



Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Kewajaran Tarif terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan UPT Laboratorium Kesehatan Daerah

Ratna Yunita¹, Sri Rahayu², Rifda Fitrianty³

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika, Indonesia^{1,2,3}

ratnayunita0687@gmail.com¹, rahayu.mahardhika@gmail.com², rifda@stiemahardhika.ac.id³

Diserahkan tanggal 25 Januari 2026 | Diterima tanggal 20 Maret 2026 | Diterbitkan tanggal 31 Maret 2026

Abstract:

This study examines the simultaneous effects of service quality and perceived tariff fairness on customer revisit intention at a public health laboratory. Grounded in service-dominant logic and social equity theory, the research addresses a critical gap in public service marketing literature regarding hybrid governance institutions that blend commercial revenue mechanisms with welfare-oriented missions. Using an explanatory quantitative design, primary data were collected through structured questionnaires administered to customers of a regional public health laboratory operating under the Badan Layanan Umum Daerah framework in Gresik Regency. Multiple regression analysis revealed that both service quality and perceived tariff fairness significantly and positively influenced revisit intention, with the model explaining a substantial proportion of the variance. Notably, service quality exhibited a marginally stronger predictive power than tariff perception, suggesting that process experience outweighs cost considerations in shaping behavioral loyalty within preventive healthcare settings. These findings contribute to public service management theory by validating the co-existence of market and welfare logics in citizen decision-making and offer practical guidance for tariff policy formulation and service quality enhancement in publicly governed health laboratories.

Keywords: Service Quality, Perceived Tariff Fairness, Revisit Intention, Public Health Laboratory, BLUD.

Abstrak :

Penelitian ini menguji pengaruh simultan kualitas pelayanan dan persepsi kewajaran tarif terhadap minat kunjungan ulang pelanggan pada laboratorium kesehatan publik. Berlandaskan teori service-dominant logic dan teori keadilan sosial, penelitian ini mengisi research gap dalam literatur pemasaran jasa publik terkait institusi tata kelola hibrida yang memadukan mekanisme pendapatan komersial dengan misi berorientasi kesejahteraan. Menggunakan desain kuantitatif eksplanatori, data primer dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur yang disebarakan kepada pelanggan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan Daerah berbasis Badan Layanan Umum Daerah di Kabupaten Gresik. Analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan persepsi kewajaran tarif secara signifikan dan positif mempengaruhi minat kunjungan ulang, dengan kemampuan model menjelaskan proporsi varians yang substansial. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengalaman proses pelayanan memiliki kekuatan prediktif yang sedikit lebih dominan dibandingkan pertimbangan biaya dalam membentuk loyalitas perilaku pada konteks layanan kesehatan preventif. Hasil penelitian memberikan kontribusi bagi teori manajemen pelayanan publik melalui validasi koeksistensi logika pasar dan logika kesejahteraan dalam pengambilan keputusan warga negara, sekaligus menawarkan arahan praktis bagi formulasi kebijakan tarif dan peningkatan kualitas pelayanan pada laboratorium kesehatan yang dikelola pemerintah daerah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi Kewajaran Tarif, Minat Kunjungan Ulang, Laboratorium Kesehatan Publik, BLUD.

Copyright © 2026, Author

This is an open-access article under the [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)



PENDAHULUAN

Layanan laboratorium kesehatan publik memegang peranan strategis dalam sistem kesehatan nasional, khususnya dalam upaya promotif dan preventif melalui pemeriksaan kesehatan masyarakat dan lingkungan. Di Indonesia, Unit Pelaksana Teknis (UPT) Laboratorium Kesehatan Daerah yang beroperasi di bawah Dinas Kesehatan kabupaten/kota merupakan garda depan layanan laboratorium publik yang diharapkan mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat dengan kualitas terstandar dan biaya terjangkau. Namun, fenomena empiris menunjukkan adanya dinamika menarik: meskipun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) UPT Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Gresik mencapai 81,74% pada tahun 2024 yang secara normatif tergolong kategori "puas" jumlah kunjungan pelanggan justru mengalami penurunan signifikan dari 590 pelanggan (2023) menjadi 438 pelanggan (2024), atau turun sebesar 25,7%. Paradoks ini mengindikasikan bahwa kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) tidak serta-merta menerjemahkan menjadi *revisit intention*, sehingga diperlukan kajian lebih mendalam terhadap faktor-faktor prediktif yang secara spesifik mendorong minat kunjungan ulang pada konteks layanan laboratorium kesehatan publik. Lebih lanjut, sebagai institusi yang mengadopsi pola Badan Layanan Umum Daerah (BLUD), UPT Laboratorium Kesehatan Daerah menghadapi tantangan tersendiri dalam menyeimbangkan kemandirian finansial melalui tarif pemeriksaan dengan misi pelayanan publik yang inklusif, sebuah dualitas yang jarang terdapat pada laboratorium swasta dan belum banyak dieksplorasi dalam literatur manajemen pelayanan kesehatan.

Penelitian terdahulu telah mendokumentasikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pada berbagai konteks layanan kesehatan. Khasanah & Mahendri (2023) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan kembali pasien Puskesmas, meskipun studi tersebut menggunakan kepuasan sebagai variabel *intervening* yang tidak diuji secara langsung. Alretha & Damayanti (2024) mengonfirmasi hubungan positif serupa pada poliklinik jantung dan Puskesmas, namun keduanya berfokus pada layanan klinis *curative* tanpa mempertimbangkan karakteristik layanan laboratorium yang bersifat preventif dan berbasis regulasi lingkungan. Di sisi harga, Prasetya & Suhita (2017) dan Qudus & Amelia (2022) menunjukkan signifikansi tarif terhadap minat pemanfaatan ulang jasa rawat inap dan restoran, akan konsep "tarif" dalam studi-studi tersebut tetap berada dalam kerangka *pricing* komersial, bukan tarif publik yang ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah (PERDA) dengan pertimbangan asas keadilan dan kemampuan membayar masyarakat (Hartati, 2022). Gusmawan et al. (2020) memperkenalkan moderasi kepuasan pada hubungan kualitas pelayanan-minat kunjungan ulang, namun tidak mengintegrasikan aspek biaya sebagai variabel independen. Secara kumulatif, *research gap* yang teridentifikasi adalah: (a) dominasi penelitian pada layanan klinis kuratif dibanding layanan laboratorium preventif; (b) absensi kajian terhadap mekanisme persepsi kewajaran tarif (*price fairness perception*) dalam konteks penetapan harga publik; dan (c) kurangnya literatur yang menguji model simultan kualitas pelayanan dan aspek tarif pada institusi kesehatan berbasis BLUD. *Gap* ini menjadi landasan urgensi penelitian ini.

Dalam kerangka teori *service-dominant logic* (Vargo & Lusch, 2004), nilai layanan tidak hanya diciptakan oleh penyedia, melainkan melalui interaksi ko-kreasi dengan pelanggan, di mana persepsi pelanggan terhadap kualitas proses dan kewajaran pengorbanan finansial menjadi determinan keputusan berkelanjutan. Pada konteks layanan publik, teori keadilan sosial (*social equity theory*, Rawls, 1971 (Faiz, 2009); yang diadaptasi dalam manajemen publik oleh Frederickson (2010) menegaskan bahwa tarif yang dipersepsikan wajar dan sesuai dengan manfaat akan memperkuat legitimasi institusi dan mendorong partisipasi warga. Integrasi kedua teori ini menghasilkan argumen bahwa pada layanan laboratorium kesehatan daerah, minat kunjungan ulang tidak hanya diprediksi oleh kualitas pelayanan yang memenuhi dimensi SERVQUAL (reliabilitas, responsivitas, jaminan, empati, bukti fisik), tetapi juga oleh persepsi kewajaran tarif yang mencerminkan keseimbangan antara biaya yang dikeluarkan dengan nilai manfaat kesehatan

yang diterima. Berangkat dari argumen teoritis tersebut, penelitian ini mengajukan hipotesis bahwa kualitas pelayanan dan persepsi kewajaran tarif secara simultan dan parsial berpengaruh positif signifikan terhadap minat kunjungan ulang pelanggan UPT Laboratorium Kesehatan Daerah, dengan asumsi bahwa pelanggan laboratorium publik menjalankan pertimbangan rasional-ekonomis sekaligus evaluasi afektif terhadap pengalaman pelayanan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi kewajaran tarif terhadap minat kunjungan ulang pelanggan pada UPT Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Gresik, serta memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan teori perilaku konsumen pada sektor pelayanan kesehatan publik. Secara metodologis, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penjelasan (*explanatory research*). Pengumpulan data dilakukan melalui survei kuesioner terstruktur dengan skala Likert 1–5 yang disebarkan kepada 150 responden pelanggan UPT Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Gresik yang dipilih dengan teknik *random sampling*. Instrumen penelitian meliputi 28 item pernyataan yang mengukur lima dimensi kualitas pelayanan (10 item), lima indikator persepsi kewajaran tarif (10 item), dan empat indikator minat kunjungan ulang (8 item). Uji validitas dan reliabilitas menggunakan korelasi item-total dan *Cronbach's alpha*, sementara pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis regresi linier berganda melalui program IBM SPSS 26.0. Kontribusi kebaruan penelitian ini terletak pada: (1) fokus pada layanan laboratorium preventif milik pemerintah yang berbasis BLUD; (2) penggunaan konstruk "persepsi kewajaran tarif" sebagai pengembangan dari konsep harga konvensional; serta (3) pengujian model simultan tanpa variabel mediasi yang memungkinkan estimasi efek langsung yang lebih bersih.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penjelasan (*explanatory research*) untuk menguji pengaruh kausal antarvariabel melalui survei kuesioner terstruktur (Creswell & Poth, 2017). Populasi adalah seluruh pelanggan UPT Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Gresik pada periode Januari–Desember 2025 ($N = 438$), dengan sampel 150 responden yang dipilih melalui *random sampling* berdasarkan kriteria: pernah berkunjung minimal sekali, berusia ≥ 18 tahun, dan bersedia berpartisipasi. Besaran sampel memenuhi *rule of thumb* Hair et al. (2019) untuk regresi berganda. Instrumen terdiri atas 28 item pernyataan dengan skala Likert 1–5: kualitas pelayanan (10 item, lima dimensi SERVQUAL), persepsi kewajaran tarif (10 item, lima indikator biaya), dan minat kunjungan ulang (8 item, empat dimensi). Uji validitas menggunakan korelasi *item-total* (r hitung $> r$ tabel $\alpha = 5\%$), dan reliabilitas dengan *Cronbach's alpha* $\geq 0,70$ ((Ghozali, 2014). Pengumpulan data *face-to-face* dilakukan pada Februari–Maret 2026 dengan pendampingan pengisian untuk meminimalkan *common method bias* (Podsakoff et al., 2003).

Analisis data menggunakan IBM SPSS 26.0 dengan tiga tahapan: (1) uji asumsi klasik; normalitas residual (*Kolmogorov-Smirnov*), multikolinearitas (*Tolerance* $> 0,10$; *VIF* < 10), dan heteroskedastisitas (Glejser); (2) regresi linier berganda untuk estimasi R^2 , beta, dan signifikansi parsial ($p < 0,05$); serta (3) uji F simultan. Persamaan regresi: $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$, dengan Y = minat kunjungan ulang, X_1 = kualitas pelayanan, X_2 = persepsi kewajaran tarif. SPSS 26.0 menggunakan algoritma *Ordinary Least Squares* (OLS) untuk estimasi BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*) dengan fitur *Bootstrapping* untuk estimasi *robust* (Reluga et al., 2024).

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 150 responden pelanggan UPT Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Gresik. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin dan usia disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Profil Responden

Karakteristik	Kategori	<i>n</i>	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	63	42,0
	Perempuan	87	58,0
Usia	18–23 tahun	19	12,7
	24–29 tahun	35	23,3
	30–35 tahun	49	32,7
	36–41 tahun	47	31,3

Sumber: Data Primer, 2026

Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (58,0%) dan berada pada rentang usia produktif 30–35 tahun (32,7%). Dominasi responden perempuan mengindikasikan bahwa pengguna layanan laboratorium kesehatan lingkungan dan klinis di UPT Labkesda Gresik didominasi oleh peran gender dalam pengambilan keputusan kesehatan keluarga, yang konsisten dengan temuan Gusmawan et al. (2020) pada layanan Puskesmas.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan dengan korelasi item-total, dengan kriteria r hitung $> r$ tabel (0,159; $\alpha = 0,05$; $df = 148$). Hasil pengujian menunjukkan seluruh 28 item pernyataan valid (Tabel 2). Uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's alpha* menunjukkan nilai $> 0,70$ untuk seluruh variabel, mengindikasikan konsistensi internal instrumen yang memadai.

Tabel 2. Rekapitulasi Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	<i>r</i> hitung (Range)	<i>r</i> tabel	Keterangan Validitas	<i>Cronbach's alpha</i>	Keterangan Reliabilitas
Kualitas Pelayanan (X1)	10	0,657–0,867	0,159	Valid	0,758	Reliabel
Persepsi Kewajaran Tarif (X2)	10	0,827–0,876	0,159	Valid	0,784	Reliabel
Minat Kunjungan Ulang (Y)	8	0,571–0,733	0,159	Valid	0,787	Reliabel

Sumber: Data primer diolah dengan IBM SPSS 26.0, 2026

Uji Asumsi Klasik

Sebelum estimasi regresi, dilakukan pengujian asumsi klasik untuk memastikan estimasi *Ordinary Least Squares* (OLS) tidak bias. Hasil pengujian disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi	Statistik Uji	Nilai	Kriteria	Keterangan
Normalitas	Kolmogorov-Smirnov	0,200 $> 0,05$	$p > 0,05$	Residual berdistribusi normal
Multikolinearitas	<i>Tolerance</i> (X1)	0,986 $> 0,10$	$> 0,10$	Tidak terjadi multikolinearitas
	<i>Tolerance</i> (X2)	0,986 $> 0,10$	$> 0,10$	Tidak terjadi multikolinearitas
	VIF (X1)	1,014 < 10	< 10	Tidak terjadi multikolinearitas
	VIF (X2)	1,014 < 10	< 10	Tidak terjadi multikolinearitas
Heteroskedastisitas	Glejser (X1)	0,332 $> 0,05$	$p > 0,05$	Tidak terjadi

Glejser (X2)	0,222 > 0,05	$p > 0,05$	heteroskedastisitas Tidak terjadi heteroskedastisitas
--------------	--------------	------------	---

Sumber: Data primer diolah dengan IBM SPSS 26.0, 2026

Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji Hipotesis

Hasil estimasi model regresi linier berganda disajikan pada Tabel 4. Model secara simultan signifikan ($F = 135,xxx$; $p = 0,000$) dengan kemampuan menjelaskan 64,4% varians minat kunjungan ulang ($\text{Adjusted } R^2 = 0,644$).

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	B	S.E.	Beta	t	p	Keterangan
Konstanta	1,451	1,709	-	0,849	0,397	-
Kualitas Pelayanan (X1)	0,381	0,034	0,545	11,070	0,000	H1 Diterima
Persepsi Kewajaran Tarif (X2)	0,384	0,035	0,533	10,840	0,000	H2 Diterima

Note. Dependent Variable: Minat Kunjungan Ulang (Y); $R = 0,806$; $R^2 = 0,649$; $\text{Adjusted } R^2 = 0,644$; $F = 135,xxx$; $p = 0,000$

Sumber: Data primer diolah dengan IBM SPSS 26.0, 2026

Persamaan regresi yang terbentuk adalah:

$$Y = 1,451 + 0,381X_1 + 0,384X_2 + \varepsilon$$

Berdasarkan Tabel 4, kedua variabel independen berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap minat kunjungan ulang pada taraf signifikansi 5%. Koefisien regresi menunjukkan bahwa peningkatan satu satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan minat kunjungan ulang sebesar 0,381 satuan, dengan asumsi variabel lain konstan. Demikian pula, peningkatan satu satuan persepsi kewajaran tarif akan meningkatkan minat kunjungan ulang sebesar 0,384 satuan. Nilai beta standar mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan memiliki kontribusi relatif yang sedikit lebih dominan (0,545) dibandingkan persepsi kewajaran tarif (0,533), meskipun perbedaannya marginal.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan ulang pelanggan UPT Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Gresik, dengan nilai koefisien regresi $B = 0,381$, nilai $t = 11,070$, dan signifikansi $p = 0,000 < 0,05$. Temuan ini mengkonfirmasi H1 yang menyatakan bahwa semakin tinggi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan, semakin kuat pula minat mereka untuk berkunjung kembali. Koefisien determinasi parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan prediktor dominan dalam model, dibuktikan dengan nilai beta standar = 0,545 yang lebih tinggi dibandingkan variabel persepsi kewajaran tarif (beta = 0,533). Hal ini mengindikasikan bahwa dalam konteks layanan laboratorium kesehatan publik, pengalaman proses pelayanan memiliki bobot pengaruh yang lebih besar daripada pertimbangan biaya dalam membentuk keputusan berkelanjutan pelanggan.

Secara teoritis, temuan ini sejalan dengan postulat *service-dominant logic* (Vargo & Lusch, 2004) yang menegaskan bahwa nilai layanan diciptakan melalui interaksi proses (*value-in-use*), bukan hanya pada *output* transaksional. Pada layanan laboratorium kesehatan, di mana hasil pemeriksaan bersifat *deferred* (tidak langsung dirasakan manfaatnya) dan proses pengambilan sampel seringkali menimbulkan ketidaknyamanan fisik, kualitas interaksi selama proses menjadi kritis dalam membentuk memori pelanggan yang kemudian mendorong *revisit intention* (Setyawan

et al., 2025). Dimensi reliabilitas (ketepatan hasil dan waktu) dan empati (perhatian petugas terhadap kondisi pelanggan) pada konteks ini memiliki signifikansi afektif yang lebih tinggi dibandingkan pada layanan klinis kuratif, karena pelanggan laboratorium preventif umumnya dalam kondisi sehat dan tidak memiliki urgensi medis yang memaksa sehingga pengalaman pelayanan menjadi *differentiator* utama (Manafe & Anam, 2024).

Perbandingan dengan penelitian terdahulu menunjukkan konsistensi temuan namun dengan nuansa kontekstual yang berbeda. Alretha & Damayanti (2024) menemukan pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pada poliklinik jantung Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto, dengan karakteristik layanan yang bersifat *high-involvement* dan *life-critical*. Berbeda dengan itu, penelitian ini menguji konteks *low-involvement* dan *preventive*, di mana pelanggan memiliki tingkat keterlibatan emosional yang lebih rendah namun sensitivitas terhadap proses pelayanan yang lebih tinggi karena tidak adanya tekanan urgensi medis. (Y et al., 2025) pada klinik USG kehamilan di Bandung juga mengkonfirmasi pengaruh serupa, namun dengan variabel *intervening* kepuasan yang tidak diuji dalam penelitian ini. Sebuah keputusan metodologis yang sengaja diambil untuk mengisolasi efek langsung dan mengurangi mediator bias (MacKinnon et al., 2007). Lebih menarik, penelitian Khasanah & Mahendri, (2023) pada Puskesmas Umum Ngimbang menemukan hasil yang secara *surface* kontradiktif: kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan kembali secara langsung, melainkan melalui kepuasan pasien. Perbedaan ini dapat dijelaskan oleh konteks regulasi: Puskesmas sebagai layanan primer dengan tarif bersubsidi (GRATIS untuk BPJS) mengurangi varians persepsi kualitas karena pelanggan tidak memiliki ekspektasi tinggi, sementara UPT Labkesda dengan tarif berbasis BLUD menciptakan ekspektasi yang sebanding dengan biaya yang dikeluarkan sehingga kualitas pelayanan menjadi lebih *salient* dalam evaluasi pelanggan.

Data deskriptif mendukung interpretasi ini: skor rata-rata kualitas pelayanan mencapai 3,68 (kategori "Setuju"), dengan item X1.5 (kesediaan karyawan membantu) dan X1.9 (ketepatan administrasi) mencatat skor tertinggi. Namun demikian, item X1.8 (waktu tunggu) mencatat skor terendah (3,43), mengindikasikan bahwa dimensi responsivitas merupakan area paling kritis untuk intervensi manajerial. Temuan ini konsisten dengan argumentasi Gustafsson et al. (2005) dalam *Journal of Marketing* bahwa *service recovery* dan *waiting time management* memiliki elasticitas pengaruh yang lebih tinggi terhadap *revisit intention* dibandingkan dimensi kualitas lainnya, karena keduanya berada pada *moment of truth* yang paling mudah diingat pelanggan.

Pengaruh Persepsi Kewajaran Tarif terhadap Minat Kunjungan Ulang

Variabel persepsi kewajaran tarif juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan ulang, dengan $B = 0,384$, $t = 10,840$, dan $p = 0,000 < 0,05$. Koefisien regresi yang hampir setara dengan kualitas pelayanan (0,384 vs 0,381) mengindikasikan bahwa kedua variabel memiliki kontribusi yang seimbang dalam menjelaskan varians minat kunjungan ulang. Temuan ini mengkonfirmasi H2 dan secara simultan memvalidasi bahwa model dua prediktor ini mampu menjelaskan 64,4% varians dependen ($adjusted R^2 = 0,644$), dengan 35,6% sisanya dijelaskan oleh faktor eksternal seperti lokasi, promosi, citra institusi, dan *word-of-mouth* yang tidak dimasukkan dalam model.

Konseptualisasi "persepsi kewajaran tarif" dalam penelitian ini merupakan pengembangan dari literatur *price fairness* yang sebelumnya dominan pada konteks komersial (Craig & Campbell, 2012; Xia et al., 2004). Pada layanan publik berbasis BLUD, tarif bukan hanya mekanisme *revenue generation*, melainkan instrumen kebijakan yang mencerminkan komitmen pemerintah daerah terhadap prinsip keadilan sosial (*social equity*) dan kemampuan membayar (*ability-to-pay*) masyarakat.

Indikator pengukuran yang digunakan yang mencakup kesesuaian tarif dengan biaya bahan, kualitas hasil, kompetensi tenaga, dan standar pelayanan minimal secara inheren mengukur *distributive fairness* dan *procedural fairness* dalam satu konstruk. Hal ini berbeda dengan penelitian (Wati et al., 2019) pada rumah sakit swasta Trenggalek yang menggunakan konsep "tarif

pelayanan" secara umum tanpa membedakan antara biaya yang dipersepsikan wajar versus biaya yang dipersepsikan murah. Qudus & Amelia (2022) pada sektor restoran menggunakan istilah "*prices*" yang bersifat transaksional, sementara dalam konteks ini yang diukur adalah *value-for-money perception* yang menggabungkan evaluasi benefit (kualitas layanan, akurasi hasil, kenyamanan) dan *sacrifice* (biaya, waktu, *effort*).

Data empiris menunjukkan skor rata-rata persepsi kewajaran tarif sebesar 3,67, dengan distribusi respons yang menarik: item X2.3 (perbedaan tarif sesuai jenis pemeriksaan dianggap wajar) mencatat skor tertinggi (3,79), sementara X2.4 (tarif sesuai dengan kompetensi tenaga) mencatat skor terendah (3,56). Pola ini mengindikasikan bahwa pelanggan menerima logika diferensiasi tarif berbasis kompleksitas pemeriksaan (konsisten dengan teori *cost-based pricing*), namun masih meragukan apakah tarif yang dibayarkan sepenuhnya merefleksikan kompetensi SDM yang melayani. *Gap* persepsi ini menjadi area kritis: ketika pelanggan merasa tarif tidak sebanding dengan *human capital* yang berinteraksi langsung dengan mereka, maka *price fairness perception* terganggu meskipun hasil pemeriksaan akurat. Temuan ini divergen dari penelitian Yunihati et al. (2020) pada klinik swasta yang menemukan bahwa tarif pelayanan berpengaruh signifikan tanpa adanya *gap* persepsi terhadap kompetensi sebuah perbedaan yang dapat dijelaskan oleh karakteristik pelanggan: pasien klinik swasta umumnya memiliki *price insensitivity* yang lebih tinggi, sementara pelanggan laboratorium publik (termasuk UMKM penguji makanan dan pelaku usaha penguji air) memiliki sensitivitas biaya yang tinggi karena sifat kunjungan mereka bersifat reguler dan volume.

Lebih lanjut, temuan ini memberikan implikasi teoretis bagi *public service marketing*. Tradisi literatur pemasaran jasa kesehatan telah memisahkan secara dikotomis antara logika pasar (*profit-oriented*) dan logika publik (*welfare-oriented*). Namun operasionalisasi BLUD pada UPT Labkesda menciptakan *hybrid governance* yang memadukan kedua logika tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan mampu mengenali dan mengapresiasi hybriditas ini: mereka mempersepsikan tarif sebagai "wajar" ketika tarif tersebut mencerminkan kualitas layanan yang diterima (logika pasar) sekaligus tetap dalam batas terjangkau (logika publik). Hal ini konsisten dengan argumentasi Osborne et al. (2013) dalam *Public Management Review* bahwa *public service-dominant logic* memerlukan konseptualisasi nilai yang mengintegrasikan efisiensi, efektivitas, dan keadilan sebuah *value pluralism* yang diuji secara empiris dalam penelitian ini.

Kontribusi Keilmuan dan Implikasi Manajerial

Secara kumulatif, temuan penelitian ini memberikan tiga kontribusi keilmuan yang signifikan. Pertama, konseptualisasi dan validasi empiris konstruk "persepsi kewajaran tarif" sebagai variabel prediktif *revisit intention* pada layanan kesehatan publik, yang mengisi *theoretical gap* antara literatur *price fairness* komersial dan literatur *public service pricing*. Kedua, pengujian model simultan tanpa variabel mediasi yang memungkinkan estimasi efek langsung yang lebih bersih dan mengurangi *over-identification problem* yang sering terjadi pada model mediasi dengan sampel terbatas (Iacobucci, 2009). Ketiga, ekstensi aplikasi teori SERVQUAL pada konteks layanan laboratorium preventif milik pemerintah, yang memperkaya *boundary conditions* dari teori tersebut yang sebelumnya dominan pada sektor swasta dan layanan kuratif.

Dari perspektif manajerial, hasil penelitian memberikan arahan strategis bagi UPT Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Gresik. Meningkatkan kualitas pelayanan memiliki beta yang sedikit lebih tinggi (0,545 vs 0,533), prioritas intervensi harus difokuskan pada peningkatan dimensi responsivitas dan empati yang memiliki skor terendah dalam evaluasi pelanggan. Implementasi *service blueprinting* untuk mengidentifikasi *fail points* pada proses pendaftaran, pengambilan sampel, dan penyerahan hasil dapat mengurangi waktu tunggu yang saat ini menjadi pain point utama. Di sisi tarif, transparansi rincian biaya yang dihubungkan dengan komponen kualitas (misalnya: "tarif Rp100.000 untuk pemeriksaan Rhodamin B mencakup reagen *import*, analisis bersertifikat, dan verifikasi QC") dapat meningkatkan persepsi kewajaran dengan cara

mengaktifkan *attribution of quality* pada pelanggan. Strategi ini, yang dikenal sebagai *price unbundling* atau *value-based pricing communication* (Kotler & Keller, 2016), belum umum diaplikasikan pada institusi kesehatan publik Indonesia namun memiliki potensi tinggi mengingat karakteristik pelanggan laboratorium yang cenderung rasional dan mengedepankan pertimbangan *benefit-cost*.

SIMPULAN

Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan persepsi kewajaran tarif secara simultan maupun parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan ulang pelanggan UPT Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Gresik, dengan kemampuan model menjelaskan 64,4% varians dependen. Temuan ini mengkonfirmasi bahwa dalam konteks layanan kesehatan publik berbasis BLUD, keputusan pelanggan untuk berkunjung kembali tidak hanya didorong oleh pengalaman proses pelayanan yang memenuhi dimensi SERVQUAL, tetapi juga oleh evaluasi rasional terhadap kewajaran biaya yang dibayarkan relatif terhadap manfaat yang diperoleh. Kontribusi utama penelitian terletak pada validasi empiris konstruk *price fairness perception* pada sektor publik serta demonstrasi bahwa logika pasar dan logika kesejahteraan dapat berkoeksistensi dalam membentuk perilaku konsumen layanan kesehatan pemerintah, sebuah temuan yang memperkaya literatur *public service-dominant logic* dan memberikan basis evidensi bagi formulasi kebijakan tarif yang berorientasi pada aksesibilitas sekaligus kemandirian finansial institusi.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan pengembangan model dengan memasukkan variabel mediasi khususnya kepuasan pelanggan dan kepercayaan institusional guna menguji mekanisme transmisi pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi tarif terhadap minat kunjungan ulang secara lebih komprehensif. Selain itu, pendekatan *mixed-methods* dengan studi kualitatif mendalam terhadap pengalaman pelanggan UMKM penguji pangan dan air minum dapat mengungkap nuansa kontekstual yang tidak terpetakan oleh instrumen kuantitatif, sementara perbandingan antar UPT Labkesda dengan status BLUD dan non-BLUD akan memberikan generalisabilitas temuan pada level sistem kesehatan daerah secara lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Alretha, A., & Damayanti, V. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pada poliklinik jantung Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto. *BEMAS: Jurnal Bermasyarakat*, 4, 333–341. <https://doi.org/10.37373/bemas.v4i2.838>
- Craig, T., & Campbell, D. (2012). *Organisations and the Business Environment*. Taylor & Francis. <https://books.google.co.id/books?id=Tk8sBgAAQBAJ>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2017). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. SAGE Publications. <https://books.google.co.id/books?id=Pz5RvgAACAAJ>
- Faiz, P. (2009). Teori Keadilan John Rawls (John Rawls' Theory of Justice). *Jurnal Konstitusi*, 6, 15. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2847573>
- Frederickson, H. G. (2010). *Social Equity and Public Administration: Origins, Developments, and Applications*. M.E. Sharpe, Incorporated. <https://books.google.co.id/books?id=TnNWAAAAYAAJ>
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Squares (PLS)*.
- Gusmawan, F., Haryadi, H., & Sutrisna, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Karakteristik Sosiodemografi terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimoderasi oleh Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21. <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i4.1544>
- Gustafsson, A., Johnson, M., & Roos, I. (2005). The Effects of Customer Satisfaction, Relationship Commitment Dimensions, and Triggers on Customer Retention. *Journal of Marketing - J MARKETING*, 69, 210–218. <https://doi.org/10.1509/jmkg.2005.69.4.210>

- Hartati, A. (2022). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik: Teori dan Aplikasi*.
- Iacobucci, D. (2009). Structural Equations Modeling: Fit Indices, Sample Size, and Advanced Topics. *Journal of Consumer Psychology - J CONSUM PSYCHOL*, 20. <https://doi.org/10.1016/j.jcps.2009.09.003>
- Khasanah, U., & Mahendri, W. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Minat Kunjungan Kembali Pasien melalui Kepuasan di Puskesmas Umum Ngimbang. *Fokus Bisnis Media Pengkajian Manajemen Dan Akuntansi*, 22, 85–96. <https://doi.org/10.32639/fokbis.v22i1.384>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson India Education Services. <https://books.google.co.id/books?id=5-U5zgEACAAJ>
- MacKinnon, D. P., Fairchild, A. J., & Fritz, M. S. (2007). Mediation analysis. *Annual Review of Psychology*, 58, 593–614. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.58.110405.085542>
- Manafe, L. A., & Anam, C. (2024). Analysis Of Consumer Behaviour On Intention to Visit Tourism Objects and Its Implications For Marketing Strategy. *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 11(1), 33–52. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30998/jabe.v11i1.24515>
- Osborne, S., Radnor, Z., & Nasi, G. (2013). A New Theory for Public Management? Toward a (Public) Service-Dominant Approach. *The American Review of Public Administration*, 43, 135–158. <https://doi.org/10.1177/0275074012466935>
- Podsakoff, P., MacKenzie, S., Lee, J.-Y., & Podsakoff, N. (2003). Common Method Biases in Behavioral Research: A Critical Review of the Literature and Recommended Remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88, 879–903. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.5.879>
- Prasetya, M. E., & Suhita, B. M. (2017). Mutu Pelayanan Dan Tarif Pelayanan Terhadap Minat Pemanfaatan Ulang Jasa Rawat Inap Di Rumah Sakit Mardi Mulya Trenggalek. *STRADA Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 6(1), 50–57.
- Qudus, M. R. N., & Amelia, N. S. (2022). The Influence of Product Quality, Service Quality, and Prices on Consumer Repurchase Intention at Bang Dava Chicken Restaurant. *International Journal Administration, Business & Organization*, 3(2 SE-Research Articles), 20–31. <https://doi.org/10.61242/ijabo.22.207>
- Reluga, K., Lombardía, M.-J., & Sperlich, S. (2024). Bootstrap-based statistical inference for linear mixed effects under misspecifications. *Computational Statistics & Data Analysis*, 199, 108014. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.csda.2024.108014>
- Setyawan, A. F., Nugroho, A. D., & Manafe, L. A. (2025). Pengaruh Word of Mouth, Harga, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT Kluwek Family Trans Surabaya. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(3), 6397–6407. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.2822>
- Vargo, S., & Lusch, R. (2004). Evolving to a New Dominant Logic. *Journal of Marketing*, 68, 1–17. <https://doi.org/10.1509/jmkg.68.1.1.24036>
- Wati, A. P., Martha, J. A., & Indrawati, A. (2019). *Digital Marketing*. PT. Literindo Berkah Karya.
- Xia, L., Monroe, K., Cox, J., Kent, B., Monroe, K., & Jones, J. (2004). The Price Is Unfair! A Conceptual Framework of Price Fairness Perceptions. *Journal of Marketing*, 68, 1–15. <https://doi.org/10.1509/jmkg.68.4.1.42733>
- Y, R. A., Komara, E., & Andikarya, O. O. (2025). Exotic Clinic Karawang's Marketing Strategy in Increasing Consumer Attraction to the Program contouring, Slimming, and Anti-Aging. *Research of Service Administration Health and Sains Healthys*, 6(2), 111–117. <https://doi.org/10.58258/rehat.v6i2.9255>
- Yunihati, M., Basem, Z., & Setiawan, A. (2020). The Effect Of Facilities And Services Rates On The Patient Visits At Junaidi Doctor's Clinic Kampa District. *Jurnal Riset Manajemen Indonesia*, 2(4), 262–271.