisi kualitas layanan kesehatan, persepsi harga, maupun pengalaman pasien secara keseluruhan.

Fenomena wisata medis ke luar negeri membawa implikasi ekonomi yang signifikan bagi Indonesia, terutama dalam bentuk potensi kebocoran devisa. Ketergantungan pasien Indonesia terhadap layanan kesehatan luar negeri berpotensi melemahkan pengembangan industri wisata medis domestik, padahal Indonesia memiliki sumber daya kesehatan, destinasi wisata, serta pasar domestik yang sangat besar.

Abdulrahman et al. (2023) menegaskan bahwa dalam konteks wisata medis, kepuasan pasien, kepercayaan klinis, dan persepsi terhadap biaya yang adil merupakan determinan utama dari loyalitas dan niat kunjung ulang pasien. Tanpa pemahaman empiris yang kuat mengenai faktor-faktor ini dari perspektif pasien Indonesia, pemerintah Indonesia akan kesulitan merumuskan kebijakan pembangunan wisata medis nasional yang efektif, berdaya saing, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan terutama dalam mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien Indonesia yang berwisata medis ke Malaysia. Hasil temuan dapat dijadikan sebagai dasar perumusan strategi kebijakan dan peningkatan daya saing layanan kesehatan dalam negeri.

Meskipun literatur mengenai wisata medis di Malaysia relatif berkembang, terdapat beberapa kesenjangan penelitian (*research gaps*) yang masih belum terjawab secara komprehensif. Studi yang mengintegrasikan tiga variabel kualitas medis, kualitas layanan, dan keadilan harga secara simultan dalam menjelaskan kepuasan dan loyalitas pasien masih relatif terbatas dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Penelitian Lai et al. (2020) lebih

menekankan peran harga sebagai mediator, sementara Abdulrahman et al. (2023) lebih menyoroti kepercayaan klinis dan well-being, sehingga masih terdapat ruang untuk membangun model yang lebih terfokus pada kepuasan dan loyalitas pasien Indonesia. Selain itu, belum banyak penelitian yang secara eksplisit mengaitkan temuan empiris wisata medis lintas negara dengan implikasi kebijakan bagi negara asal pasien, khususnya dalam konteks pengembangan wisata medis domestik Indonesia.

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi penting baik secara teoretis maupun praktis. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya literatur wisata medis dengan menghadirkan model empiris yang menjelaskan pengaruh kualitas medis, kualitas layanan, dan keadilan harga terhadap kepuasan dan loyalitas pasien Indonesia dalam konteks wisata medis lintas negara. Model ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya yang berfokus pada perilaku pasien yang melakukan wisata medis lintas negara.

Secara praktis dan kebijakan, hasil penelitian ini memiliki kontribusi strategis bagi pemerintah Indonesia, khususnya dalam memahami pola perilaku, preferensi, dan ekspektasi pasien Indonesia yang berobat ke Malaysia. Temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar perumusan kebijakan pengembangan wisata medis domestik, seperti peningkatan kualitas layanan kesehatan, penetapan harga yang adil dan transparan, serta penguatan pengalaman pasien yang berorientasi pada kepuasan dan loyalitas. Dengan demikian, pemerintah diharapkan mampu merancang strategi pembangunan wisata medis nasional yang lebih kompetitif dan berkelanjutan.

TINJAUAN PUSTAKA

Grand Theory

Penelitian ini berlandaskan pada *Expectation Confirmation Theory* (ECT) yang menjelaskan bahwa kepuasan dan loyalitas konsumen terbentuk melalui perbandingan antara harapan awal dan kinerja aktual layanan yang diterima (Olivier, 1980). Dalam konteks wisata medis lintas negara, pasien bertindak sebagai konsumen rasional yang mengevaluasi kualitas medis, kualitas layanan, dan keadilan harga sebagai determinan utama kepuasan, yang selanjutnya mendorong loyalitas dan niat berkunjung kembali.

Dalam konteks wisata medis lintas negara, ECT menjadi sangat relevan karena pasien Indonesia membawa ekspektasi tinggi sebelum berobat ke Malaysia, terutama terkait akurasi diagnosis, profesionalisme dokter, kualitas layanan, dan kewajaran harga. Studi Yong et al. (2021) menegaskan bahwa kepuasan pasien bertindak sebagai mekanisme kunci yang menjembatani kualitas medis dan niat kunjung ulang, yang secara konseptual sejalan dengan ECT.

Hubungan antara Persepsi Kualitas Medis terhadap kepuasan pasien rumah sakit.

Persepsi kualitas medis atau kualitas medis yang dirasakan merujuk pada penilaian subjektif pasien terhadap mutu layanan medis yang diberikan oleh tenaga kesehatan di rumah sakit. Persepsi kualitas medis mencakup berbagai aspek, seperti kompetensi tenaga medis, kecanggihan teknologi peralatan, serta efektivitas dan hasil perawatan yang diterima (Liu et al 2021).

Dalam konteks wisata medis lintas negara, kualitas medis merupakan determinan utama kepuasan pasien karena berkaitan langsung dengan tujuan utama perjalanan, yaitu memperoleh hasil pengobatan yang lebih baik. *Expectation Confirmation Theory* (ECT) menjelaskan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja aktual layanan medis mampu memenuhi atau melampaui ekspektasi awal pasien. Bagi pasien asal Indonesia yang

berobat ke Malaysia, ekspektasi tersebut umumnya berfokus pada akurasi diagnosis, efektivitas pengobatan, kompetensi dokter, serta kecanggihan fasilitas medis.

Temuan empiris mendukung peran sentral kualitas medis terhadap kepuasan. Yong et al. (2021) menunjukkan bahwa persepsi kualitas medis memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan medis di Penang, bahkan lebih kuat dibandingkan kualitas layanan non-medis. Hal ini mengindikasikan bahwa pasien menilai kepuasan terutama dari hasil klinis dan keandalan tindakan medis yang diterima. Sejalan dengan itu, Abdulrahman et al. (2023) menegaskan bahwa kualitas medis berkontribusi langsung terhadap kesejahteraan pasien, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan dan niat untuk kembali.

Pendekatan kualitatif Abdullah et al. (2019) memberikan penguatan kontekstual, khususnya pada pasien asal Indonesia. Studi tersebut menemukan bahwa pengalaman misdiagnosis dan ketidakpastian pengobatan di rumah sakit domestik mendorong pasien mencari layanan medis di Malaysia yang dinilai lebih akurat dan profesional. Ketika pasien merasakan adanya peningkatan kualitas medis dibandingkan pengalaman sebelumnya, terjadi konfirmasi ekspektasi yang kuat, sehingga kepuasan meningkat secara signifikan.

Hubungan antara Kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rumah sakit.

Kualitas layanan menggambarkan persepsi pasien terhadap kualitas layanan medis dan non-medis di rumah sakit. Beberapa penelitian mengelompokan kualitas layanan berupa kualitas pada lingkungan rumah sakit dan kualitas pada kemampuan manajemen rumah sakit (Han et al., 2021).

Kualitas layanan dalam konteks wisata medis merujuk pada persepsi pasien terhadap kinerja layanan non-medis yang mendukung proses perawatan, termasuk interaksi dengan tenaga kesehatan, kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, empati, serta kenyamanan fasilitas. Yong et al. (2021) mendefinisikan kualitas layanan sebagai penilaian pasien terhadap kinerja tenaga medis dan staf rumah sakit dalam memberikan layanan yang andal, responsif, komunikatif, dan berorientasi pada pasien. Kualitas layanan tidak hanya mencakup aspek teknis pelayanan, tetapi juga pengalaman interpersonal selama proses perawatan.

Secara teoretis, hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pasien dapat dijelaskan melalui Expectation–Confirmation Theory (ECT), yang menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja layanan yang dirasakan mampu memenuhi atau melampaui ekspektasi awal pasien. Dalam wisata medis, pasien tidak hanya mengevaluasi hasil klinis, tetapi juga keseluruhan pengalaman layanan selama proses perawatan. Secara empiris, Yong et al. (2021) membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan medis di Penang. Pasien yang merasakan pelayanan yang cepat, profesional, dan komunikatif menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi, terlepas dari jenis tindakan medis yang diterima.

Namun, Abdulrahman et al. (2023) memberikan temuan yang lebih kritis dengan menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak selalu berpengaruh langsung terhadap niat berkunjung kembali, tetapi terlebih dahulu meningkatkan well-being dan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berfungsi sebagai enabler yang memperkuat pengalaman emosional pasien. Temuan Abdullah et al. (2019) memperkaya perspektif ini dengan menunjukkan bahwa bagi pasien Indonesia, kualitas layanan sering kali menjadi pembanding utama terhadap layanan di dalam negeri. Ketidaksabaran terhadap antrean panjang, komunikasi yang kurang empatik, dan prosedur yang berbelit di rumah sakit domestik mendorong pasien mencari layanan dengan kualitas interaksi yang lebih baik di Malaysia.

Hubungan antara harga yang adil terhadap kepuasan pasien rumah sakit

Keadilan harga dalam konteks layanan kesehatan dan wisata medis merujuk pada sejauh mana pasien menilai bahwa biaya yang mereka bayarkan wajar, pantas, dan sebanding dengan manfaat medis serta layanan yang diterima. Lai et al. (2020) mendefinisikan keadilan harga sebagai hasil evaluasi pasien terhadap biaya moneter (biaya medis langsung) dan biaya perilaku/non-moneter seperti waktu, usaha, dan energi yang dikorbankan selama proses perawatan. Yong et al. (2021) menekankan bahwa keadilan harga dipersepsi pasien melalui perbandingan antara harga layanan medis di destinasi tujuan dengan kualitas medis dan layanan yang diterima, serta dengan biaya di negara asal pasien.

Dalam konteks wisata medis di Penang, Yong et al. (2021) menemukan bahwa meskipun harga tidak selalu berperan sebagai moderator yang kuat, persepsi kewajaran harga tetap menjadi prasyarat psikologis agar kualitas medis dan layanan dapat diterjemahkan menjadi kepuasan pasien. Abdulrahman et al. (2023) memberikan argumen yang lebih kritis dengan menunjukkan bahwa biaya medis yang dianggap wajar tidak hanya berdampak langsung pada kepuasan, tetapi juga membangun clinical trust dan well-being, yang pada akhirnya memperkuat niat loyalitas pasien.

Hubungan antara Kepuasan terhadap Loyalitas pasien rumah sakit.

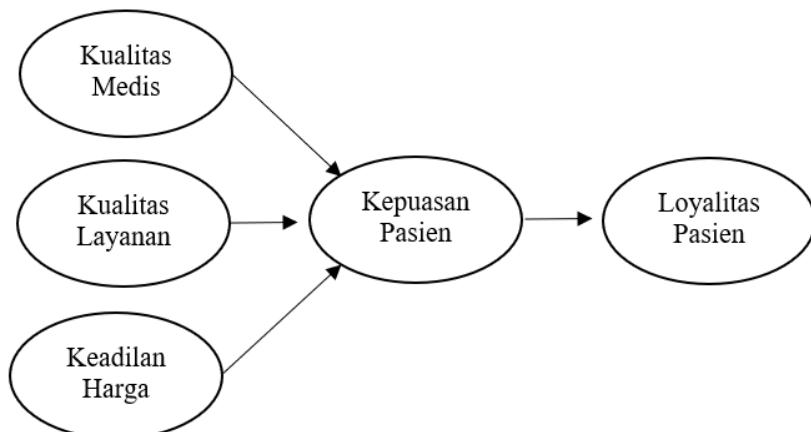
Kepuasan pasien merupakan penilaian akhir terhadap pengalaman mereka dalam menerima layanan kesehatan, yang muncul saat harapan terpenuhi atau bahkan terlampaui. Dalam model kualitas layanan, kepuasan menjadi indikator utama keberhasilan interaksi antara pasien dan penyedia layanan kesehatan. Liu et al. (2021) memandang kepuasan sebagai konstruk evaluatif yang mencerminkan keberhasilan layanan medis dan layanan pendukung dalam memenuhi harapan pasien.

Yong et al. (2021) menjelaskan bahwa kepuasan memiliki pengaruh langsung dan signifikan terhadap *revisit intention*, yang merupakan proksi utama loyalitas pasien wisata medis. Pasien yang merasa puas dengan pengalaman medisnya cenderung memilih kembali rumah sakit atau destinasi medis yang sama karena risiko yang dirasakan lebih rendah dan tingkat kepercayaan yang lebih tinggi. Abdulrahman et al. (2023) memperkuat temuan ini dengan menunjukkan bahwa kepuasan dan well-being pasien berperan penting dalam membentuk loyalitas melalui niat kunjungan ulang dan word-of-mouth positif. Dalam wisata medis, loyalitas tidak semata-mata didorong oleh faktor harga atau aksesibilitas, melainkan oleh keyakinan bahwa destinasi medis mampu memberikan hasil klinis yang konsisten dan aman. Temuan menarik dihasilkan oleh penelitian terdahulu dalam industri parwisata medis. Liu et al (2022) menjelaskan bahwa kepuasan bukanlah variabel yang membentuk loyalitas pasien. Didalam penelitiannya dijelaskan bahwa pasien yang merasakan kepuasan akan layanan rumah sakit tertentu saat ini, maka dikemudian hari belum tentu untuk datang kembali ke rumah sakit tersebut. Kondisi ini karena pesatnya informasi-informasi yang diperoleh pasien, sehingga pasien memiliki pilihan untuk mencoba layanan rumah sakit lainnya.

Berdasarkan penjelasan hubungan antar variabel diatas maka dapat dibuatkan hipotesa penelitian sebagai berikut ini:

- H1: Kualitas medis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien asal Indonesia dalam wisata medis di Malaysia.
- H2: Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien asal Indonesia dalam wisata medis di Malaysia.
- H3: Keadilan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien asal Indonesia dalam wisata medis di Malaysia.

H4: Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien Indonesia dalam wisata medis di Malaysia.



Gambar 1. Model penelitian

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori, yang bertujuan untuk menguji hubungan kausal antara kualitas medis, kualitas layanan, dan keadilan harga terhadap kepuasan serta loyalitas pasien Indonesia dalam konteks wisata medis di Malaysia. Pendekatan kuantitatif dipilih karena sesuai untuk menguji model konseptual berbasis teori dan hipotesis yang telah dirumuskan secara empiris (Yong et al., 2021; Lai et al., 2020).

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien asal Indonesia yang pernah melakukan wisata medis ke Malaysia, khususnya yang memperoleh perawatan di rumah sakit swasta Malaysia. Pemilihan fokus pada pasien Indonesia didasarkan pada dominannya kontribusi pasar Indonesia dalam wisata medis Malaysia serta relevansinya bagi perumusan kebijakan wisata medis domestik Indonesia.

Teknik pengambilan sampel penelitian adalah dengan menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria responden yang sudah ditentukan seperti warga negara Indonesia, pernah menerima layanan medis di rumah sakit Malaysia, dan pernah melakukan perjalanan lintas negara dengan tujuan utama perawatan medis. Teknik ini dinilai tepat karena memungkinkan peneliti memperoleh responden yang benar-benar memiliki pengalaman relevan dengan fenomena yang diteliti (Purwianti et al., 2023).

Data primer dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur yang disusun berdasarkan instrumen penelitian terdahulu dan telah teruji secara empiris (Cuandra & Candy, 2024). Kuesioner disebarluaskan secara daring maupun luring kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian. Seluruh item pernyataan diukur menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju), sebagaimana lazim digunakan dalam penelitian wisata medis dan layanan kesehatan (Lai et al., 2020; Yong et al., 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisa demografi responden penelitian.

Pada tabel dibawah ini dijelaskan tentang karakteristik responden penelitian yang terdiri dari jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendapatan dan rumah sakit Malaysia yang menjadi tujuan wisata medis.

Tabel 1. Karakteristik responden.

Kriteria	Kategori	Frekuensi
Jenis Kelamin	Laki-laki	99
	Perempuan	101
Usia	18-30 tahun	85
	31-45 tahun	89
	46-60 tahun	23
	Di atas 60 tahun	3
Pekerjaan	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	33
	Pegawai Swasta	76
	Wirausaha	89
	Lainnya	2
Pendapatan/ bulan (Rp)	< Rp 4.000.000	12
	Rp 4.000.000 - Rp 8.000.000	87
	> Rp 8.000.000	101
Rumah sakit yang pernah dikunjungi	Pantai Hospital (Kuala Lumpur)	12
	Prince Court Medical Centre	9
	Gleneagles Hospital	77
	Sunway Medical Centre	12
	KPJ Damansara Specialist Hospital	87
	Rumah Sakit Lainnya	3

Sumber : Data diolah (2025).

Berdasarkan karakteristik responden, komposisi jenis kelamin relatif seimbang antara laki-laki (99 orang) dan perempuan (101 orang), menunjukkan bahwa keputusan melakukan wisata medis ke Malaysia tidak didominasi oleh *gender* tertentu. Dari sisi usia, responden didominasi kelompok usia produktif 18–45 tahun, yang mencerminkan tingginya mobilitas dan kemampuan pengambilan keputusan kesehatan pada kelompok ini. Secara pekerjaan, mayoritas responden merupakan wirausaha dan pegawai swasta, selaras dengan tingkat pendapatan yang didominasi kategori menengah hingga tinggi (\geq Rp4.000.000 per bulan), mengindikasikan bahwa wisata medis ke Malaysia lebih banyak dilakukan oleh individu dengan kemampuan finansial yang memadai. Sementara itu, rumah sakit yang paling banyak dikunjungi adalah KPJ Damansara Specialist Hospital dan Gleneagles Hospital, yang menunjukkan preferensi pasien Indonesia terhadap rumah sakit swasta di Malaysia.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.

Hasil pengujian validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh konstruk dalam model penelitian telah memenuhi kriteria pengukuran yang disyaratkan dalam analisis SEM-PLS. Nilai *outer loading* seluruh indikator berada di atas ambang batas 0,70, yang mengindikasikan bahwa setiap indikator memiliki kemampuan yang baik dalam merepresentasikan konstruk laten yang diukur. Selain itu, nilai *Average Variance*

Extracted (AVE) untuk seluruh variabel berada di atas 0,50, hasil ini menegaskan terpenuhinya validitas konvergen, di mana konstruk mampu menjelaskan lebih dari 50 persen varians indikator-indikatornya (Hair et al., 2019).

Dari sisi reliabilitas, nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability pada seluruh variabel juga berada di atas 0,70, yang menunjukkan konsistensi internal dan stabilitas pengukuran yang sangat baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini valid dan reliabel, serta layak digunakan untuk analisis struktural lebih lanjut dalam menguji hubungan antar variabel yang telah dirumuskan dalam model penelitian.

Tabel 2. Hasil uji Validitas dan Reliabilitas.

Pertanyaan Variabel	Outer Loading	AVE	Cronbach Alpha	Composite Reliability	Kesimpulan
Har1	0,821	0,665	0,874	0,908	Valid dan Reliabel
Har2	0,816				
Har3	0,809				
Har4	0,817				
Har5	0,806				
Kmed1	0,801	0,662	0,873	0,908	Valid dan Reliabel
Kmed2	0,788				
Kmed3	0,817				
Kmed4	0,851				
Klay1	0,819	0,676	0,88	0,912	Valid dan Reliabel
Klay2	0,799				
Klay3	0,818				
Klay4	0,815				
Klay5	0,825				
Loy1	0,828	0,700	0,893	0,921	Valid dan Reliabel
Loy2	0,799				
Loy3	0,825				
Loy4	0,843				
Loy5	0,852				
Kep1	0,846	0,688	0,887	0,917	Valid dan Reliabel
Kep2	0,837				
Kep3	0,813				
Kep4	0,845				
Kep5	0,843				

Sumber : Data diolah (2025).

Uji Hipotesis penelitian.

Setelah seluruh konstruk penelitian dinyatakan valid dan reliabel, tahap selanjutnya adalah uji hipotesis untuk menguji hubungan kausal antar variabel dalam model penelitian. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan pendekatan *bootstrapping*, yang bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh langsung antar variabel laten serta menilai kekuatan dan signifikansi hubungan yang dihipotesiskan.

Tabel 3. Hasil uji hipotesis.

Hipotesis	Sample Mean	T Statistics	P Values	Keterangan
H1: Kualitas medis terhadap kepuasan	0.573	4.246	0.000	Diterima
H2: Kualitas layanan terhadap kepuasan	0.112	5.192	0.000	Diterima
H3: Keadilan harga terhadap kepuasan	0.253	0.600	0.549	Ditolak
H4: Kepuasan terhadap loyalitas	0.804	23.939	0.000	Diterima

Sumber : data diolah (2025).

H1: Kualitas medis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien asal Indonesia dalam wisata medis di Malaysia.

Hasil pengujian Hipotesis 1 menunjukkan bahwa kualitas medis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Indonesia yang melakukan wisata medis ke Malaysia, dengan nilai t-statistics sebesar 4,246 dan p-values 0,000. Hasil ini mengindikasikan bahwa kualitas medis merupakan faktor yang kuat dalam membentuk kepuasan pasien. Temuan ini menegaskan bahwa akurasi diagnosis, kompetensi dokter, efektivitas tindakan medis, serta kecanggihan fasilitas kesehatan menjadi determinan utama kepuasan pasien lintas negara.

Secara kritis, hasil ini memperkuat argumen bahwa dalam konteks wisata medis, pasien cenderung lebih berorientasi pada hasil klinis dan keandalan medis dibandingkan aspek non-medis semata. Temuan ini sejalan dengan Abdullah et al. (2019) yang menemukan bahwa pengalaman misdiagnosis di negara asal mendorong pasien Indonesia mencari layanan medis yang dianggap lebih akurat di Malaysia, serta konsisten dengan Yong et al. (2021) dan Abdulrahman et al. (2023) yang menegaskan peran sentral kualitas medis dalam meningkatkan kepuasan dan niat berkunjung ulang.

H2: Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien asal Indonesia dalam wisata medis di Malaysia.

Hasil pengujian Hipotesis 2 menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien asal Indonesia, dengan t-statistics 5,192, dan p-values 0,000. Temuan ini mengonfirmasi bahwa meskipun kontribusi langsung kualitas layanan terhadap kepuasan relatif lebih kecil dibandingkan kualitas medis, perannya tetap signifikan secara statistik dalam membentuk evaluasi keseluruhan pasien terhadap pengalaman wisata medis di Malaysia.

Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa kepuasan pasien Indonesia tidak hanya dibangun oleh aspek klinis, tetapi juga oleh dimensi layanan non-medis seperti keramahan tenaga kesehatan, kejelasan tenaga kesehatan dalam memberikan informasi, responsivitas staf, dan kenyamanan proses pelayanan. Temuan ini sejalan dengan Yong et al. (2021) dan Lai et al. (2020) yang menegaskan bahwa kualitas layanan berfungsi sebagai faktor pendukung yang memperkuat persepsi nilai dan pengalaman pasien. Dengan demikian, kualitas layanan berperan sebagai elemen pelengkap yang memperkuat pengalaman medis dan meningkatkan kepuasan, terutama dalam konteks bisnis wisata medis.

H3: Keadilan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien asal Indonesia dalam wisata medis di Malaysia.

Hasil pengujian Hipotesis 3 menunjukkan bahwa keadilan harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien asal Indonesia yang melakukan wisata medis ke Malaysia. Nilai t-statistic = 0,600 dan p-value = 0,549. Nilai t-statistic yang berada di

bawah ambang batas 1,96 serta p-value yang jauh di atas 0,05 mengindikasikan bahwa hipotesis ini tidak didukung secara empiris. Temuan ini bersifat unik dan menarik, mengingat sebagian besar penelitian terdahulu menemukan bahwa harga yang dianggap adil cenderung meningkatkan kepuasan pasien (Lai et al. 2020; Yong et al. 2021).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam konteks pasien Indonesia yang berobat ke Malaysia, kepuasan lebih didorong oleh kualitas medis dan kualitas layanan dibandingkan pertimbangan harga. Pasien cenderung menempatkan aspek keselamatan, akurasi diagnosis, dan efektivitas pengobatan sebagai prioritas utama, sehingga persepsi keadilan harga menjadi faktor sekunder. Temuan ini memperkuat argumen bahwa wisata medis merupakan bentuk *high-involvement service*, di mana keputusan dan evaluasi kepuasan pasien lebih dipengaruhi oleh kualitas hasil medis dibandingkan pertimbangan biaya semata.

H4: Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien Indonesia dalam wisata medis di Malaysia.

Hasil pengujian Hipotesis 4 menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien wisata medis Indonesia di Malaysia, dengan nilai t-statistics 23,939, dan p-values 0,000. Nilai koefisien yang tinggi mengindikasikan bahwa kepuasan merupakan determinan utama dalam membentuk loyalitas pasien, baik dalam bentuk niat berkunjung kembali maupun rekomendasi kepada pihak lain. Temuan ini menegaskan bahwa pengalaman positif selama proses perawatan secara langsung mendorong komitmen jangka panjang pasien terhadap rumah sakit di Malaysia.

Secara teoritis, hasil ini konsisten dengan Expectation Confirmation Theory (ECT) yang menyatakan bahwa kepuasan pasca-konsumsi menjadi faktor kunci dalam membentuk perilaku berulang. Dari perspektif praktis, temuan ini mengimplikasikan bahwa upaya peningkatan loyalitas pasien tidak dapat dilepaskan dari strategi peningkatan kepuasan secara menyeluruh.

PENUTUP

Kesimpulan Dan Saran

Penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien asal Indonesia dalam konteks wisata medis ke Malaysia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas medis dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, menegaskan bahwa akurasi diagnosis, efektivitas pengobatan, serta profesionalisme tenaga medis dan staf merupakan determinan utama pengalaman pasien lintas negara. Sebaliknya, keadilan harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, yang menunjukkan bahwa pasien Indonesia lebih menitikberatkan pada hasil klinis dan mutu layanan dibandingkan pertimbangan harga semata. Selanjutnya, kepuasan terbukti memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap loyalitas pasien, yang tercermin dalam niat berkunjung kembali dan merekomendasikan layanan medis di Malaysia.

Secara teoritis, penelitian ini memperkaya pengembangan Expectation Confirmation Theory (ECT) dalam konteks wisata medis lintas negara dengan menegaskan bahwa konfirmasi terhadap ekspektasi klinis (kualitas medis) dan ekspektasi proses layanan (kualitas layanan) menjadi faktor kunci pembentuk kepuasan dan loyalitas pasien. Temuan bahwa keadilan harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan memberikan bukti empiris baru bahwa dalam konteks layanan kesehatan berisiko tinggi, peran harga bersifat

sekunder dibandingkan kualitas inti layanan medis, sehingga memperluas pemahaman teoretis mengenai perilaku pasien wisata medis dari negara berkembang.

Sementara itu, kontribusi praktis penelitian ini sangat relevan bagi pemerintah Indonesia dan pemangku kepentingan sektor kesehatan. Temuan ini memberikan pemahaman strategis bahwa tingginya minat pasien Indonesia berobat ke luar negeri, khususnya Malaysia, tidak semata-mata dipicu oleh faktor harga, melainkan oleh persepsi superior terhadap kualitas medis dan layanan. Oleh karena itu, pemerintah Indonesia dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai dasar dalam merumuskan kebijakan pengembangan wisata medis domestik dengan fokus pada peningkatan kompetensi tenaga medis, akurasi diagnosis, standar layanan pasien, serta tata kelola rumah sakit yang berorientasi pada pengalaman pasien. Dengan strategi tersebut, Indonesia berpotensi menahan arus medical outbound tourism sekaligus memperkuat daya saing wisata medis nasional secara berkelanjutan.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menambahkan variabel psikologis dan relasional yang berpotensi memperkuat penjelasan loyalitas pasien wisata medis. Studi terdahulu menunjukkan bahwa variabel seperti trust/kepercayaan (Pighin et al., 2022), perceived value dan patient experience berbasis keterikatan emosional (Shoukat & Ramkissoon, 2022) memiliki peran penting dalam membentuk perilaku kunjungan ulang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, A.R. Cheah, S. Mulia, V, B. & Fattah, I.A. A. 2020. Factors attracting Indonesian medical tourists to Penang. African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure.
- 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. <https://doi.org/10.3390/su15032399>.
- Cuandra, F., & Candy, C. (2024). Strategies and Innovations for Enhancing Sustainable Performance in SMEs During The 4.0 Digital Business Era. Jurnal Organisasi Dan Manajemen, 20(1), 1–16. <https://doi.org/10.33830/jom.v20i1.6449.2024>
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. In European Business Review (Vol. 31, Issue 1, pp. 2–24). Emerald Group Publishing Ltd. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Han J, Zuo Y, Law R, Chen S and Zhang M (2021) Service Quality in Tourism Public Health: Trust, Satisfaction, and Loyalty. Front. Psychol. 12:731279. doi: 10.3389/fpsyg.2021.731279.
- Lai, K.P., Yee Yen, Y. and Siong Choy, C. (2020), “The effects of service quality and perceived price on revisit intention of patients: the Malaysian context”, International Journal of Quality and Service Sciences, Vol. 12 No. 4, pp. 541-558. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-02-2019-0013>.

Liu, S. Li, G. Liu, N & Hongwei, W. 2021. The Impact of Patient Satisfaction on Patient Loyalty with the Mediating Effect of Patient Trust. *The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing* Volume 58.

Morissan & Gan, G.G.G. 2021. Motivation and loyalty of Indonesian medical tourists toward Malaysian health services. *Research in Business & Social Science IJRBS* Vol 10 No 6.

Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. In *Journal of Marketing Research* (Vol. 17).

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, 13021. <https://doi.org/10.3390/su142013021>

Purwianti, L., Nurjanah, L., Katherine, K., & Chen, R. 2024. The Impact of TAM, Social Influence, and Information Quality on Purchase Intention in E-commerce. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 20(2), 187–206. <https://doi.org/10.33830/jom.v20i2.9123.2024>.

Shoukat, M.H & Ramkissoon, H. 2022. Customer delight, engagement, experience, value co-creation, place identity, and revisit intention: a new conceptual framework, *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 31:6, 757-775, DOI: 10.1080/19368623.2022.2062692

Yong, S.P. Goh, Y, N. Ting, M.S & Lunyai, J. 2021. Revisit Intention for Medical Services: An Investigation on Penang as a Medical Tourism Hub. *Malaysian Journal Of Consumer And Family Economics*. Volume 26.