

## HUBUNGAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM KABUPATEN TANGERANG TAHUN 2019

Rahmiati<sup>1</sup>, Nauri Anggita Temesvari<sup>2\*</sup>

<sup>1,2</sup>Prodi Manajemen Informasi Kesehatan, Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan, Universitas Esa Unggul, Jakarta, Indonesia  
Email:<sup>1</sup>rahmiati157@gmail.com,<sup>2</sup>nauri@esaunggul.ac.id

Tanggal Submisi: 11 Oktober 2019; Tanggal Penerimaan: 25 Mei 2020

### ABSTRAK

Minat kunjungan ulang pasien menjadi sangat penting untuk mempertahankan eksistensi rumah sakit. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pelanggan, sehingga mempengaruhi pengambilan keputusan minat kunjungan ulang bagi pasien. RSUD Kabupaten Tangerang mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien pada tahun 2017 dan tahun 2018 sebanyak 10.11%. Hal tersebut juga berdampak pada target kunjungan pasien yang tidak tercapai dalam Rencana Bisnis dan Anggaran Pertahun rumah sakit. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan persepsi pada dimensi kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang. Jenis penelitian menggunakan desain potong lintang. Sampel dalam penelitian sebanyak 106 pasien lama. Analisis data menggunakan uji chi-square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lima dimensi kualitas pelayanan terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati tidak berhubungan dengan minat kunjungan ulang pasien ( $p\text{-value} > 0.05$ ).

**Kata kunci** : Kualitas pelayanan, Minat kunjungan ulang, Rawat jalan

ISSN 1979-7621 (Print). ISSN 2620-7761 (Online).

### ABSTRACT

The interest in revisiting patients is very important to maintain the existence of the hospital. A good quality of service will provide customer satisfaction so that it influences the decision making of a patient's interest in revisit. RSUD Kabupaten Tangerang experienced a decrease in the number of patient visits in 2017 and 2018 by 10.11%. It also had an impact on patient visit targets that were not achieved in the hospital's Business Plan and Annual Budget. The purpose of this study was to determine the relationship of perception on the dimensions of service quality with the interest of patient visits in outpatients at Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang. This type of research was cross-sectional design. Samples in the study were 106 revisit patients. Data analysis using

chi-square test. The results showed that the five dimensions of service quality consisting of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy were not related to the interest in revisit ( $p$ -value > 0.05).

**Keywords:** Service quality, Revisit interest, Outpatient

## PENDAHULUAN

Dunia internasional berlomba-lomba untuk meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan dengan indikator angka harapan hidup, agar ranking kesehatan di negara mereka tidak berada di urutan paling bawah dan bisa dianggap sebagai negara miskin. Data dari *World Health Organization* (WHO), menyebutkan Indonesia sebagai negara yang menduduki posisi ke-4 penduduk terbanyak di dunia. Dengan jumlah penduduk yang padat mengharuskan Indonesia untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan di bidang kesehatan. Menurut angka harapan hidup dunia pada tahun 2011, jika dibandingkan dengan negara-negara besar di ASEAN, Indonesia masih jauh tertinggal. Indonesia menduduki peringkat ke-117 dengan angka 69.5 % dari 192 negara dan berada di atas Filipina dengan peringkat ke-118 dengan angka 69.4%. Untuk itu pemerintah harus dan berkewajiban untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan di bidang kesehatan (Arisandy, 2015).

Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan yang akhirnya pelanggan akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang di sekitarnya. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan meningkatkan jumlah kunjungan yang pada akhirnya akan

meningkatkan jumlah pendapatan rumah sakit (Permana, 2018).

Minat kunjungan ulang merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang produk yang telah dibeli sebelumnya. Pelanggan secara sadar dan tidak sadar akan mengevaluasi transaksi yang telah dilakukan. Tingkat kepuasan atau ketidakpuasan konsumen yang akan mempengaruhi perilakunya (Hamidiyah, 2013).

Kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah hubungan antara institusi pemberi layanan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pemanfaatan ulang dan terciptanya minat kunjungan ulang, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi rumah sakit (Tjiptono, Fandy; Chandra, 2016).

Pelayanan yang berkualitas berarti memberikan pelayanan kepada pasien yang didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, sehingga dapat memperoleh kepuasan terhadap peningkatan kepercayaan pasien. Untuk mencapai pelayanan kesehatan yang berkualitas perlu diselenggarakannya pelayanan sesuai lima dimensi kualitas yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati).

Rumah sakit sebagai salah satu pelayanan kesehatan masyarakat mempunyai tugas pokok memberikan pembinaan kesehatan masyarakat dan pelayanan kesehatan. Saat ini distribusi rumah sakit sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan lanjutan telah lebih merata, setiap rumah sakit melayani 30.000 – 50.000 penduduk (Kemenkes Republik Indonesia, 2017). Jika rumah sakit memiliki pelayanan yang bermutu, kemungkinan pasien akan terus kembali menggunakan pelayanan tersebut (Habibi, Hakim, dan Azizi, 2019).

Penelitian Hasbi menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan dengan minat kunjungan ulang pasien Puskesmas Poncol Kota Semarang (Hasbi, 2012). Penelitian Loontan menyebutkan pula ada hubungan yang signifikan antara bukti langsung, empati, kehandalan, dan jaminan dengan minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Ratahan (Lontaan et al., 2018).

Berdasarkan data Rekam Medis Rumah Sakit Umum (RSU) Kabupaten Tangerang, kunjungan pasien rawat jalan rumah sakit umum kabupaten tangerang selama tiga tahun terakhir ini terus mengalami penurunan jumlah kunjungan rawat jalan, tidak hanya pada kunjungan pasien lama tetapi terjadi juga pada kunjungan pasien baru. Kunjungan rawat jalan dari tahun 2016 – 2018 telah mengalami penurunan sebesar 10,11% yang. Hal ini menunjukkan masih rendahnya minat pasien untuk kembali menggunakan pelayanan yang telah diperoleh sebelumnya. Berdasarkan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini

yaitu menganalisis hubungan persepsi pada dimensi kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang, subjek dalam penelitian ini adalah pasien umum di instalasi rawat jalan yang telah melakukan kunjungan sebelumnya dan kemudian melakukan kunjungan ulang dengan besar sampel 106 pasien yang diambil secara purposif. Jenis penelitian kuantitatif dengan desain penelitian potong lintang teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data menggunakan uji chi-square.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Karakteristik Responden**

Karakteristik responden yang diamati dalam penelitian ini yaitu jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, pekerjaan, kunjungan terakhir, jumlah kunjungan dan alasan berobat.

Berdasarkan Tabel 1. diketahui responden paling banyak terdapat pada jenis kelamin perempuan sebanyak 61,3%, umur paling dominan pada umur 29-55 tahun sebanyak 36,8%, pendidikan terakhir paling banyak pada lulusan SLTA/Sederajat sebanyak 44,3%, pekerjaan paling dominan pada pegawai swasta sebanyak 35,8%, waktu kunjungan terakhir paling banyak pada bulan maret-juni 2018 sebanyak 36,8%, jumlah kunjungan

terakhir paling banyak pada jumlah 2-4 kali sebanyak 65,1% dan alasan berobat paling dominan pada pelayanan bagus sebanyak 39,6%.

**Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang**

Karakteristik	n	%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	41	38,7
Perempuan	65	61,3
<b>Umur</b>		
18-28 tahun	32	30,2
29-55 tahun	39	36,8
56-70 tahun	35	33,0
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
SLTA/Sederajat	47	44,3
Tidak Sekolah/Tidak Tamat SD	19	17,9
<b>D3</b>		
D3	9	8,5
<b>S1</b>		
S1	22	20,8
<b>S2</b>		
S2	2	1,9
<b>Lainnya</b>		
Lainnya	7	6,6
<b>Pekerjaan</b>		
Pelajar/Mahasiswa	7	6,6
Pegawai Swasta	38	35,8
Pegawai Negeri Sipil	23	21,7
Abri (TNI/POLRI)	11	10,4
Lainnya	27	25,5
<b>Waktu Kunjungan Terakhir</b>		
Maret-Juni 2018	39	36,8
Agustus-Desember 2018	32	30,2
Januari-Juni 2019	35	33,0
<b>Jumlah Kunjungan Terakhir</b>		
2-4 Kali	69	65,1
5-7 Kali	37	34,9
<b>Alasan Berobat</b>		
Dekat dari Rumah	35	33,0
Dekat dari Kampus	7	6,6
Pelayanan Bagus	41	39,6
Terjangkau	22	20,8
<b>Jumlah</b>	<b>106</b>	<b>100</b>

### Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang

Pada penelitian ini menganalisis hubungan dari tiap dimensi kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang di instalasi rawat jalan RSU Kabupaten Tangerang. Dari Tabel 2. dapat terlihat dari 106 responden, terdapat 45 responden (42,5 %) menyatakan berminat untuk melakukan kunjungan ulang, sedangkan 61 responden (57,5%) menyatakan tidak berminat untuk melakukan kunjungan ulang.

Pada dimensi *tangible* (bukti fisik), sebanyak 59% responden menyatakan tidak berminat kunjungan ulang dan menilai bukti fisik baik. Bukti fisik di instalasi rawat jalan rumah sakit umum kabupaten tangerang dalam penelitian ini ditunjukkan oleh keadaan rumah sakit yang bersih, ruang tunggu bersih dan nyaman, ruang pemeriksaan bersih dan rapi dan penampilan petugas selalu rapi. Pada penelitian ini tidak terdapat hubungan antara bukti fisik dengan minat kunjungan ulang (p-value 0,875). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Henny di Rumah Sakit dr. Pringadi Medan yaitu tidak ada pengaruh bukti fisik terhadap minat kunjungan ulang dengan p-value 1.000 (Henny, 2017). Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan Regina di Puskesmas Sonder Sulawesi Utara dengan nilai p-value 0,785 yang artinya tidak ada hubungan antarpersepsi dimensi kualitas pelayanan *tangible* (bukti fisik) dengan minat pemanfaatan kembali di Puskesmas Sonder (Pajow, Mandagi, Rumayar, Masyarakat, & Ratulangi, 2017).

Pada dimensi *reliability* (kehandalan), sebanyak 61% responden menyatakan tidak berminat kunjungan ulang dan menilai kehandalan tidak baik. Kehandalan di instalasi rawat

jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang dalam penelitian ini ditunjukkan oleh dokter hadir sesuai jadwal, dokter melayani pasien dengan teliti, perawat melaksanakan tugas dengan cepat dan pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan dokter. Pada penelitian ini tidak terdapat hubungan antara kehandalan dengan minat kunjungan ulang (p-value 0,715). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Regina di Puskesmas Sonder Sulawesi Utara, menyatakan berdasarkan nilai p-value 0,087 artinya tidak ada hubungan antara persepsi dimensi kualitas pelayanan *reliability*

(kehandalan) dengan minat pemanfaatan kembali di Puskesmas Sonder (Pajow et al., 2017). Begitu pula penelitian yang dilakukan Rizky di Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang, menyatakan tidak ada hubungan antara persepsi dimensi kualitas pelayanan *reliability* (kehandalan) dengan minat kunjungan ulang pelayanan di Puskesmas Tlogosari dengan nilai p-value 0,091 (Idayanti et al., 2018; Sari, Rizki Pamulat; Arso, Septo Pawelas; Wigati, 2017).

**Tabel 2. Hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Tangerang Tahun 2019.**

Dimensi Kualitas Pelayanan	Minat Kunjungan Ulang		N (%)	p-value
	Tidak Berminat N (%)	Berminat N (%)		
<b>Tangible (Bukti Fisik)</b>				
Tidak Baik	25 (55,6)	20 (44,4)	45 (100)	0,875
Baik	36 (59,0)	25 (41,0)	61 (100)	
<b>Reliability (Kehandalan)</b>				
Tidak Baik	25 (61,0)	16 (39,0)	41 (100)	0,715
Baik	36 (55,4)	29 (44,6)	65 (100)	
<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>				
Tidak Baik	28 (59,6)	19 (40,4)	47 (100)	0,858
Baik	33 (55,9)	26 (44,1)	59 (100)	
<b>Assurance (Jaminan)</b>				
Tidak Baik	24 (52,2)	22 (47,8)	46 (100)	0,434
Baik	37 (61,7)	23 (38,3)	60 (100)	
<b>Empati</b>				
Tidak Baik	22 (55,0)	18 (45)	40 (100)	0,833
Baik	39 (59,1)	27 (40,9)	66 (100)	

Pada dimensi *reliability* (kehandalan), sebanyak 61% responden menyatakan tidak berminat kunjungan ulang dan menilai kehandalan tidak baik. Kehandalan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang dalam penelitian ini ditunjukkan oleh dokter hadir sesuai

jadwal, dokter melayani pasien dengan teliti, perawat melaksanakan tugas dengan cepat dan pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan dokter. Pada penelitian ini tidak terdapat hubungan antara kehandalan dengan minat kunjungan ulang (p-value 0,715).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Regina di Puskesmas Sonder Sulawesi Utara, menyatakan berdasarkan nilai p-value 0,087 artinya tidak ada hubungan antara persepsi dimensi kualitas pelayanan *reliability* (kehandalan) dengan minat pemanfaatan kembali di Puskesmas Sonder (Pajow et al., 2017). Begitu pula penelitian yang dilakukan Rizky di Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang, menyatakan tidak ada hubungan antara persepsi dimensi kualitas pelayanan *reliability* (kehandalan) dengan minat kunjungan ulang pelayanan di Puskesmas Tlogosari dengan nilai p-value 0,091 (Idayanti et al., 2018; Sari, Rizki Pamulat; Arso, Septo Pawelas; Wigati, 2017).

Pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap), sebanyak 59,6% responden menyatakan tidak berminat kunjungan ulang dan menilai daya tanggap tidak baik. Daya tanggap di instalasi rawat jalan rumah sakit umum kabupaten tangerang dalam penelitian ini ditunjukkan oleh petugas registrasi mendaftarkan pasien dengan akurat dan teliti, informasi yang diberikan petugas registrasi sudah akurat/ dimengerti, pasien mendapatkan penjelasan secara lengkap tentang tindakan medis, dokter menjelaskan pertanyaan yang diajukan pasien, dokter selalu menanyakan keluhan pasien, dokter menginformasikan rencana tindakan yang akan dilakukan. Pada penelitian ini tidak terdapat hubungan antara daya tanggap dengan minat kunjungan ulang (p-value 0,858). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Reyza di Rumah Sakit Daerah Sulawesi Tengah yang menyatakan tidak ada hubungan antara persepsi dimensi kualitas pelayanan

*responsiveness* (daya tanggap) dengan minat kunjungan ulang pelayanan di di Rumah Sakit Daerah Madani dengan nilai p-value 0,220 (Reyza, 2017).

Pada dimensi *assurance* (jaminan), sebanyak 61,7% responden menyatakan tidak berminat kunjungan ulang dan menilai jaminan baik. Jaminan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang dalam penelitian ini ditunjukkan oleh petugas registrasi selalu sopan dan ramah saat mendaftarkan pasien, pasien yang datang dilayani dengan senang hati, pasien mendapatkan kemudahan untuk mendapatkan resume medis, petugas registrasi memberikan informasi yang tepat tentang jadwal dokter, komunikasi pasien berjalan dengan baik dengan petugas medis dan nonmedis, pasien merasa nyaman dan yakin dalam pelayanan di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang, dan keahlian yang dimiliki dokter di RSUD Kabupaten Tangerang dalam memeriksa telah membuat pasien yakin dan aman terhadap pelayanannya.

Pada penelitian tidak terdapat hubungan antara jaminan dengan minat kunjungan ulang (p-value 0,434). Penelitian ini sejalan dengan penelitian Helmawati yang dilakukan di Klinik Gading Mantrijeron Yogyakarta, menyatakan tidak ada hubungan antara persepsi dimensi kualitas pelayanan *assurance* (jaminan) dengan minat kunjungan ulang pelayanan di di Rumah Sakit Madani dengan nilai p-value 0,169 (Helmawati, Triana; Handayani, 2014). Penelitian ini juga sejalan dengan Nasution yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Medan, menyatakan berdasarkan nilai p-value 0,138 artinya tidak ada pengaruh antara persepsi dimensi kualitas pelayanan *assurance*

(jaminan) dengan minat kunjungan ulang di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (Nasution, 2013).

Pada dimensi empati 59,1% responden menyatakan tidak berminat kunjungan ulang dan menilai empati baik. Empati di instalasi rawat jalan rumah sakit umum kabupaten tangerang dalam penelitian ini ditunjukkan oleh perhatian yang diberikan perawat rawat jalan cukup baik, komunikasi pasien dengan petugas medis dan nonmedis terjalin cukup baik dan petugas memahami kebutuhan dan memberi kemudahan untuk pasien. Pada penelitian ini tidak terdapat hubungan antara empati dengan minat kunjungan ulang (p-value 0,833). Penelitian ini sejalan dengan penelitian Reyza yang dilakukan di

Rumah Sakit Madani Sulawesi Tengah, menyatakan tidak ada hubungan antara persepsi dimensi kualitas pelayanan *empathy* (empati) dengan minat kunjungan ulang pelayanan di Rumah Sakit Daerah Madani dengan nilai p-value 0,900 (Reyza, 2017).

## KESIMPULAN

Pada penelitian ini menghasilkan bahwa tidak terdapat hubungan pada dimensi kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) dengan minat kunjungan ulang di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Tangerang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arisandy, W. (2015). *Strategi Dinas Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan melalui Metode CRC ( Citizen Report Card ) di Kota Surabaya*. Universitas Airlangga.
- Habibi, A., Hakim, F., & Azizi, F. S. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh. *Jurnal JKFT: Universitas Muhammadiyah Tangerang*, 4(2).
- Hamidiyah, A. (2013). *Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Retrieved from [http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/25898/1/AZIZA\\_TUL\\_HAMIDIYAH-fkik.pdf](http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/25898/1/AZIZA_TUL_HAMIDIYAH-fkik.pdf)
- Hasbi, F. (2012). Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang Tahun 2012. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro*, 1(2), 18776.
- Helmawati, T., Handayani, S. D. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Kunjungan Ulang yang dimediasi oleh Kepuasan Pasien di Klinik

Rumah Zakat Yogyakarta. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 3(1).

- Henny, S. (2017). *Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Klinik Spog Dr Pringadi Medan Tahun 2016*. UIN Syari.Hidayatullah. Retrieved from <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/35904/1/SriHenny-FKIK.pdf>
- Idayanti, T., Su'idah, H., Haryanto, D. K., Sari, S. M., Mardiana, H. R., & Virgia, V. (2018). Influence of Dysmenorrhea Gymnastic on Menstrual Pain To 8Th Grade Students of Smpn 2 Sooko District Mojokerto. *International Journal of Nursing and Midwifery Science (Ijnms)*, 2(01), 12–19. <https://doi.org/10.29082/ijnms/2018/vol2.iss01.80>
- Kemenkes Republik Indonesia. (2017). Profil Dinas Kesehatan Tahun 2017.
- Lontaan, V., Rumayar, A. A., Tucunan, A. A. T., Kesehatan, F., Universitas, M., Ratulangi, S., Pasien, K. (2018). Hubungan antara Persepsi Pasien terhadap Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Kesmas*, 7(5).
- Nasution, H. N. (2013). *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Non Obstetri dan Ginekologi Di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Sumatera Utara*. Ilmu Kesehatan Masyarakat. Universitas Sumatera Utara. Retrieved from <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/37086>.
- Pajow, R. V. M., Mandagi, C. K. F., Rumayar, A. A., Masyarakat, F. K., & Ratulangi, U. S. (2017). Hubungan antara Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Minat Pemanfaatan Kembali di Puskesmas Sonder. *Kesmas*, 1–10. Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/23022>
- Permana, M. A. (2018). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien ke Puskesmas Kota Medan*. Universitas Sumatera Utara. Retrieved from <http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/10346/141301061.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Reyza. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Umum pada Rumah Sakit Daerah Madani Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Katalogis*, 5(9), 22–32. Retrieved from <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Katalogis/article/viewFile/9708/7707>

Sari, R.P., Arso, S. P., Wigati, P. A. (2017). Hubungan Persepsi Ibu Hamil Tentang Mutu Pelayanan Antenatal dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(4), 119–126.

Tjiptono, F., Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset.