PENGARUH PROGRAM SENAM AEROBIK DAN CITRA KLINIK TERHADAP NIAT BEROBAT KE KLINIK SANDJOJO SEHAT BSB DENGAN PARTISIPASI MASYARAKAT SEBAGAI VARIABEL MODERATOR

Nabila Distiara Rilistyawati[1*], Rohendi[2], Rinawati[3], Dasrun Hidayat[4]

[1,2,3,4]*Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya*
E-mail : Nabiladistiarar@gmail.com

ABSTRACT

Community intention to utilize health services may be influenced by experiences in promotive activities and perceptions of health facility image. This study aimed to analyze the effect of aerobic exercise programs and clinic image on community treatment intention and to examine the role of community participation as a moderating variable at Sandjojo Sehat BSB Clinic, Semarang. This study employed a quantitative approach with a cross-sectional design. The population consisted of 60 participants of the aerobic exercise program, with 43 respondents selected using purposive sampling. Data were collected using a five-point Likert-scale questionnaire and analyzed using multiple linear regression and Moderated Regression Analysis (MRA). The results showed that the aerobic exercise program had a positive and significant effect on treatment intention, with a regression coefficient of 0.130 and p = 0.035. Clinic image also had a positive and significant effect on treatment intention, with a regression coefficient of 0.144 and p < 0.001. Community participation significantly strengthened the effect of the aerobic exercise program on treatment intention through the $X_1 \times Z$ interaction (B = 0.020; p = 0.031) and strengthened the effect of clinic image through the $X_2 \times Z$ interaction (B = 0.011; p = 0.029). The research model explained 58.3% of the variation in treatment intention. Therefore, strengthening promotive programs, clinic image, and community participation may contribute to increasing community intention to utilize health services.

Keywords : *Aerobic Exercise Program, Clinic Image, Community Participation, Treatment Intention, Health Services*

ABSTRAK

Niat masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan dapat dipengaruhi oleh pengalaman mengikuti kegiatan promotif serta persepsi terhadap citra fasilitas kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh program senam aerobik dan citra klinik terhadap niat berobat masyarakat serta menguji peran partisipasi masyarakat sebagai variabel moderator di Klinik Sandjojo Sehat BSB Semarang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Populasi penelitian berjumlah 60 peserta program senam aerobik, dengan 43 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berskala Likert dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda serta *Moderated Regression Analysis* (MRA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa program senam aerobik berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat berobat dengan koefisien regresi 0,130 dan $p = 0,035$. Citra klinik juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat berobat dengan koefisien regresi 0,144 dan $p < 0,001$. Partisipasi masyarakat terbukti memperkuat pengaruh program senam aerobik terhadap niat berobat melalui interaksi $X_1 \times Z$ (B = 0,020; $p = 0,031$) dan memperkuat pengaruh citra klinik melalui interaksi $X_2 \times Z$ (B = 0,011; $p = 0,029$). Model penelitian menjelaskan 58,3% variasi niat berobat. Dengan demikian, penguatan program promotif, citra klinik, dan partisipasi masyarakat dapat menjadi strategi untuk meningkatkan niat pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Kata Kunci : *Program Senam Aerobik, Citra Klinik, Partisipasi Masyarakat, Niat Berobat, Pelayanan Kesehatan.*

PENDAHULUAN

Pemanfaatan layanan kesehatan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Meskipun fasilitas kesehatan terus berkembang dari aspek sarana, prasarana, maupun kualitas pelayanan, tidak semua masyarakat memiliki niat yang tinggi untuk memanfaatkan layanan kesehatan ketika membutuhkan pelayanan medis. Dalam konteks perilaku kesehatan, niat berobat (*intention to seek treatment*) merupakan aspek penting karena menjadi kecenderungan psikologis yang mendahului perilaku aktual seseorang dalam mencari dan menggunakan pelayanan kesehatan. Berdasarkan *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikemukakan oleh Ajzen (1991), niat (*intention*) merupakan prediktor utama yang menentukan kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perilaku. Semakin kuat niat seseorang, semakin besar kemungkinan perilaku tersebut diwujudkan, meskipun realisasinya tetap dipengaruhi oleh kesempatan, kemampuan, serta kondisi lingkungan. Oleh karena itu, pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi niat berobat menjadi penting dalam upaya meningkatkan pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Niat berobat tidak hanya berkaitan dengan kebutuhan medis, tetapi juga terbentuk melalui evaluasi individu terhadap manfaat, risiko, pengalaman, kualitas pelayanan, serta karakteristik fasilitas kesehatan. Individu yang memiliki pengalaman positif, memandang fasilitas kesehatan berkualitas, serta memiliki kepercayaan terhadap tenaga kesehatan cenderung memiliki niat yang lebih besar untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan. Sebaliknya, persepsi negatif terhadap fasilitas, hambatan akses, maupun rendahnya kepercayaan dapat menurunkan kecenderungan seseorang untuk mencari pertolongan medis. Dengan demikian, peningkatan pemanfaatan pelayanan kesehatan tidak cukup hanya dilakukan melalui penyediaan fasilitas, tetapi juga membutuhkan strategi yang mampu membangun persepsi positif dan kedekatan antara fasilitas kesehatan dengan masyarakat.

Salah satu strategi yang dapat digunakan adalah promosi kesehatan berbasis komunitas melalui aktivitas fisik. Aktivitas fisik merupakan setiap gerakan tubuh yang dihasilkan oleh kontraksi otot rangka dan membutuhkan pengeluaran energi melebihi kondisi istirahat. Aktivitas fisik secara teratur direkomendasikan sebagai salah satu strategi penting dalam pencegahan penyakit tidak menular seperti diabetes, hipertensi, dan obesitas (World Health Organization, 2020). Dalam konteks promosi kesehatan, aktivitas fisik juga dapat menjadi sarana untuk meningkatkan kesadaran, kebugaran, dan keterlibatan masyarakat dalam menjaga kesehatan.

Salah satu bentuk aktivitas fisik yang dapat diterapkan dalam lingkungan komunitas adalah senam aerobik. Senam aerobik merupakan latihan aerobik ritmis yang dilakukan secara berkelompok, dipandu oleh instruktur, dan melibatkan gerakan berkelanjutan dengan intensitas tertentu. Kegiatan ini dapat meningkatkan kapasitas kardiovaskular, kekuatan otot, fleksibilitas, dan stamina (Arfanda et al., 2025). Senam aerobik juga relatif mudah dimodifikasi sesuai kemampuan peserta sehingga dapat diterapkan pada berbagai kelompok masyarakat (Syavinka & Yuniartika, 2024). Selain manfaat fisik, pelaksanaan senam secara berkelompok menciptakan interaksi sosial yang dapat memperkuat dukungan sosial, rasa kebersamaan, dan motivasi untuk mempertahankan perilaku hidup sehat (Arimbi, 2022; Sukma et al., 2025).

Manfaat senam aerobik tidak terbatas pada aspek fisiologis, tetapi juga mencakup aspek psikologis dan sosial. Aktivitas aerobik secara teratur dapat membantu meningkatkan kebugaran kardiovaskular, memperbaiki fungsi tubuh, membantu pengendalian berat badan, serta mendukung pencegahan berbagai penyakit metabolik (WHO, 2020). Dari sisi psikologis, aktivitas

aerobik dapat membantu menurunkan stres, meningkatkan suasana hati, serta mendukung kesejahteraan psikologis. Arfanda et al. (2025) menunjukkan bahwa senam aerobik dapat meningkatkan kebugaran jasmani sekaligus menurunkan tingkat stres. Sementara itu, kegiatan olahraga yang dilakukan secara berkelompok dapat meningkatkan interaksi sosial dan membangun hubungan positif antaranggota komunitas (Sukma et al., 2025). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa senam aerobik berpotensi tidak hanya menjadi aktivitas kebugaran, tetapi juga menjadi media promosi kesehatan yang mempertemukan masyarakat dengan fasilitas pelayanan kesehatan.

Dalam perspektif *Health Belief Model* (HBM), kegiatan promosi kesehatan dapat meningkatkan persepsi individu mengenai manfaat (*perceived benefits*) suatu tindakan kesehatan dan menjadi *cues to action* yang mendorong individu untuk melakukan perilaku kesehatan. HBM menjelaskan bahwa keputusan seseorang dalam melakukan tindakan kesehatan dipengaruhi oleh persepsi kerentanan terhadap penyakit (*perceived susceptibility*), persepsi keseriusan penyakit (*perceived severity*), persepsi manfaat (*perceived benefits*), persepsi hambatan (*perceived barriers*), isyarat untuk bertindak (*cues to action*), serta efikasi diri (*self-efficacy*) (Rosenstock, 1974). Carpenter (2018) menunjukkan bahwa *perceived benefits* dan *perceived barriers* merupakan prediktor yang konsisten dalam menjelaskan perilaku kesehatan, sedangkan Champion dan Skinner (2019) menegaskan pentingnya *self-efficacy* dalam memperkuat kemampuan individu melakukan tindakan kesehatan. Dalam konteks penelitian ini, senam aerobik dapat menjadi sarana yang meningkatkan persepsi manfaat kesehatan, mengurangi hambatan psikologis, serta membangun pengalaman positif masyarakat terhadap klinik sebagai penyelenggara program kesehatan.

Selain program promosi kesehatan, citra klinik merupakan faktor yang diperkirakan berpengaruh terhadap niat berobat masyarakat. Citra klinik merupakan persepsi, keyakinan, dan penilaian masyarakat terhadap suatu fasilitas pelayanan kesehatan yang terbentuk melalui pengalaman pelayanan, interaksi dengan tenaga kesehatan, fasilitas yang tersedia, serta informasi yang diterima masyarakat. Dalam perspektif pemasaran jasa, citra merupakan representasi mental mengenai karakter, kualitas, dan kredibilitas suatu organisasi di mata pengguna layanan (Kotler & Keller, 2016). Citra yang positif dapat memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa klinik memiliki pelayanan yang kompeten, aman, nyaman, dan dapat dipercaya.

Citra fasilitas kesehatan tidak terlepas dari kualitas pelayanan yang diberikan. Konsep kualitas jasa yang dikembangkan Grönroos membedakan kualitas teknis (*technical quality*) dan kualitas fungsional (*functional quality*). Kualitas teknis berkaitan dengan hasil pelayanan yang diterima, sedangkan kualitas fungsional berkaitan dengan bagaimana pelayanan diberikan, termasuk sikap petugas, empati, komunikasi, dan interaksi dengan pasien. Sementara itu, model *SERVQUAL* mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Persepsi positif terhadap berbagai aspek tersebut dapat membentuk citra institusi yang baik dan selanjutnya memengaruhi kepercayaan serta niat perilaku pengguna layanan (Zeithaml et al., 2018).

Citra klinik dapat tercermin melalui reputasi dan kredibilitas institusi, kualitas interaksi pelayanan, keandalan dan ketanggapan proses pelayanan, komunikasi dan informasi publik, kondisi fisik serta kenyamanan fasilitas, nilai yang dipersepsikan, dan keterlibatan klinik dalam kegiatan masyarakat. Reputasi yang baik memberikan keyakinan bahwa klinik mampu menyediakan pelayanan yang aman dan kompeten. Kualitas interaksi melalui sikap profesional, ramah, dan empatik dapat meningkatkan rasa aman masyarakat. Keandalan dan ketanggapan pelayanan memberikan pengalaman positif, sedangkan komunikasi yang jelas dan transparan

dapat membangun ekspektasi yang realistis. Lingkungan fisik yang bersih, nyaman, dan memadai juga menjadi sinyal kualitas pelayanan. Di sisi lain, keterlibatan klinik dalam kegiatan promotif dan preventif dapat memperkuat persepsi bahwa klinik memiliki kepedulian terhadap kesehatan masyarakat.

Citra klinik memiliki peran penting dalam membentuk kepercayaan dan niat perilaku masyarakat. Ketika masyarakat memiliki persepsi positif terhadap reputasi, kualitas pelayanan, profesionalisme tenaga kesehatan, dan fasilitas suatu klinik, maka ketidakpastian serta risiko yang dirasakan dalam menggunakan pelayanan akan semakin rendah. Rosyida et al. (2025) menunjukkan bahwa *brand image* dan kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam membangun loyalitas serta niat kunjungan ulang pasien. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa persepsi masyarakat terhadap identitas dan kualitas fasilitas kesehatan dapat menjadi dasar terbentuknya perilaku penggunaan layanan pada masa mendatang.

Citra klinik juga dapat dibentuk melalui pengalaman masyarakat di luar pelayanan medis secara langsung. Program kesehatan berbasis komunitas, seperti senam aerobik, penyuluhan, skrining kesehatan, dan kegiatan promotif lainnya dapat memperlihatkan kepedulian klinik terhadap masyarakat. Interaksi yang terjadi secara rutin dapat menciptakan kedekatan emosional dan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Dengan demikian, program senam aerobik dan citra klinik memiliki hubungan konseptual yang saling melengkapi. Program senam aerobik merupakan bentuk kegiatan promotif yang memberikan pengalaman langsung kepada masyarakat, sedangkan citra klinik merupakan persepsi yang lebih luas yang terbentuk dari akumulasi pengalaman, kualitas pelayanan, komunikasi, dan reputasi institusi.

Faktor lain yang penting dalam hubungan tersebut adalah partisipasi masyarakat. Partisipasi masyarakat merupakan keterlibatan aktif individu maupun kelompok dalam proses perencanaan, pelaksanaan, pemanfaatan hasil, dan evaluasi suatu program kesehatan (Haldane et al., 2019). Dalam konteks program kesehatan, masyarakat tidak hanya diposisikan sebagai penerima manfaat, tetapi juga sebagai subjek yang dapat memberikan masukan, mengikuti kegiatan, memanfaatkan hasil, dan memberikan umpan balik terhadap program. WHO (2021) menekankan bahwa keterlibatan masyarakat merupakan bagian penting dalam keberhasilan program kesehatan karena dapat meningkatkan pemberdayaan, rasa memiliki, dan keberlanjutan kegiatan.

Partisipasi masyarakat dapat memiliki tingkat dan bentuk yang berbeda. Cohen dan Uphoff (dalam Notoatmodjo, 2020) membedakan partisipasi menjadi partisipasi dalam pengambilan keputusan, pelaksanaan, pemanfaatan hasil, dan evaluasi. Sementara itu, Arnstein (1969) menggambarkan tingkat partisipasi melalui konsep *ladder of participation*, mulai dari partisipasi pasif hingga keterlibatan aktif dalam proses pengambilan keputusan. Dalam kegiatan kesehatan berbasis komunitas, tingkat partisipasi yang lebih tinggi menunjukkan adanya keterlibatan yang lebih kuat antara masyarakat dan penyelenggara program.

Tingkat partisipasi masyarakat dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain pengetahuan, persepsi manfaat, motivasi, dukungan sosial, aksesibilitas, ketersediaan fasilitas, serta kualitas promosi kesehatan. Rachmawati dan Dewi (2020) menunjukkan bahwa pendekatan promosi kesehatan yang partisipatif dapat meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam kegiatan olahraga komunitas. Sebaliknya, keterbatasan waktu, rasa malas, kondisi fisik, kurangnya fasilitas, serta lemahnya dukungan lingkungan dapat menjadi hambatan partisipasi (Situmorang et al., 2021). Oleh karena itu, partisipasi masyarakat tidak hanya menunjukkan jumlah individu yang hadir

dalam kegiatan, tetapi juga mencerminkan tingkat keterlibatan dan pengalaman masyarakat terhadap program kesehatan yang diselenggarakan.

Partisipasi masyarakat diperkirakan memiliki peran penting dalam memperkuat hubungan antara program senam aerobik dan citra klinik terhadap niat berobat. Masyarakat yang aktif mengikuti program senam memiliki kesempatan lebih besar untuk berinteraksi dengan klinik, memperoleh informasi kesehatan, merasakan manfaat kegiatan, serta membangun pengalaman positif. Pengalaman tersebut dapat meningkatkan kedekatan dan kepercayaan terhadap klinik. Demikian pula, semakin tinggi keterlibatan masyarakat dalam kegiatan yang diselenggarakan klinik, semakin kuat peluang terbentuknya persepsi positif terhadap klinik. Dengan demikian, partisipasi masyarakat secara konseptual dapat berfungsi sebagai variabel moderator yang memperkuat atau memperlemah pengaruh program senam aerobik dan citra klinik terhadap niat berobat.

Niat berobat sendiri merupakan kecenderungan psikologis seseorang untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan apabila membutuhkan pelayanan medis. Dalam *Theory of Planned Behavior*, niat merupakan determinan yang paling dekat dengan perilaku aktual dan terbentuk melalui sikap terhadap perilaku (*attitude toward the behavior*), norma subjektif (*subjective norm*), dan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*) (Ajzen, 1991). Dalam konteks pelayanan kesehatan, niat berobat dapat tercermin melalui niat berkunjung, preferensi memilih fasilitas kesehatan, kesediaan merekomendasikan pelayanan kepada orang lain, dan niat menggunakan kembali layanan pada masa mendatang. Saadi dan Junadi (2025) menunjukkan bahwa *attitude*, *subjective norm*, *perceived behavioral control*, dan kepuasan berpengaruh positif terhadap *revisit intention* pasien rawat jalan.

Niat berobat dipengaruhi oleh berbagai faktor internal maupun eksternal. Faktor internal meliputi sikap, persepsi manfaat, persepsi risiko, pengalaman sebelumnya, dan motivasi. Sementara itu, faktor eksternal mencakup kualitas pelayanan, citra institusi, komunikasi, kemudahan akses, serta dukungan sosial. Pengalaman pelayanan yang positif dapat membentuk sikap positif dan meningkatkan keinginan untuk menggunakan layanan kembali (Lim et al., 2019). Citra institusi yang baik juga dapat meningkatkan kepercayaan dan mengurangi risiko yang dirasakan masyarakat dalam memilih suatu fasilitas pelayanan kesehatan (Rosyida et al., 2025). Dalam konteks komunitas, rekomendasi keluarga, teman, dan lingkungan sosial juga dapat menjadi faktor yang mendorong individu dalam menentukan pilihan pelayanan kesehatan (Suharto, 2019).

Hubungan tersebut dapat dijelaskan melalui integrasi *Theory of Planned Behavior*, *Health Belief Model*, serta teori citra institusi dan kualitas layanan. TPB menjelaskan bahwa niat berobat terbentuk melalui sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku (Ajzen, 1991). HBM menjelaskan bahwa persepsi manfaat, hambatan, kerentanan, keseriusan, *cues to action*, dan *self-efficacy* dapat mendorong seseorang melakukan tindakan kesehatan (Rosenstock, 1974). Sementara itu, teori citra institusi dan kualitas layanan menjelaskan bahwa pengalaman pelayanan, kualitas interaksi, fasilitas, komunikasi, serta reputasi membentuk citra suatu fasilitas kesehatan yang selanjutnya dapat memengaruhi kepercayaan dan niat perilaku masyarakat (Zeithaml et al., 2018). Ketiga perspektif tersebut memberikan dasar teoritis bahwa niat berobat merupakan hasil interaksi antara faktor psikologis, sosial, dan organisasional.

Sejumlah penelitian terdahulu mendukung hubungan antara variabel-variabel tersebut. Saadi dan Junadi (2025) menemukan bahwa sikap, norma subjektif, *perceived behavioral control*, dan kepuasan berpengaruh positif terhadap *outpatient revisit intention*. Noviyani et al. (2025)

menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap *perceived value*, kepuasan, dan *outpatient revisit intention*. Wiogo dan Pattyranie (2025) juga menemukan bahwa kualitas pelayanan dan *perceived value* meningkatkan kepuasan serta *revisit intention* pasien pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. Putri et al. (2025) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap *perceived value*, kepuasan, *word of mouth*, dan *revisit intention*. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa pengalaman dan persepsi terhadap kualitas fasilitas kesehatan merupakan faktor penting dalam membentuk niat penggunaan layanan.

Dari sisi citra, Rosyida et al. (2025) melalui *systematic review* menunjukkan bahwa *brand image* dan kualitas pelayanan berperan dalam meningkatkan loyalitas serta *revisit behavior* pasien rawat jalan. Ma et al. (2025) juga menunjukkan bahwa citra fasilitas berpengaruh terhadap *perceived value*, kepuasan, dan *post-purchase behavioral intention*. Sementara itu, Sharka et al. (2024) menemukan bahwa kualitas pelayanan, kualitas teknis, ketanggapan, komunikasi, dan pengalaman pasien berhubungan dengan niat melakukan kunjungan ulang. Hasil tersebut memperkuat argumentasi bahwa persepsi masyarakat terhadap fasilitas kesehatan dapat membentuk niat perilaku pada masa mendatang.

Penelitian mengenai aktivitas fisik dan promosi kesehatan juga memberikan dasar empiris bagi penelitian ini. Arlia et al. (2025) menunjukkan bahwa intervensi promosi kesehatan berbasis komunitas dapat meningkatkan pengetahuan, kesadaran, aktivitas fisik, dan partisipasi masyarakat dalam menjaga kesehatan. Arfanda et al. (2025) menemukan bahwa senam aerobik dapat meningkatkan VO_2max dan menurunkan tingkat stres secara signifikan. Sukma et al. (2025) juga menunjukkan bahwa kegiatan olahraga komunitas dapat meningkatkan kebugaran, kesehatan mental, kepercayaan diri, dan hubungan sosial. Namun, Li et al. (2025) menemukan bahwa aktivitas fisik berhubungan dengan *health care seeking behavior* pada kelompok lanjut usia melalui kondisi kesehatan fisik dan mental. Temuan tersebut menunjukkan bahwa hubungan aktivitas fisik dengan pencarian pelayanan kesehatan dapat bersifat kompleks dan perlu dilihat sesuai konteks program serta karakteristik masyarakat.

Partisipasi masyarakat juga telah banyak dikaji dalam pelayanan kesehatan. Haldane et al. (2019) menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat berkontribusi terhadap keberhasilan pengembangan, implementasi, dan evaluasi pelayanan kesehatan serta meningkatkan pemberdayaan masyarakat dan luaran kesehatan. Zhang et al. (2022) menemukan bahwa keterlibatan pasien berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan, dengan layanan kontrak dokter keluarga sebagai variabel moderator. Westerink et al. (2023) menunjukkan bahwa keberhasilan partisipasi dipengaruhi oleh komitmen organisasi, kejelasan peran, komunikasi, dukungan sumber daya, dan tindak lanjut terhadap masukan peserta. Arthur et al. (2023) juga menegaskan bahwa partisipasi komunitas dapat membantu memasukkan kebutuhan, nilai, dan preferensi masyarakat dalam pengembangan pelayanan kesehatan. Nickel dan von dem Knesebeck (2020) menunjukkan bahwa intervensi promosi kesehatan berbasis komunitas berpotensi meningkatkan perilaku kesehatan, literasi kesehatan, akses pelayanan, dan luaran kesehatan.

Meskipun demikian, penelitian terdahulu masih menunjukkan beberapa keterbatasan. Sebagian penelitian berfokus pada hubungan kualitas pelayanan, kepuasan, *perceived value*, dan citra dengan *revisit intention* atau loyalitas pasien. Penelitian lainnya berfokus pada manfaat fisiologis dan psikologis aktivitas fisik atau efektivitas promosi kesehatan berbasis komunitas. Penelitian mengenai partisipasi masyarakat juga lebih banyak mengkaji keterlibatan masyarakat dalam perencanaan, implementasi, dan evaluasi pelayanan kesehatan. Dengan demikian, masih terbatas penelitian yang secara simultan menguji program senam aerobik sebagai bentuk promosi

kesehatan berbasis komunitas, citra klinik, dan partisipasi masyarakat dalam menjelaskan niat berobat masyarakat pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama.

Kesenjangan tersebut semakin relevan apabila dikaitkan dengan kondisi di Klinik Sandjojo Sehat BSB Semarang. Klinik tersebut telah melaksanakan berbagai kegiatan promotif untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat, salah satunya program senam aerobik yang diselenggarakan secara rutin setiap dua minggu sekali. Kegiatan tersebut diikuti sekitar 30–40 peserta pada setiap pelaksanaan dan bertujuan meningkatkan kebugaran sekaligus mempererat hubungan antara klinik dengan masyarakat. Namun, berdasarkan data kunjungan pasien periode Januari–Mei 2024, peningkatan jumlah peserta senam belum diikuti oleh peningkatan jumlah kunjungan berobat secara signifikan.

Pada Januari 2024, rerata peserta senam mencapai 38 orang dengan jumlah kunjungan berobat sebanyak 112 kunjungan. Pada Februari, jumlah peserta senam sebanyak 35 orang dengan 108 kunjungan, sedangkan pada Maret peserta meningkat menjadi 40 orang dengan 115 kunjungan. Selanjutnya, pada April jumlah peserta senam sebesar 32 orang dengan 104 kunjungan dan pada Mei sebanyak 36 peserta dengan 109 kunjungan. Data tersebut menunjukkan bahwa jumlah peserta senam relatif stabil pada kisaran 32–40 orang, sedangkan jumlah kunjungan berobat berada pada kisaran 104–115 kunjungan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa keikutsertaan dalam kegiatan promotif belum secara otomatis menghasilkan peningkatan pemanfaatan layanan kesehatan.

Fenomena tersebut menunjukkan adanya persoalan yang perlu dikaji lebih lanjut. Keberadaan program senam aerobik sebagai media promosi kesehatan belum tentu secara langsung membentuk niat masyarakat untuk berobat. Pengaruh program tersebut kemungkinan bergantung pada seberapa aktif masyarakat berpartisipasi dan seberapa positif citra klinik yang terbentuk melalui pengalaman masyarakat selama mengikuti program maupun berinteraksi dengan klinik. Dengan kata lain, partisipasi masyarakat dapat menjadi kondisi yang menentukan kuat atau lemahnya pengaruh program senam aerobik dan citra klinik terhadap niat berobat.

Kebaruan penelitian ini terletak pada pengintegrasian tiga aspek yang selama ini lebih banyak dikaji secara terpisah. Pertama, penelitian ini menggunakan niat berobat sebagai variabel dependen, bukan hanya kepuasan, loyalitas, atau *revisit intention* pasien yang telah menggunakan layanan. Kedua, penelitian ini menempatkan program senam aerobik sebagai bentuk promosi kesehatan berbasis komunitas yang diselenggarakan oleh fasilitas pelayanan kesehatan dan menguji pengaruhnya terhadap niat berobat. Ketiga, penelitian ini menguji citra klinik sebagai faktor organisasional sekaligus menempatkan partisipasi masyarakat sebagai variabel moderator yang dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh program senam aerobik dan citra klinik terhadap niat berobat.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh program senam aerobik dan citra klinik terhadap niat berobat masyarakat di Klinik Sandjojo Sehat BSB Semarang serta menganalisis peran partisipasi masyarakat dalam memoderasi pengaruh program senam aerobik dan citra klinik terhadap niat berobat. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian manajemen pelayanan kesehatan, khususnya mengenai promosi kesehatan berbasis komunitas, citra fasilitas pelayanan kesehatan, dan perilaku masyarakat dalam memanfaatkan layanan kesehatan. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen Klinik Sandjojo Sehat BSB Semarang dalam mengembangkan program promotif yang lebih efektif, memperkuat citra klinik, meningkatkan

keterlibatan masyarakat, dan pada akhirnya mendorong niat masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan landasan teoritis dan temuan empiris tersebut, penelitian ini mengajukan empat hipotesis, yaitu: (1) program senam aerobik berpengaruh terhadap niat berobat masyarakat di Klinik Sandjojo Sehat BSB Semarang; (2) citra klinik berpengaruh terhadap niat berobat masyarakat di Klinik Sandjojo Sehat BSB Semarang; (3) partisipasi masyarakat memoderasi pengaruh program senam aerobik terhadap niat berobat masyarakat; dan (4) partisipasi masyarakat memoderasi pengaruh citra klinik terhadap niat berobat masyarakat di Klinik Sandjojo Sehat BSB Semarang.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *explanatory research* dan *cross-sectional study*. Penelitian bertujuan menganalisis pengaruh program senam aerobik (X_1) dan citra klinik (X_2) terhadap niat berobat masyarakat (Y), serta menguji peran partisipasi masyarakat (Z) sebagai variabel moderator. Penelitian dilaksanakan di Klinik Sandjojo Sehat BSB Semarang.

Populasi penelitian adalah seluruh peserta program senam aerobik Klinik Sandjojo Sehat BSB Semarang yang terdaftar pada periode penelitian, yaitu sebanyak 60 orang. Sampel ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi, sehingga diperoleh 43 responden. Kriteria inklusi meliputi peserta program senam aerobik, hadir saat penelitian, berusia minimal 18 tahun, berdomisili di kawasan BSB Semarang atau sekitarnya, serta bersedia menjadi responden. Responden yang tidak bersedia, mengisi kuesioner tidak lengkap, atau tidak mampu mengisi kuesioner secara mandiri dikeluarkan dari penelitian.

Data primer diperoleh melalui kuesioner, sedangkan data sekunder berasal dari dokumen klinik dan literatur yang relevan. Instrumen menggunakan skala Likert 1–5, mulai dari Sangat Tidak Setuju hingga Sangat Setuju. Variabel program senam aerobik diukur berdasarkan manfaat fisik, psikologis, sosial, kesadaran kesehatan, dan pencegahan penyakit dengan mengacu pada WHO (2020) dan ACSM (2022). Citra klinik diukur melalui dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Parasuraman et al., 1988). Partisipasi masyarakat mengacu pada Cohen dan Uphoff (1980), sedangkan niat berobat mengacu pada *Theory of Planned Behavior* (Ajzen, 1991) dan Saadi dan Junadi (2025).

Uji validitas instrumen dilakukan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*. Seluruh item dinyatakan valid karena nilai *r* hitung lebih besar daripada *r* tabel sebesar 0,301. Uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha*, dengan seluruh variabel memiliki nilai di atas 0,70, yaitu program senam aerobik sebesar 0,960, citra klinik 0,987, partisipasi masyarakat 0,956, dan niat berobat 0,922. Dengan demikian, instrumen dinyatakan valid dan reliabel.

Analisis data dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistics. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan variabel penelitian. Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas *Shapiro-Wilk*, multikolinieritas berdasarkan nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF), serta heteroskedastisitas menggunakan *Glejser test* (Ghozali, 2021). Pengujian pengaruh program senam aerobik dan citra klinik terhadap niat berobat dilakukan dengan regresi linear berganda dengan persamaan:

$$\mathbf{Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e}$$

Selanjutnya, pengujian efek moderasi partisipasi masyarakat dilakukan menggunakan *Moderated Regression Analysis* (MRA) dengan persamaan:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 Z + \beta_4 (X_1 \times Z) + \beta_5 (X_2 \times Z) + e$$

Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji *t* dengan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Variabel moderator dinyatakan berperan apabila koefisien interaksi memiliki nilai signifikansi < 0,05. Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui kemampuan model dalam menjelaskan variasi niat berobat masyarakat (Ghozali, 2021).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden dan Deskripsi Variabel

Penelitian melibatkan 43 responden peserta Program Senam Aerobik Klinik Sandjojo Sehat BSB Semarang. Berdasarkan karakteristik usia, mayoritas responden berusia 42–50 tahun sebanyak 28 orang (65,1%), diikuti usia 51–59 tahun sebanyak 10 orang (23,3%) dan usia 33–41 tahun sebanyak 5 orang (11,6%). Seluruh responden berjenis kelamin perempuan (100%). Berdasarkan pekerjaan, responden didominasi pekerja swasta sebanyak 21 orang (48,8%) dan ibu rumah tangga sebanyak 18 orang (41,9%). Berdasarkan pendidikan, mayoritas berpendidikan SMA/SMK sebanyak 28 orang (65,1%). Sementara itu, sebanyak 32 responden (74,4%) telah mengikuti senam lebih dari lima kali, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pengalaman mengikuti program secara berulang.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa Program Senam Aerobik memiliki nilai *mean* 25,81, Citra Klinik 38,95, Partisipasi Masyarakat 15,35, dan Niat Berobat 15,09. Pada Program Senam Aerobik, indikator pencegahan penyakit memiliki rata-rata tertinggi (3,74), sedangkan manfaat fisik terendah (3,63). Pada Citra Klinik, *tangibles* memiliki rata-rata tertinggi (3,60), sedangkan *responsiveness* dan *empathy* masing-masing sebesar 3,50. Partisipasi Masyarakat memiliki rata-rata indikator tertinggi pada kesediaan mengajak orang lain (3,23), sedangkan partisipasi langsung terendah (2,98). Pada Niat Berobat, indikator niat menggunakan kembali layanan memiliki rata-rata tertinggi (3,81), sedangkan preferensi layanan sebesar 3,74.

Uji Asumsi Klasik

Sebelum pengujian hipotesis, dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Hasil pengujian menunjukkan bahwa model memenuhi seluruh asumsi yang diperlukan untuk analisis regresi.

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Shapiro-Wilk Statistic	df	Sig.
Unstandardized Residual	0,984	43	0,798

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2026.

Nilai signifikansi Shapiro-Wilk sebesar 0,798 > 0,05 menunjukkan bahwa residual berdistribusi normal.

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Program Senam Aerobik	0,754	1,326	Tidak terjadi multikolinearitas
Citra Klinik	0,441	2,269	Tidak terjadi multikolinearitas
Partisipasi Masyarakat	0,514	1,944	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2026.

Seluruh variabel memiliki nilai *tolerance* > 0,10 dan VIF < 10, sehingga model tidak mengalami multikolinearitas.

Tabel 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Batas	Keterangan
Program Senam Aerobik	0,477	>0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Citra Klinik	0,805	>0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Partisipasi Masyarakat	0,770	>0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2026.

Nilai signifikansi seluruh variabel lebih besar dari 0,05, sehingga model dinyatakan tidak mengalami heteroskedastisitas.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh Program Senam Aerobik dan Citra Klinik terhadap Niat Berobat serta peran Partisipasi Masyarakat sebagai moderator.

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda (H1 dan H2)

Variabel	B	Beta	t hitung	Sig. t	Keterangan
(Constant)	6,113	–	–	–	–
Program Senam Aerobik	0,130	0,257	2,181	0,035	Signifikan
Citra Klinik	0,144	0,603	5,125	0,000	Signifikan
F hitung	**27,910**			**0,000**	
R Square	**0,583**				

Variabel dependen: Niat Berobat. Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2026.

Hasil pada Tabel 4 menunjukkan bahwa Program Senam Aerobik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Berobat dengan koefisien 0,130 dan signifikansi 0,035 < 0,05. Dengan demikian, H1 diterima. Citra Klinik juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Berobat dengan koefisien 0,144 dan signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga H2 diterima. Nilai F sebesar 27,910 dengan signifikansi 0,000 menunjukkan bahwa kedua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Niat Berobat. Nilai R^2 sebesar 0,583 menunjukkan bahwa 58,3% variasi Niat Berobat dapat dijelaskan oleh Program Senam Aerobik dan Citra Klinik, sedangkan 41,7% dijelaskan faktor lain di luar model.

Tabel 5. Hasil *Moderated Regression Analysis* (H3 dan H4)

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	15,674	3,231	–	4,851	0,000
Program Senam Aerobik	-0,089	0,116	-0,176	-0,772	0,445
Citra Klinik	-0,102	0,075	-0,427	-1,361	0,182
Partisipasi Masyarakat	-0,639	0,264	-0,914	-2,419	0,021
X_1M	0,020	0,009	1,042	2,250	0,031
X_2M	0,011	0,005	1,209	2,276	0,029

Variabel dependen: Niat Berobat. Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2026.

Tabel 5 menunjukkan bahwa interaksi Program Senam Aerobik × Partisipasi Masyarakat (X_1M) memiliki koefisien 0,020 dengan signifikansi 0,031 < 0,05. Koefisien positif menunjukkan bahwa Partisipasi Masyarakat memperkuat pengaruh Program Senam Aerobik terhadap Niat Berobat, sehingga H3 diterima. Selanjutnya, interaksi Citra Klinik × Partisipasi Masyarakat (X_2M) memiliki koefisien 0,011 dengan signifikansi 0,029 < 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa

Partisipasi Masyarakat juga memperkuat pengaruh Citra Klinik terhadap Niat Berobat, sehingga H4 diterima.

Pembahasan

Pengaruh Program Senam Aerobik terhadap Niat Berobat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Senam Aerobik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Berobat Masyarakat, dengan koefisien regresi 0,130 dan signifikansi 0,035 (<0,05), sehingga H1 diterima. Artinya, semakin baik pelaksanaan program senam aerobik, semakin tinggi niat masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di Klinik Sandjojo Sehat BSB Semarang. Kegiatan senam tidak hanya memberikan manfaat fisik, tetapi juga menjadi sarana promosi kesehatan yang memungkinkan masyarakat memperoleh edukasi, mengenal layanan klinik, dan berinteraksi dengan tenaga kesehatan.

Temuan ini sejalan dengan *Theory of Planned Behavior* yang dikemukakan Ajzen (1991), bahwa *behavioral intention* merupakan prediktor utama perilaku. Pengalaman positif selama mengikuti senam dapat membentuk sikap terhadap perilaku kesehatan dan meningkatkan kecenderungan memanfaatkan pelayanan kesehatan. Hal ini juga sesuai dengan konsep *perceived benefits* dalam *Health Belief Model*, yaitu persepsi manfaat terhadap tindakan kesehatan dapat mendorong seseorang melakukan perilaku kesehatan.

Hasil penelitian ini didukung Utomo et al. (2026) yang menunjukkan bahwa senam aerobik berbasis masyarakat dapat meningkatkan partisipasi dalam kegiatan promotif kesehatan. Li et al. (2025) juga menunjukkan bahwa aktivitas fisik secara teratur berkontribusi terhadap peningkatan kesadaran kesehatan. Selain itu, Indriana et al. (2022) menegaskan bahwa komunikasi efektif antara tenaga kesehatan dan masyarakat berperan dalam membangun kepercayaan. Dengan demikian, program senam aerobik dapat menjadi sarana untuk memperkuat hubungan masyarakat dengan klinik sekaligus meningkatkan niat berobat.

Pengaruh Citra Klinik terhadap Niat Berobat

Citra Klinik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Berobat dengan koefisien regresi 0,144 dan signifikansi 0,000 (<0,05), sehingga H2 diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin positif persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan, fasilitas, profesionalisme tenaga kesehatan, dan kredibilitas klinik, semakin tinggi pula niat masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Temuan ini sejalan dengan *Theory of Planned Behavior* Ajzen (1991), bahwa sikap terhadap perilaku berperan dalam pembentukan niat. Citra klinik yang positif dapat membentuk sikap positif terhadap pelayanan yang diberikan. Kotler dan Keller (2016) juga menjelaskan bahwa citra positif dapat meningkatkan kepercayaan terhadap organisasi dan mendorong keputusan penggunaan jasa.

Hasil ini didukung Rosyida et al. (2025) yang menunjukkan bahwa citra fasilitas kesehatan dan kualitas pelayanan berperan dalam meningkatkan loyalitas serta niat penggunaan kembali pelayanan. Saadi dan Junadi (2025) menemukan bahwa sikap, norma subjektif, persepsi kontrol perilaku, dan kepuasan berpengaruh terhadap *revisit intention*. Wiogo dan Pattyranie (2025) serta Pratama, Rohendi, dan Hidayat (2024) juga menunjukkan pentingnya kualitas pelayanan dan kepuasan dalam meningkatkan niat kunjungan ulang dan loyalitas pasien. Dengan demikian, citra klinik yang positif menjadi salah satu faktor penting dalam membangun kepercayaan dan meningkatkan niat masyarakat untuk berobat.

Partisipasi Masyarakat Memoderasi Pengaruh Program Senam Aerobik terhadap Niat Berobat

Partisipasi Masyarakat terbukti memperkuat pengaruh Program Senam Aerobik terhadap Niat Berobat. Hal ini ditunjukkan oleh koefisien interaksi $X_1 \times Z$ sebesar 0,020 dengan signifikansi 0,031 (<0,05), sehingga H3 diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa efektivitas program senam dalam meningkatkan niat berobat semakin kuat ketika masyarakat terlibat secara aktif dalam kegiatan tersebut.

Menurut Ajzen (1991), *behavioral intention* dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif, dan *perceived behavioral control*. Partisipasi aktif memberikan pengalaman langsung, dukungan sosial, dan interaksi dengan tenaga kesehatan yang dapat memperkuat ketiga aspek tersebut. Temuan ini sejalan dengan Haldane et al. (2019) yang menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat berkontribusi terhadap keberhasilan program kesehatan berbasis komunitas. Utomo et al. (2026) juga menunjukkan bahwa keterlibatan masyarakat dalam kegiatan senam dapat meningkatkan kesadaran kesehatan.

Partisipasi Masyarakat Memoderasi Pengaruh Citra Klinik terhadap Niat Berobat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Partisipasi Masyarakat memperkuat pengaruh Citra Klinik terhadap Niat Berobat, dengan koefisien interaksi $X_2 \times Z$ sebesar 0,011 dan signifikansi 0,029 (<0,05), sehingga H4 diterima. Artinya, citra klinik yang positif akan memberikan pengaruh lebih kuat terhadap niat berobat ketika masyarakat memiliki tingkat partisipasi yang tinggi.

Temuan ini dapat dijelaskan melalui *Theory of Planned Behavior* Ajzen (1991), bahwa pengalaman dan interaksi sosial dapat membentuk sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol yang kemudian memengaruhi niat. Citra positif yang didukung pengalaman langsung melalui keterlibatan masyarakat akan menghasilkan kepercayaan yang lebih kuat. Hal tersebut sesuai dengan Kotler dan Keller (2016) bahwa citra positif dapat meningkatkan kepercayaan terhadap organisasi.

Hasil ini didukung Rosyida et al. (2025) mengenai peran citra fasilitas kesehatan terhadap loyalitas dan niat penggunaan kembali, serta Haldane et al. (2019) yang menunjukkan bahwa keterlibatan masyarakat dapat meningkatkan pemberdayaan dan kepercayaan dalam pelayanan kesehatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa program senam aerobik berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat berobat masyarakat di Klinik Sandjojo Sehat BSB Semarang (B = 0,130; p = 0,035). Citra klinik juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat berobat (B = 0,144; p < 0,001). Selanjutnya, partisipasi masyarakat terbukti memperkuat pengaruh program senam aerobik terhadap niat berobat melalui interaksi $X_1 \times Z$ (B = 0,020; p = 0,031), serta memperkuat pengaruh citra klinik terhadap niat berobat melalui interaksi $X_2 \times Z$ (B = 0,011; p = 0,029). Model regresi mampu menjelaskan 58,3% variasi niat berobat (R^2 = 0,583), sedangkan 41,7% dijelaskan oleh faktor lain di luar model. Dengan demikian, peningkatan kualitas program senam aerobik, citra klinik, dan keterlibatan masyarakat dapat menjadi strategi dalam meningkatkan niat masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di Klinik Sandjojo Sehat BSB Semarang.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Klinik Sandjojo Sehat BSB Semarang yang telah memberikan izin dan dukungan selama pelaksanaan penelitian. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dan memberikan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini. Penulis juga berterima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

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

Arfanda, P. E., Aprilo, I., Mappaompo, M. A., & Arimbi. (2025). Peran senam aerobik terhadap tumbuh kembang remaja usia 18–20 tahun: Kajian fisik dan psikologis. *SPORTIVE: Journal of Physical Education, Sport and Recreation, 9*(6), 363–369. https://doi.org/10.26858/sportive.v9i6

Arlia, A., Massaguni, M., Ambarwati, E. R., Multazam, A. M., & Renaldo, N. (2025). Community health promotion program: Evaluating the impact of health interventions in the community. *International Journal of Community Service (IJCS), 4*(1), 145–158. https://doi.org/10.55299/ijcs.v4i1.1436

Carpenter, C. J. (2010). A meta-analysis of the effectiveness of health belief model variables in predicting behavior. *Health Communication, 25*(8), 661–669. https://doi.org/10.1080/10410236.2010.521906

Creswell, J. W. (2013). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Sage Publications.

Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26*. Universitas Diponegoro.

Haldane, V., Chuah, F. L. H., Srivastava, A., Singh, S. R., Koh, G. C. H., et al. (2019). Community participation in health services development, implementation, and evaluation: A systematic review of empowerment, health, community, and process outcomes. *PLOS ONE, 14*(5), e0216112. https://doi.org/10.1371/journal.pone.0216112

Indriana, M., Hidayat, D., Maharani, I., & Rahmasari, G. (2022). Optimalisasi komunikasi terapeutik paramedis dan pasien dengan sistem protokol kesehatan Covid-19. *Jurnal Communio: Jurnal Jurusan Ilmu Komunikasi, 11*(2), 250–265. https://doi.org/10.35508/jikom.v11i2.7252

Li, J., Zhao, X., & Li, H. (2025). The association between physical exercise and health care seeking behavior in older adults: The mediating role of self-perceived health. *Frontiers in Public Health, 13*, 1566321. https://doi.org/10.3389/fpubh.2025.1566321

Ma, C.-C., Ou, T.-C., Tsai, C.-M., & Chen, T.-H. (2025). Post-purchase behavioral intention in medical aesthetic: The role of image, perceived value, and satisfaction. *Frontiers in Public Health, 12*, 1471496. https://doi.org/10.3389/fpubh.2024.1471496

Notoatmodjo, S. (2020). *Promosi kesehatan dan perilaku kesehatan*. Rineka Cipta.

Noviyani, A., & Viwattanakulvanid, P. (2025). Service quality as a driver of perceived value, satisfaction and revisit intention in Indonesia. *Scientific Reports, 15*, 43363. https://doi.org/10.1038/s41598-025-29414-3

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12–40.

Pratama, F. T., Rohendi, A., & Hidayat, D. (2024). Pengaruh pelayanan dan kepuasan dengan dampaknya pada loyalitas pasien di Klinik Bakti Praja Medika Karawang. *Da'watuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting, 4*(3), 1397–1407. https://doi.org/10.47467/dawatuna.v4i3.1164

Putri, C. F. M., Sudirman, V. W., & Irawati, J. (2025). Understanding patient revisit intention and word of mouth in healthcare services: A SERVQUAL-based framework with higher-order constructs. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 13*(2), 286–303. https://doi.org/10.26905/jmdk.v13i2.15591

Rosyida, H. L., Suprapto, S. I., Agusta Dian, & Indasah. (2025). Building patient loyalty: The role of brand image and service quality in outpatient healthcare revisit behavior—A systematic review. *Journal of Applied Nursing and Health, 7*(1), 23–34. https://doi.org/10.55018/janh.v7i1.272

Saadi, M. T., & Junadi, P. (in press). Understanding outpatients' intention to revisit a hospital: A study using theory of planned behavior and satisfaction in an Indonesian hospital. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*. https://doi.org/10.1108/IJPHM-01-2025-0003

Sharka, R., Sedayo, L., Morad, M., & Abuljadayel, J. (2024). Measuring the impact of dental service quality on revisit intention using an extended SERVQUAL model. *Frontiers in Oral Health, 5*, 1362659. https://doi.org/10.3389/froh.2024.1362659

Sukma, N. U., Darminto, A. O., & Ilahi, R. (2025). Pelatihan senam line dance untuk menjaga kesehatan fisik dan mental Ibu PKK Desa Bonto Majannang. *BEMAS: Jurnal Bermasyarakat, 5*(2), 321–329. https://doi.org/10.37373/bemas.v5i2.1470

Syavinka, Z. N. A., & Yuniartika, W. (2024). The effect of low impact aerobic exercise in lowering blood pressure of hypertensive patients. *Faletehan Health Journal, 11*(3), 266–273. https://doi.org/10.33746/fhj.v11i03.741

Utomo, A. W., Mandalawati, T. K., Putri, M. W., Alimuddin, A. F., & Setiawan, W. A. (2026). Memasyarakatkan olahraga dan mengolahragakan masyarakat melalui senam aerobik. *Jurnal Abdimas Indonesia, 6*(1), 156–163. https://doi.org/10.34697/jai.v6i1.2955

Wiogo, L., & Pattyranie, P. H. (2025). The effect of service quality, perceived value, on revisit intention mediated by customer satisfaction in primary health care. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development, 7*(3), 1892–1908. https://doi.org/10.38035/rrj.v7i3.1441

Zhang, L., Zhang, Q., Li, X., Shao, W., Ma, J., Zhang, R., Zhou, A., & Li, J. (2022). The effect of patient perceived involvement on patient loyalty in primary care: The mediating role of patient satisfaction and the moderating role of the family doctor contract service. *The International Journal of Health Planning and Management, 37*(2), 734–754. https://doi.org/10.1002/hpm.3355