

BAB II KERANGKA TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

2.1. Definisi Keinginan Berkunjung Kembali

Pesatnya pertumbuhan industri pariwisata di kawasan Asia Pasifik tidak hanya telah membawa perkembangan ekonomi yang signifikan di kawasan tersebut tetapi juga telah menjadikannya sebagai kawasan penerima wisata terbesar kedua di dunia (Liu & Lee, 2016). Dalam hal ini, visitasi sangat penting dalam industri pariwisata (Ayuningtiyas, Nimran, & Hamid, 2014) dan Keinginan Berkunjung Kembali dianggap sebagai salah satu masalah terpenting dalam pemasaran kontemporer (Wu, Ai, Yang, & Li, 2015). Hal yang menantang adalah bagaimana mendorong para pengunjung untuk mengunjungi kembali tujuan dalam praktek pemasaran ini (Ayuningtiyas *et al.*, 2014). Keinginan Berkunjung Kembali mengacu pada tingkat kemauan pengunjung untuk mengulangi suatu kegiatan atau mengunjungi kembali suatu tujuan. Studi sebelumnya telah berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi niat mengunjungi kembali untuk menunjukkan alasan bagi pengunjung untuk mengunjungi tujuan di masa mendatang (Meleddu, Paci, & Pulina, 2015). Dalam penelitian tersebut (Meleddu *et al.*, 2015) menemukan bahwa ada faktor yang berbeda memengaruhi niat kunjungan ulang pemula dan niat pengulang. Mereka selanjutnya menunjukkan bahwa first-timer dipengaruhi terutama oleh sikap yang terbentuk selama perjalanan sebelumnya, sementara niat pengulang mungkin sebagian besar terinspirasi oleh promosi kegiatan yang dapat mengingatkan ingatan positif mereka. Karenanya, dalam penelitian ini ditinjau kembali niat dapat didefinisikan sebagai pasien memiliki niat untuk mengunjungi kembali tujuan begitu mereka menerima layanan medis.

Keinginan Berkunjung Kembali suatu destinasi pariwisata telah didefinisikan sebagai tujuan individu kemungkinan untuk melakukan kunjungan berulang ke tujuan yang sama, memberikan prediksi paling akurat dari keputusan untuk mengunjungi kembali (Han & Kim, 2010). Studi sebelumnya telah berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi niat mengunjungi kembali, karena lebih baik menarik pengunjung untuk datang daripada mencari pengunjung baru (Alegre & Garau, 2011).

2.2. Model Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang keinginan melakukan *medical travel* masih banyak dikaji oleh para peneliti dari berbagai negara pada lebih dari satu decade terakhir. Kajian literatur menunjukkan setidaknya terdapat 35 hasil penelitian yang telah dipublikasikan pada jurnal ilmiah internasional yang bisa ditemukan pada database jurnal *Elsevier*, *research gate*, *emerald* dan mesin pencari *Google Scholar* dari tahun 2009-2019. Kata kunci yang digunakan dalam pencarian literatur ini adalah *medical travel*, *satisfaction* dan *Keinginan Berkunjung Kembali*. Hal ini menunjukkan bahwa studi tentang keinginan melakukan perjalanan medis masih menjadi topik menarik bagi penelitian di bidang pariwisata.

Berdasarkan hasil pengumpulan data penulis, terlihat bahwa banyak terdapat penelitian berkaitan dengan *medical tourism* yang dilakukan baik di Negara maju maupun Negara berkembang dengan tujuan yang hampir sama, yaitu untuk meningkatkan nilai dari *Keinginan Berkunjung Kembali*. Dari hasil pengumpulan data, penulis menggunakan data yang berasal dari Negara maju berjumlah 17 penelitian dan 18 penelitian berasal dari Negara berkembang. Negara-negara maju yang penulis gunakan dalam penelitian ini meliputi: Britania Raya (Rodrigues, Brochado, Troilo, & Mohsin, 2017; Owusu-frimpong & Nwankwo, 2010), Yunani (Amarantou, Chatzoudes, & Kechagia, 2019), Kanada (Roham, Gabrielyan, & Archer, 2012), Amerika Serikat (Abdelhamid, 2018), Norwegia (Prebensen & Xie, 2017), Hongkong (Heung, Kucukusta, & Song, 2011), China (Wu *et al.*, 2015), Korea Selatan (Yun & Gyou, 2012; Han & Sean, 2015; Han & Hwang, 2013; Han & Kim, 2010; S. Lee & Kim, 2017; D. Lee, 2018), Taiwan (W. Lee, Chen, Chen, & Chen, 2010; Chang, Chen, & Lan, 2013; Chang *et al.*, 2013). Untuk Negara berkembang sebanyak 18 penelitian meliputi: Thailand (Wongkit & Mckercher, 2013; Combs & Combs, 2011; Manassannan, Perényi, & Prentice, 2016), Malaysia (Butt & Run, 2010; Jaapar, Musa, Moghavvemi, & Saub, 2017; Aljumah, Islam, & Noor, 2017; Khasimah & Normila, 2016; Rezaian & Bin, 2017; Isa, Sze, Lim, & Chin, 2019), India (Meesala & Paul, 2016; Byram, 2016) Iran (Gholipour Soleimani & Einolahzadeh, 2018; Fard, Sanayei, & Ansari, 2019), Turkey (Topsakal &

Science, 2018; Timur, 2018; Zaim, Bayyurt, & Zaim, 2010), Maldives (Waheed, 2016), Vietnam (Thanh, Thi, & Mai, 2014). Data penelitian antara Negara maju dan berkembang terbagi merata secara garis besar tetapi dalam fokusnya, penelitian di Negara maju lebih terfokus dalam pengembangan teknologi kesehatan untuk mempermudah pasien dan menunjang kepuasan pasien agar melakukan kunjungan kembali, sedangkan Negara berkembang lebih berfokus pada kualitas servis yang diberikan. Dalam hal ini, Indonesia termasuk dalam Negara berkembang dan penelitian tentang *Keinginan Berkunjung Kembali medical tourism* yang dikaitkan dengan teknologi kesehatan masih minim. Hal ini memotivasi penulis dalam melakukan penelitian terkait topik ini.

Berdasarkan hasil penelusuran penulis terkait studi atau penelitian yang telah dilakukan dalam kurun waktu satu dekade ini, terdapat setidaknya satu penelitian ditahun tersebut terkait *Keinginan Berkunjung Kembali medical tourism*. Berikut adalah rincian penelitian setiap tahunnya: pada tahun 2010 terdapat 5 penelitian (Butt & Run, 2010; W. Lee *et al.*, 2010; Owusu-frimpong & Nwankwo, 2010; Han & Kim, 2010; Zaim *et al.*, 2010), pada tahun 2011 terdapat 2 penelitian (Heung *et al.*, 2011; Combs & Combs, 2011), pada tahun 2012 terdapat 2 penelitian (Yun & Gyou, 2012; Roham *et al.*, 2012), pada tahun 2013 terdapat 4 penelitian (Wongkit & Mckercher, 2013; Chang *et al.*, 2013; Han & Hwang, 2013; Chang *et al.*, 2013), pada tahun 2014 terdapat 1 penelitian (Thanh *et al.*, 2014), pada tahun 2015 terdapat 2 penelitian (Han & Sean, 2015; Wu *et al.*, 2015), pada tahun 2016 terdapat 5 penelitian (Meesala & Paul, 2016; Manassannan *et al.*, 2016; Khasimah & Normila, 2016; Waheed, 2016; Byram, 2016) pada tahun 2017 terdapat 6 penelitian (Rodrigues *et al.*, 2017; Jaapar *et al.*, 2017; S. Lee & Kim, 2017; Aljumah *et al.*, 2017; Rezaian & Bin, 2017; Prebensen & Xie, 2017) pada tahun 2018 terdapat 5 penelitian (Gholipour Soleimani & Einolahzadeh, 2018; Topsakal & Science, 2018; Timur, 2018; Abdelhamid, 2018; D. Lee, 2018) pada tahun 2019 terdapat 3 penelitian (Fard *et al.*, 2019; Amarantou *et al.*, 2019; Isa *et al.*, 2019). Dilihat dari jumlah publikasi penelitian setiap tahunnya pada satu dekade terakhir ini, dapat secara garis besar disimpulkan bahwa penelitian tentang *Keinginan Berkunjung Kembali* masih merupakan topik hangat yang dalam suatu penelitian.

Selanjutnya dari hasil pengumpulan data tersebut, penulis berhasil mengelompokan beberapa sektor dalam penelitian yang telah dilakukan. Sebagian besar data penelitian yang diambil penulis berasal dari sektor kesehatan atau medis. Berikut rincian penelitian berdasarkan sektornya: pada sektor kesehatan/medis terdapat 24 penelitian (Aljumah *et al.*, 2017; Amarantou *et al.*, 2019; Butt & Run, 2010; Byram, 2016; Chang *et al.*, 2013; Chou, Kiser, & Rodriguez, 2012; Combs & Combs, 2011; Fard *et al.*, 2019; Han & Sean, 2015; Heung, Kucukusta, & Song, 2010; Isa *et al.*, 2019; Jaapar *et al.*, 2017; Khasimah & Normila, 2016; S. Lee & Kim, 2017; W. Lee *et al.*, 2010; Manassannan *et al.*, 2016; Meesala & Paul, 2016; Owusu-frimpong & Nwankwo, 2010; Thanh *et al.*, 2014; Topsakal & Science, 2018; Wongkit & Mckercher, 2013; Yun & Gyou, 2012; Zaim *et al.*, 2010), pada sector teknologi kesehatan terdapat 4 penelitian dan semua berasal dari Negara maju (Abdelhamid, 2018; D. Lee, 2018; Rezaian & Bin, 2017; Roham *et al.*, 2012) dan pada sector pariwisata (hotel, kuliner dan tur) terdapat 7 penelitian (Gholipour Soleimani & Einolahzadeh, 2018; Han & Hwang, 2013; Han & Kim, 2010; Prebensen & Xie, 2017; Timur, 2018; Waheed, 2016; Wu *et al.*, 2015). Banyaknya penelitian mengenai *medical tourism* ini membuat penulis termotivasi terkait faktor yang mempengaruhi *medical tourism* tersebut.

Hasil analisa jurnal-jurnal yang telah dilakukan penulis menunjukkan banyaknya variabel yang telah teruji dalam memberikan pengaruh *medical tourism revisits intention*. Variabel-variabel tersebut adalah: Kualitas Pelayanan Medis, Nilai yang Dirasakan, Teknologi Informasi Kesehatan, dan *satisfaction*. Kajian-kajian *literature* tersebut menunjukkan variabel-variabel yang paling sering digunakan untuk menentukan *Keinginan Berkunjung Kembali* dari turis dengan kepentingan medis. Variabel Kualitas Pelayanan Medis terdapat dalam 21 penelitian (Aljumah *et al.*, 2017; Amarantou *et al.*, 2019; Byram, 2016; Chang *et al.*, 2013; Gholipour Soleimani & Einolahzadeh, 2018; Han & Kim, 2010; Han & Sean, 2015; Heung *et al.*, 2010; Jaapar *et al.*, 2017; Khasimah & Normila, 2016; S. Lee & Kim, 2017; W. Lee *et al.*, 2010; Manassannan *et al.*, 2016; Owusu-frimpong & Nwankwo, 2010; Rezaian & Bin, 2017; Thanh *et al.*, 2014; Timur, 2018; Topsakal & Science, 2018; Wongkit & Mckercher, 2013; Yun & Gyou,

2012; Zaim *et al.*, 2010). Hasil dari studi pustaka penulis menunjukkan bahwa dari total 35 jumlah penelitian terdahulu terdapat 21 penelitian yang menggunakan Kualitas Pelayanan Medis menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi *Keinginan Berkunjung Kembali* dan hasil dari penelitian menunjukkan hal positif dalam sifat pengaruhnya terhadap *Keinginan Berkunjung Kembali*. Selanjutnya variabel yang diteliti penulis adalah Nilai yang Dirasakan (Aljumah *et al.*, 2017; Amarantou *et al.*, 2019; Butt & Run, 2010; Chang *et al.*, 2013; Fard *et al.*, 2019; Han & Hwang, 2013; Han & Kim, 2010; Han & Sean, 2015; Heung *et al.*, 2011; W. Lee *et al.*, 2010; Manassannan *et al.*, 2016; Meesala & Paul, 2016; Prebensen & Xie, 2017; Rodrigues *et al.*, 2017; Waheed, 2016; Wongkit & Mckercher, 2013; Yun & Gyou, 2012). Untuk variabel ini terdapat 17 penelitian terdahulu yang menjelaskan bahwa Nilai yang Dirasakan mempengaruhi positif terhadap *Keinginan Berkunjung Kembali* dari turis dengan kepentingan medis. Variabel selanjutnya adalah Teknologi Informasi Kesehatan (Abdelhamid, 2018; D. Lee, 2018; Rezaian & Bin, 2017; Roham *et al.*, 2012). Terdapat 4 penelitian terkait variabel ini dan penelitian berasal dari Negara maju. Penulis memasukan variabel ini atas pertimbangan kemajuan teknologi yang tidak dapat kita tolak pada abad ke-21 ini. Negara-negara berkembang harus sigap dalam menghadapi perkembangan teknologi, variabel ini akan menguji akan pengaruh dari teknologi informasi yang modern terhadap *Keinginan Berkunjung Kembali* dari pasien.

Dari hasil analisa penulis terhadap studi pustaka bahwa variabel *satisfaction* merupakan variabel *intervening* dalam penentuan *Keinginan Berkunjung Kembali*, dimana *satisfaction* dipengaruhi oleh variabel-variabel tersebut diatas, yang kemudian akan mempengaruhi atas *Keinginan Berkunjung Kembali* dari turis medis asing. Berikut penelitian terkait *satisfaction* (Abdelhamid, 2018; Aljumah *et al.*, 2017; Amarantou *et al.*, 2019; Byram, 2016; Chang *et al.*, 2013; Fard *et al.*, 2019; Gholipour Soleimani & Einolahzadeh, 2018; Han & Kim, 2010; Han & Sean, 2015; Jaapar *et al.*, 2017; Khasimah & Normila, 2016; D. Lee, 2018; S. Lee & Kim, 2017; W. Lee *et al.*, 2010; Manassannan *et al.*, 2016; Meesala & Paul, 2016; Owusu-frimpong & Nwankwo, 2010; Prebensen & Xie, 2017; Rezaian & Bin, 2017; Roham *et al.*, 2012; Thanh *et al.*, 2014; Waheed, 2016; Wu *et al.*, 2015; Zaim *et al.*, 2010). Penelitian terdahulu yang

digunakan penulis sebagai acuan dan menggunakan variabel *satisfaction* dalam penelitian berjumlah 24 penelitian dimana, dari penelitian tersebut *satisfaction* merupakan variabel intervenen bagi *Keinginan Berkunjung Kembali* maupun variabel dependen bagi variabel independen seperti *service quality*, Nilai yang Dirasakan maupun Teknologi Informasi Kesehatan. Selanjutnya variabel dependen dari penelitian ini adalah *Keinginan Berkunjung Kembali* dimana hal ini dipengaruhi oleh variabel-variabel sebelumnya diatas. Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan *Keinginan Berkunjung Kembali* adalah sebagai berikut (Abdelhamid, 2018; Aljumah *et al.*, 2017; Amarantou *et al.*, 2019; Byram, 2016; Chang *et al.*, 2013; Fard *et al.*, 2019; Gholipour Soleimani & Einolahzadeh, 2018; Han & Hwang, 2013; Han & Kim, 2010; Han & Sean, 2015; Isa *et al.*, 2019; Khasimah & Normila, 2016; S. Lee & Kim, 2017; Manassannan *et al.*, 2016; Meesala & Paul, 2016; Rezaian & Bin, 2017; Timur, 2018; Topsakal & Science, 2018; Waheed, 2016; Wu *et al.*, 2015). Dengan demikian, penelitian yang akan dilakukan memiliki ide pacuan dari penelitian terdahulu yang dipaparkan diatas tersebut.

2.3. Hubungan Antar Variabel

2.3.1. Hubungan antara Kualitas Pelayanan Medis dan Kepuasan Pasien

Kualitas Pelayanan Medis telah memberikan dampak besar pada kepuasan pasien karena ketika rumah sakit telah memberikan layanan medis berkualitas tinggi, itu akan mengarah pada kepuasan pasien yang tinggi. Demikian juga, ada hubungan positif antara kualitas layanan dan kepuasan pasien yang disetujui oleh beberapa penelitian terdahulu. Analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan yang lebih disukai adalah pengaruh signifikan dari kepuasan dan loyalitas pelanggan, yang berkomitmen untuk keunggulan kompetitif penyedia layanan kesehatan (Combs & Combs, 2011). Selanjutnya, hubungan dimensi kualitas layanan dengan loyalitas, empati dan jaminan telah memberikan dampak kuat pada kesediaan pasien untuk mengunjungi kembali rumah sakit (Anbori, Ghani, Yadav, Daher, & Su, 2010).

Selain itu, dokter profesional adalah faktor utama yang mempengaruhi kepuasan wisatawan medis (Zailani, Ali, Iranmanesh, Moghavvemi, & Musa,

2016). Kepuasan pasien biasanya memiliki kepatuhan yang lebih baik terhadap perawatan, menghadiri konsultasi terjadwal dan mengalami lebih sedikit rasa sakit dan keraguan karena akan mempengaruhi pola pemanfaatan layanan. Oleh karena itu, sudut pandang konsumen mengenai kualitas adalah variabel yang signifikan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan karena sangat penting untuk mencerminkan kualitas perawatan berdasarkan situasi perawatan kesehatan dan itu menunjukkan hubungan yang kuat antara kualitas produk atau layanan dan kepuasan konsumen.

2.3.2. Hubungan antara Nilai yang Dirasakan dan Kepuasan Pasien

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa Nilai yang Dirasakan mengarah ke hasil yang menguntungkan seperti kepuasan dan niat perilaku. Pembelian berulang dan rekomendasi positif dari mulut ke mulut (*words of mouth*) merupakan dua indikator utama loyalitas pelanggan dan dapat dijelaskan tentang sifat kepuasan wisatawan. Kepuasan adalah hasil dari harapan yang dirasakan konsumen yang puas dengan hasil dari pengalaman. Selanjutnya, nilai perlu didefinisikan secara subjektif oleh pelanggan ketika mereka puas dengan pengalaman keseluruhan. Dengan demikian, Nilai yang Dirasakan berkualitas tinggi menghasilkan kepuasan pelanggan yang tinggi yang akhirnya mengarah pada niat untuk berkunjung kembali (Keinginan Berkunjung Kembali). Dalam persepsi pariwisata, nilai yang dirasakan secara positif mempengaruhi kepuasan pelanggan (W. Lee et al., 2010).

Pada dasarnya bahwa meningkatkan Nilai yang Dirasakan pelanggan adalah strategi kemenangan untuk kesuksesan bisnis jangka panjang perusahaan. Secara khusus, ada konsensus umum bahwa ketika pelanggan merasakan nilai positif, mereka menghasilkan motivasi yang kuat untuk membuat keputusan yang menguntungkan tentang suatu perusahaan, berkontribusi untuk hubungan jangka panjang yang sukses dan memiliki sikap positif terhadap reputasi perusahaan. Sementara perbedaan kecil dalam definisi nilai yang dirasakan ada, para peneliti umumnya menggambarkan sebagai penilaian keseluruhan individu dari kedua pertimbangan keuangan dan non-moneter tentang suatu produk atau layanan, berdasarkan pada *trade-off* antara hadiah relatif dan pengorbanan yang diperlukan untuk memperoleh penghargaan tersebut (Han & Hwang, 2013). Dengan

demikian, semakin besar nilai yang dirasakan pasien, hal itu dapat menghasilkan kepuasan pasien yang lebih besar.

2.3.3. Hubungan antara Teknologi Informasi Kesehatan dan Kepuasan Pasien

(Roham et al., 2012), untuk berbagai skenario adopsi terhadap Teknologi Informasi Kesehatan atau *Health Information Technology (HIT)* adalah menggunakan simulasi ANFIS, agar dampak adopsi HIT pada kepuasan pasien dapat diperoleh. *Adaptive Neuro Fuzzy Inference Systems (ANFIS)* adalah sistem yang telah menyediakan metode alternatif untuk mengatasi ketidak linearan, ketidaktepatan, ketidakpastian, dan kebenaran parsial yang ditemukan di dunia nyata ketika memodelkan sistem yang kompleks. Ada peningkatan signifikan dalam kepuasan pasien melalui implementasi penuh HIT. Pemerintah dan pembuat kebijakan dapat menggunakan implementasi HIT seperti ANFIS sebagai teknik pemodelan untuk memprediksi kepuasan pasien. Oleh karena itu, para peneliti telah merumuskan hipotesis untuk mempelajari tentang hubungan antara teknologi informasi kesehatan (HIT) dan kepuasan pasien terhadap *medical tourism*.

2.3.4. Hubungan Kepuasan Pasien dan Keinginan Berkunjung Kembali

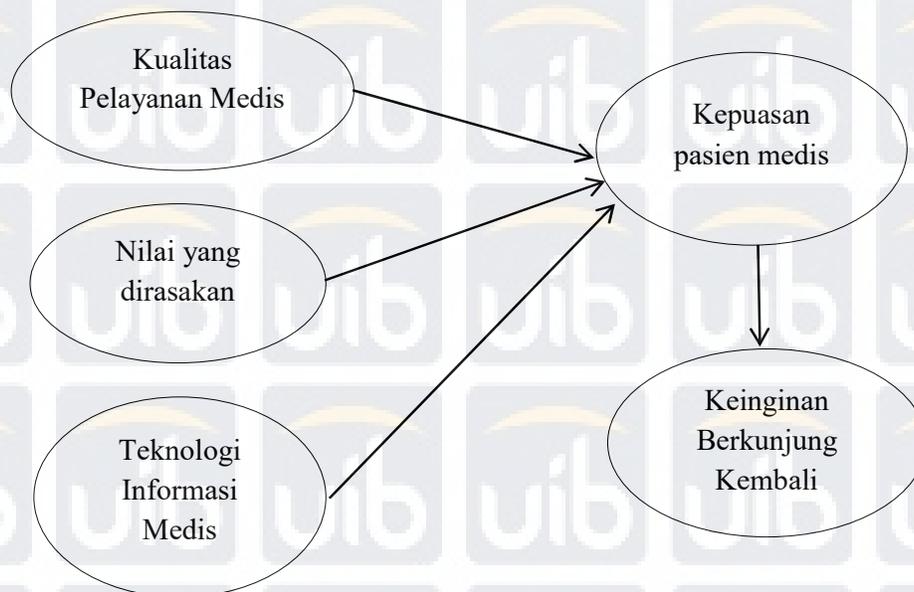
Hubungan antara Kepuasan Pasien dan Keinginan Berkunjung Kembali telah sangat diselidiki dalam konteks *medical tourism* dalam beberapa tahun terakhir. Sebagaimana penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa kepuasan adalah variabel kunci, karena konsumen yang puas lebih cenderung mengulangi pembelian dan cenderung kurang menerima tawaran pesaing daripada konsumen yang tidak puas. Berdasarkan penelitian terdahulu yang menjadi acuan penulis melakukan penelitian ini, kepuasan pasien akan meningkatkan reputasi institusi medis yang pada akhirnya akan mengarah pada pertumbuhan penggunaan layanan dan pangsa pasar. Keberhasilan jangka panjang dari penyedia perawatan medis akan menguntungkan ketika kepuasan konsumen mungkin untuk menunjukkan niat perilaku yang mendukung. Ketika tingkat kepuasan dan kemauan untuk membeli kembali meningkat yang berarti bahwa pelanggan mengevaluasi

pengalaman konsumsi mereka adalah kebaikan ((Chiu, Hsu, Lai, & Chang, 2012); (Jani & Han, 2013)). Menurut (Abdelhamid, 2018) Misalnya, ketika pasien merasa puas dengan layanan yang diberikan, mereka akan cenderung memiliki niat mengunjungi kembali ke tujuan. Oleh karena itu, hipotesis berikut telah dikembangkan untuk menyelidiki lebih lanjut hubungan antara kepuasan pasien dan Keinginan Berkunjung Kembali dalam *medical tourism*.

2.4. Model Penelitian dan Perumusan Hipotesis

2.4.1. Model Penelitian

Model penelitian dalam penelitian ini adalah hasil adopsi dari model penelitian oleh (Chou *et al.*, 2012) dalam jurnal “*An Expectation Confirmation Perspective of Medical Tourism*” Tujuan dari penggunaan jurnal ini adalah untuk menguji kembali variabel yang sama dengan subjek dan objek penelitian yang berbeda. Berikut adalah model penelitian yang dijabarkan oleh peneliti (lihat Gambar 2.1).



Gambar 2.1 Model penelitian, Sumber: Chou *et al.*, 2012

Gambar 2.1 telah menunjukkan model penelitian yang diusulkan untuk penelitian ini. Model ini dibentuk oleh tiga variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan Medis, Nilai yang Dirasakan, dan Teknologi Informasi Kesehatan untuk menyelidiki dampak pada kepuasan wisatawan medis. Selain itu juga

meneliti akan hubungan antara kepuasan wisatawan medis dan niat mengunjungi kembali para wisatawan medis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan wisatawan medis di Malaysia dipengaruhi oleh faktor-faktor lingkungan seperti yang disebutkan di atas dan juga hubungan antara kepuasan dan niat mengunjungi kembali. Karena studi di antara hubungan-hubungan ini di Malaysia terbatas, maka penelitian ini dapat menyarankan bagaimana faktor-faktor lingkungan ini menjadi faktor kepuasan yang signifikan dalam industri pariwisata medis Malaysia. Studi lebih lanjut dan investigasi diperlukan untuk membuktikan hubungan ini.

2.4.2. Hipotesis

Berdasarkan model penelitian, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

- H1 : Ada pengaruh positif antara Kualitas Pelayanan Medis dan Kepuasan Pasien akan wisatawan medis di Malaysia dari Batam.
- H2 : Ada pengaruh positif antara Nilai yang Dirasakan dan Kepuasan Pasien akan wisatawan medis di Malaysia dari Batam.
- H3 : Ada pengaruh positif antara Teknologi Informasi Kesehatan dan Kepuasan Pasien akan wisatawan medis di Malaysia dari Batam.
- H4 : Ada pengaruh positif antara Kepuasan Pasien dan Keinginan Berkunjung Kembali akan wisatawan medis di Malaysia dari Batam.