PENGARUH KUALITAS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN YANG BERDAMPAK PADA MINAT KUNJUNGAN ULANG RAWAT JALAN RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH JATINOM KLATEN

Anggun Pratiwi[1], A. Rohendi[2], Yani Restiani Widjaja[3]

[1]Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, anggunpratiwi.nindito@gmail.com
[2]Univesitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, arohendi1209@ars.ac.id
[3]Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, yani.yrw@ars.ac.id

ABSTRAK

Pembangunan di bidang kesehatan merupakan salah satu bagian yang penting dari pembangunan nasional. Kepuasaan pasien menjadi permasalahan rumah sakit baik di Indonesia maupun di luar negeri. Rendahnya kualitas pelyanan dan rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit sehingga berdampak pada minat kunjungan ulang pasien. Tujuan penelitian ini untu mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap minat kunjungan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten. Penelitian analitik verifikatif dengan metode *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom klaten periode bulan Maret sampai Mei 2023 diambil secara random sampling sesuai dengan kriteria inklusi berjumlah 99 sampel. Analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian mendapatkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yang berdampak pada minat kunjungan ulang pasien rawat jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten secara parsial dan simultan dengan R^2 sebesar 61,8%.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan,Kepuasan Pasien,Minat Kunjungan

ABSTRACT

Development in the health sector is an important part of national development. Patient satisfaction is a problem for hospitals both in Indonesia and abroad. The low quality of service and low patient satisfaction rates will have an impact on the development of the hospital so that it will have an impact on patient repeat visits. The purpose of this study was to determine the effect of service quality and patient satisfaction on visiting intentions at PKU Jatinom Klaten Hospital. Verification analytic research with cross sectional method. The sample in this study were outpatients at PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten Hospital for the period from March to May 2023 taken by random sampling according to the inclusion criteria totaling 99 samples. Data analysis using multiple linear regression. The results showed that there is an influence of service quality and patient satisfaction on the intention to revisit outpatients at PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten Hospital partially or simultaneously with an R^2 value of 61,8%.

Key Words: *Service Quality,Patient Satisfaction,Visit Interest*

PENDAHULUAN

Pembanguanan di bidang kesehatan salah satu bagian penting dari pembangunan nasional. Tujuan utama dari pembangunan di bidang kesehatan adalah untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dengan memberikan pelayanan luas,merata dan dapat terjangkau oleh masyarakat perkotaan maupun masyarakat pedesaan(Armen dan Azwar,2013:2). Sektor kesehatan memainkan peran penting dalam mengembangkan dan mempertahankan sumber daya manusia yang sehat guna mencapai tujuan nasional. Dalam bidang kesehatan,sektor pelanggan adalah pasien dan persepsi mereka dianggap indicator utama dalam menilai kualitas pelayanan (Irfan,S.M,dkk,2012:1).

Rumah sakit merupakan tempat pemenuhan kebutuhan dan harapan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya. Dan dalam mewujudkan kepuasan pasien,pihak rumah sakit menggunakan harapan dan kebutuhan pasien sebagai patokan dalam pemberian layanan. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien menjadi permasalahan rumah sakit baik di Indonesia maupun luar negeri (Latupono,2014; Sari,2014). Rendahnya kualitas pelayanan dan rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak pada minat kunjungan ulang pasien sehingga berdampak pada pembangunan rumah sakit. Keputusan pasien menggunakan layanan kesehatan dipengaruhi oleh kualitas layanan rumah sakit (Irmawati dan Kurniawati,2014).

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten adalah salah satu rumah sakit swasta milik Yayasan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom di Kabupaten Klaten yang merupakan salah satu temapt rujukan dari Puskesams atau Fasilitas Kesehatan tingkat pertama. RS ini memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan instalasi gawat darurat 24 jam,fasilitas perawatan poliklinik umum,poliklinik gigi,poliklinik kebidanan dan kandungan,poliklinik spesialis penyakit dalam,poliklinik spesialis bedah umum,poliklinik spesialis anak,poliklinik orthopedi,poliklinik saraf dan poliklinik jiwa.

Dalam upaya perbaikan mutu pelayanan secara struktural dan fungsional pada proses pelayanan maupun kelengkapan fasilitas pelayanan yang dilakukan ternyata tidak sepenuhnya membawa hasil sesuai dengan target yang diharapkan. Misal pada pelayanan rawat jalan pada tahun 2019-2021 menunjukan data yang fluktuatif dalam jumlah kunjungan ulang pasien rawat jalan. Tahun 2019 sebanyak 18,57%,tahun 2020 sebanyak 15,25% dan tahun 2021 sebanyak 12,5%. Hal ini dapat diartikan bahwa masyarakat disekitar rumah sakit dan masyarakat di Kabupaten Klaten secara umum belum mengenal dengan baik pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten. Hal ini juga berarti banyak pasien yang telah berobat tidak memanfaatkan kembali pelayanan yang ada. Tidak memanfaatkan kembali dapat berarti sudah sembuh atau tidak puas dengan pelayanan rumah sakit atau adanya faktor lain.

Berfokus kepada permasalahan diatas,penelti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul " Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Yang Berdampak Pada Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten"

KAJIAN LITERATUR

Pelayanan

Pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain,yang pada dasarnya bersifat *intangible*(tidak

berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Kotler,2016:2).

Menurut Gronroos (2014) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh pemberian pelayanan dan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Kualitas pelayanan

Kualitas merupakan keadaan produk yang selalu mengacu pada kepuasan pelanggan, kepuasan merupakan hal utama yang menjadikan sebuah instansi mampu bersaing dan dapat menjaga eksistensi organisasi tersebut dalam jangka panjang (Prasastono and Pradapa, 2017).

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditunjukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen (Pasolong, 2012).

Menurut Widjaja (2021) bahwa pelanggan yang menjadi konsumen dan pengguna jasa pelayanan layak menentukan apakah pelayanan itu berkualitas atau tidak, itulah mengapa kualitas seringkali dijadikan senjata dalam industri jasa serta sumber keunggulan kompetitif ,hal ini menjadikan kualitas pelayanan mengacu pada pandangan pelanggan bukan penyedia jasa atau instasi.

Kualitas Pelayanan Rumah Sakit

Menurut Damahouri (2013) terdapat indikator dalam kualitas pelayanan rumah sakit sebagai berikut:

1. Tampilan fisik *(Tangibles)*,

Kualitas pelayanan rumah sakit ini

merujuk pada aspek fisik atau material yang dapat dirasakan atau diamati oleh pasien saat menerima pelayanan di rumah sakit. *Tangibles* ini meliputi segala hal yang terlihat atau dapat dilihat oleh pasien, seperti bangunan, fasilitas, peralatan, dan penampilan staf medis maupun non-medis. Dalam konteks pelayanan kesehatan, *tangibles* yang baik dapat memberikan kesan positif bagi pasien terhadap rumah sakit dan pelayanannya

2. Kehandalan *(Reliability)*

Kehandalan dalam kualitas pelayanan rumah sakit merujuk pada kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan kepada pasien. Hal ini mencakup aspek-aspek seperti ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, keakuratan diagnosis dan pengobatan, serta konsistensi dalam memberikan informasi kepada pasien. Dalam konteks ini, reliabilitas menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit karena dapat memengaruhi kepercayaan dan kepuasan pasien. Ketika pasien merasa bahwa pelayanan yang diberikan dapat diandalkan dan konsisten, maka mereka akan lebih mungkin untuk mempercayai rumah sakit dan memilih kembali menggunakan layanan kesehatan tersebut di masa depan.

3. Empati *(Empathy)*

Empati dalam kualitas pelayanan rumah sakit adalah kemampuan untuk memahami dan merasakan perasaan serta kebutuhan pasien dengan cara yang tulus dan menghargai martabat manusia. Empati di dalam pelayanan kesehatan berfungsi

untuk membangun hubungan yang baik antara pasien dan tenaga kesehatan, sehingga pasien merasa nyaman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan. Empati juga membantu tenaga kesehatan memahami perasaan dan kebutuhan pasien secara lebih baik, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan pasien.

4. Keamanan *(Safety)*

Konsep *safety* pelayanan rumah sakit adalah upaya untuk mencegah kesalahan dan risiko yang dapat membahayakan pasien atau staf rumah sakit. Konsep *safety* dalam pelayanan rumah sakit meliputi berbagai aspek, seperti keselamatan pasien dalam pengobatan, penggunaan obat dan alat medis, keselamatan lingkungan, dan juga keselamatan staf rumah sakit dalam melakukan tugas-tugas mereka. Upayaupaya *safety* ini dapat diwujudkan melalui implementasi sistem manajemen risiko dan keselamatan pasien, serta pelatihan dan pengembangan staf rumah sakit dalam mengenali dan mengatasi risiko yang mungkin terjadi. *Safety* yang terjamin dapat memberikan kepercayaan bagi pasien dan keluarga mereka dalam memilih rumah sakit sebagai tempat pengobatan, serta memberikan lingkungan kerja yang aman dan sehat bagi staf rumah sakit.

5. Daya tanggap *(Responsiveness)*

Dalam kualitas pelayanan rumah sakit adalah kemampuan rumah sakit untuk merespons permintaan dan kebutuhan pasien dengan cepat dan efektif. *Responsiveness* meliputi kesediaan rumah sakit untuk memberikan informasi dan arahan kepada pasien, memberikan perhatian yang memadai terhadap kebutuhan pasien, serta memastikan bahwa pasien merasa diperlakukan dengan baik dan dihormati. *Responsiveness* juga mencakup kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pasien, serta mengakomodasi kebutuhan khusus pasien seperti orang dengan disabilitas atau bahasa asing. Rumah sakit yang responsif akan mampu memberikan pelayanan yang cepat dan efisien, serta memastikan bahwa pasien merasa dihargai dan diperhatikan.

Kepuasan

Kepuasan disebutkan sebagai perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara aktivitas dan kesenangan terhadap seuatu produk dengan harapannya (Nursalam,2011). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang didapatkan dengan yang diharapkan (Kotler & Keller, 2016).

Kepuasan pasien merupakan cermin kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasasan yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Bila pasien tidak menemukan keputusan dari kualiatas pelayanan yang diberikan maka pasien akan cenderung mengambil keputusan untuk tidak melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit tersebut. (Ikafah:2022)

Menurut Menurut Prof. Dr. H. Buchari Alma (2014) mengukur kepuasan pelanggan terdapat 4 (empat) metode:

1.Sistem keluhan dan saran.

Dengan memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan dan sarannya.

2.*Ghost Shopping*

Memperkerjakan beberapa orang agar mendapatkan informasi untuk mengerti kekuatan dan kelemahan perusahaan atau pesaing.dengan mengamati cara penanganan setiap keluhan.

3. *Lost Customer Analysis*

Menghubungi pelanggan yang telah berhenti memakai organisasi tersebut,dan pindah keorganisasi pesaing dan dapat memahami mengapa itu terjadi.

4. Survei kepuasan pelanggan

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan, dilakukan berbagai cara seperti kuesioner, telepon, maupun wawancara langsung.

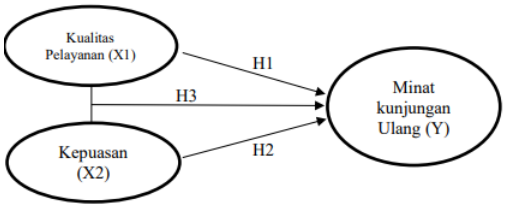
Minat Kunjungan Ulang

Menurut Tjiptono (2014) mengemukakan bahwa minat berkunjung kembali adalah perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek. Minat berkunjung kembali menunjukkan keinginan untuk melakukan kunjungan kembali untuk waktu yang akan datang.

Minat kunjungan ulang adalah niat yang dimiliki pengunjung untuk mengunjungi suatu tempat dalam kurun waktu tertentu dan kesediaan mereka untuk sering melakukan kunjungan kembali ke tempat tersebut (Baker & Crompton,2000).

Kerangka Pemikiran

Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran



Hipotesis

Hipotesis menurut Arikunto (2002) adalah jawaban yang bersifat sementa terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul.

Peneliti menyusun hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten.

H2: Terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten.

H3: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang rawat jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif yaitu dengan melakukan pengujian hipotesisi,pengukuran data dan penarikan kesimpulan dengan metode potong lintang *(cross sectional)*. Metode *cross sectional* merupakan suatu penelitian untuk mempelajari suatu dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek dan dengan suatu pendekatan, observasi ataupun dengan pengumpulan data pada suatu saat tertentu (*point time approach*) (Notoatmodjo, 2019).

Populasi dan Sampel

Populasi memiliki pengertian bahwa wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2019). Populasi dalam penelitian ini adalah mencakup seluruh pasien yang menjalankan rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom periode bulan Maret sampai Mei tahun 2023.

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten periode bulan Maret sampai Mei 2023 diambil

secara random sampling dengan kriteria inklusi sampel dilihat dari kedatangan kembali atau kontrol di poliklinik rawat jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten dan tidak ada paksaan.

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian menggunakan perhitungan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{6876}{1 + (6876\ x\ (0.1)^2)}$$

$$n = \frac{6876}{1 + \ 6876\ x\ (0.01)}$$

$$n = 98{,}6$$

$$n = 99$$

Keterangan:

n: Ukuran sampel

N: Ukuran populasi

E: Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan sampel yang dapat ditolerir (e = 0.1) Jadi,sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 99 sampel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur apakah data yang diperoleh setelah penelitian adalah data yang valid sementara (Ghozali.2013).

Menurut Dewi dan Sudaryanto (2020), baik tidaknya suatu instrument penelitian ditentukan oleh validitas dan realibilitasnya. Uji validitas bertujuan untuk melihat ketepatan pengukuran. Uji validitas dapat menggunakan rumus dengan uji *Pearson Product Moment* sebagai berikut:

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X).(\sum Y)}{\sqrt{[n.\sum X^2 - (\sum X)^2].[N.\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

$rhitung$ = koefisien korelasi

$\sum Xi$ = jumlah skor item

$\sum Yi$ = jumlah skor total (item)

n = jumlah responden

Tabel 3.2

Uji Validitas

No.	Variabel	Question	R Hitung	R tabel	Kesimpulan
1	Kepuasan	Question 1	0,6584	0,361	Valid
2		Question 2	0,6748	0,361	Valid
3		Question 3	0,6748	0,361	Valid
4		Question 4	0,5571	0,361	Valid
5		Question 5	0,7433	0,361	Valid
6		Question 6	0,7433	0,361	Valid
7		Question 7	0,5680	0,361	Valid
8		Question 8	0,5690	0,361	Valid
9		Question 9	0,7830	0,361	Valid
10		Question 10	0,5320	0,361	Valid
11		Question 11	0,3870	0,361	Valid
12		Question 12	0,5790	0,361	Valid
13		Question 13	0,4060	0,361	Valid
14		Question 14	0,7100	0,361	Valid
15	Kualitas	Question 1	0,7520	0,361	Valid
16		Question 2	0,7050	0,361	Valid
17		Question 3	0,7900	0,361	Valid
18		Question 4	0,7140	0,361	Valid
19		Question 5	0,7670	0,361	Valid
20		Question 6	0,5870	0,361	Valid
21		Question 7	0,7660	0,361	Valid
22		Question 8	0,7320	0,361	Valid
23		Question 9	0,8770	0,361	Valid
24		Question 10	0,6390	0,361	Valid
25		Question 11	0,7570	0,361	Valid
26		Question 12	0,7970	0,361	Valid
27		Question 13	0,8200	0,361	Valid
28		Question 14	0,6550	0,361	Valid
29		Question 15	0,6950	0,361	Valid
30		Question 16	0,7570	0,361	Valid
31		Question 17	0,6660	0,361	Valid
32		Question 18	0,7240	0,361	Valid
33		Question 19	0,7040	0,361	Valid
34		Question 20	0,8650	0,361	Valid
35		Question 21	0,7370	0,361	Valid
36		Question 22	0,7310	0,361	Valid
37	Minat	Question 1	0,8090	0,361	Valid
38		Question 2	0,7650	0,361	Valid
39		Question 3	0,7145	0,361	Valid
40		Question 4	0,7040	0,361	Valid
41		Question 5	0,7380	0,361	Valid

Tabel diatas menjelaskan uji validitas semua soal kuesioner dinyatakan valid bermakna secara statistik dengan nilai r hitung lebih besar dari pada r tabel.

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan indeks yang membuktikan sepanjang mana sesuatu perlengkapan pengukur bisa dipercaya ataupun bisa diandalkan (Ghozali.2013). Pengujian reliabilitas menggunakan rumus Alpha Cronbach's.

Tabel Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.972	41

Hasil uji reliabel dengan menggunkan **Alpha Cronbach's** diapatkan hasil nilai alpha 0,972, yang artinya reliabilitas sempurna.

Uji Deskriptif

Statistik dekriptif bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai data penelitian sehingga dapat memberikan penjelasan dan juga gambaran suatu data, yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), maksimum, minimum, standar deviasi dan prosentase (Ghozali,2018).

Deskripsi Data

a.Profil Responden

1.Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Un

Variabel	N	Min	Max	Mean	Ran
Umur	99	15	83	39,12	68

Responden dalam penelitian ini minimal berumur 15 tahun,maksimal berumur 83 tahun dengan rata-rata umur 39.12.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	f	%
Laki-laki	32	32.3
Perempuan	67	67.7
Total	**99**	**100.0**

Responden yang mengikuti penelitian mayoritas adalah perempuan lebih baanyak dari mpada laki-laki yaitu sebesar 67,7%.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	f	%
SD	11	11.1
SMP	13	13.1
SMA	51	51.5
D3-D4	16	16.2
S1	7	7.1
S2	1	1.0
Total	**99**	**100.0**

Responden yang mengikuti penelitian mayoritas dengan tingkat pendidikan SMA yaitu sebesar 51,5% dan terendah dengan tingkat pendidikan S2.

4. Karakteristik responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	f	%
PNS	2	2.0
lain-lain	97	98.0
Total	**99**	**100.0**

Responden yang mengikuti penelitian mayoritas dengan pekerjaan lain-lain seperti

wiraswasta, buruh, petani, dan pegadang yaitu sebesar 98%.

Deskripsi Variabel

Tabel 4.5

Deskripsi Variabel

Descriptive Statistics	N	Minimum	Maximum	Mean
Kepuasan (X2)	99	38.00	56.00	45.0707
Kualitas (X1)	99	37.00	110.00	90.5859
Minat (Y1)	99	5.00	25.00	20.2020

Kategori Variabel	Baik	Kurang	Puas	Kurang	Minat	K
Kualitas (X1)	62,6%	37,3%				
Kepuasan (X2)			52,5%	47,4%		
Minat (Y1)					73,7%	

Uji Hipotesis

Bertujuan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan analisis regresi dan data yang telah diperoleh dalam penelitian ini kemudian dilakukan analisis statistik yaitu:

1.Uji t

Uji t dilakukan untuk menguji hipotesis penelitian mengenai pengaruh dari masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.. Uji dapat dipergunakan untuk menguji hipotesis berdasarkan nilai t yang diperoleh dari perhitungan statistik (t Hitung) lalu dibandingkan dengan nilai t yang terdapat pada tabel (t Tabel) (Ghozali,2016). Uji t untuk menguji:

1) H1, apakah ada pengaruh kualitas pelayanan X1 (Variabel bebas) terhadap minat kunjungan ulang Y (variable terikat) pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom,

2) H2, apakah ada pengaruh kepuasan pelanggan X2 (Variabel bebas) terhadap minat kunjungan ulang Y (variable terikat) pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom.

Tabel 4.6

Hasil Uji t Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten

	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
(Constant)	2.107	1.487	1.417	0.160
Kualitas (X1)	0.200	0.016	12.62	0.000

a. Dependent Variable: MINAT (Y1)

Berdasarkan analisis Uji t dapat diketahui nilai signifikasi pengaruh antara varibel independent dan dependen terdapat pengaruh kualitas pelayanan X1 (Variabel bebas) terhadap minat kunjungan ulang Y (variable terikat) pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom, t hitung 12,6 (t tabel: 1,66 α: 0,05).

Tabel 4.8

Hasil Uji t Pengaruh Kepuasan Terhadap Minat Kunjungan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten

	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
(Constant)	**7.211**	**2.606**	**2.767**	**0.007**
Kepuasan (X1)	**0.288**	**0.058**	**5.010**	**0.000**

a. Dependent Variable: MINAT (Y1)

Berdasarkan analisis Uji t dapat diketahui nilai signifikasi pengaruh antara varibel independent dan dependen terdapat pengaruh kepuasan X2 (Variabel bebas) terhadap minat kunjungan ulang Y (variable terikat) pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom, t hitung 5,05 (t tabel : 1,66 α : 0,05)

A.Koefisien Determinasi

Tabel 4.7

Model Summary Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0.780[a]	0.608	0.604	1.82516

Besarnya angka koefisien determinasi adalah 0,608 atau sama dengan 60,8%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel Kualitas (X1) secara simultan berpengaruh terhadap variabel minat kunjungan (Y1) sebesar 60,8%.

Tabel 4.9

Model Summary Pengaruh Kepuasan Terhadap Minat Kunjungan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0.453[a]	0.206	0.197	2.59776

Tabel diatas menunjukan nilai koefisien determinasi atau R square sebesar 0,206. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel kepuasan (X2) secara simultan berpengaruh terhadap variabel minat kunjungan (Y1) sebesar 20,6%.

B. Persamaan Regresi

a.Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten

Berdasarkan analisis Uji t didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

Y = 2,107 + 0,200X1 + e

Dari persamaan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa:

1) Nilai constanta adalah 2,107, artinya jika terjadi perubahan variabel kualitas pelayanan (X1) maka akan berpengaruh positif pada minat kunjungan (Y1) adalah sebesar konstanta 2,107.

2) Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,200, artinya jika variabel kualitas pelayanan (X1) meningkat 1%, maka kualitas pelayanan meningkat sebesar 0,200 atau sebesar 20,0%. Hal tersebut menunjuukan bahwa variabel kualitas pelaynan yang disediakan berkontribusi positif bagi minat kunjungan di rawat jalan, sehingga semakain berkualitas pelayanan di poli rawat jalan, maka minat kunjungan akan meningkat pula.

b. Pengaruh Kepuasan Terhadap Minat Kunjungan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten

Berdasarkan analisis Uji t didapatkan persamaan regresi sebagai berikut :

Y = 7,211 + 0,288X2 + e

1) Nilai constanta adalah 7,211, artinya jika terjadi perubahan variabel kepuasan (X2) maka akan berpengaruh positif pada minat kunjungan (Y1) adalah sebesar konstanta 7,211.

2) Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,288, artinya jika variabel kepuasan (X2) meningkat 1%, maka kualitas pelayanan meningkat sebesar 0,288 atau sebesar28,8%. Hal tersebut menunjuukan bahwa variabel kepuasan berkontribusi positif bagi minat kunjungan di rawat jalan, sehingga semakain berkualitas pelayanan di poli rawat jalan, maka minat kunjungan akan meningkat pula.

2.Uji F

Uji F bertujuan untuk mencari apakah variabel independen secara bersama – sama (stimultan) mempengaruhi variabel dependen. Tingakatan yang digunakan adalah sebesar 0.5 atau 5%, jika nilai signifikan F < 0.05 maka dapat diartikan bahwa variabel independent secara simultan mempengaruhi variabel dependen ataupun sebaliknya (Ghozali, 2016).

Uji F untuk menguji H3 yaitu pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan kepuasan pelanggan (X2) terhadap minat kunjungan ulang (Y) pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom.

Tabel 4.10.

Hasil Uji F Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kep Terhadap Minat Kunjungan di Rumah Sakit Pl Muhammadiyah Jatinom Klaten

Model	*Sum of Squares*	*df*	*Mean Square*	*F*
Regression	508.896	2	254.448	77.530
Residual	315.063	96	3.282	
Total	823.960	98		

A.Koefisien Determinasi

Tabel 4.11.

Model Summary Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Minat Kunjungan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0.786a	0.618	0.610	1.81160

Besarnya angka koefisien determinasi adalah 0,618 atau sama dengan 61,8%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan kepuasan pasien (X2) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap variabel minat kunjungan ulang (Y1) sebesar 61,8%.

B. Persamaan Regresi

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Minat Kunjungan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten

Berdasarkan analisis Uji t didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

Y = 0,118+ 0,186X1 + 0,071X2 + e

1) Nilai constanta adalah 0,118, artinya jika terjadi perubahan variabel kualitas pelayanan (X1) dan Kepuasan (X2) maka akan berpengaruh positif pada minat kunjungan (Y1) adalah sebesar konstanta 0,118

2) Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,186, artinya jika variabel kualitas pelayanan (X1) meningkat 1% dengan asusmsi variabel kepuasan (X2) dan konstanta (a) adalah 0 (nol), maka kualitas pelayanan meningkat sebesar 0,186 atau sebesar 18,6%. Hal tersebut menunjukan bahwa variabel kualitas pelaynan yang disediakan berkontribusi positif bagi minat kunjungan di rawat jalan, sehingga semakain berkualitas pelayanan di poli rawat jalan , maka minat kunjungan akan meningkat pula.

3) Nilai koefisien regresi kepuasan (X2) sebesar 0,071, artinyajika variabel kepuasan (X2) meningkat 1% dengan asusmsi variabel kualitas pelayanan (X1) dan konstanta (a) adalah 0 (nol), maka kepuasan meningkat sebesar 0,071 atau sebesar 7,1%. Hal tersebut menunjuukan bahwa variabel kepuasan berkontribusi positif bagi minat kunjungan di rawat jalan, sehingga semakain

tinggi kepuasan di poli rawat jalan, maka minat kunjungan akan meningkat pula.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk memastikan bahwa data dalam penelitian ini berdistribuasi normal. Uji yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji *kolmogorv spirnow.*

Tabel 4.12.

Uji Normalitas

N	Mean	Std. Deviation	Sig.
99	0.000	1.793	0.093

Data diatas menunjukan nilai p=0,093 (>0,05), artinya data pada penelitian ini berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

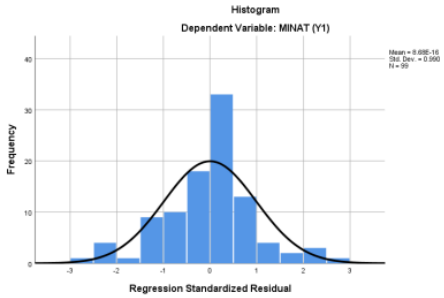
Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independent).

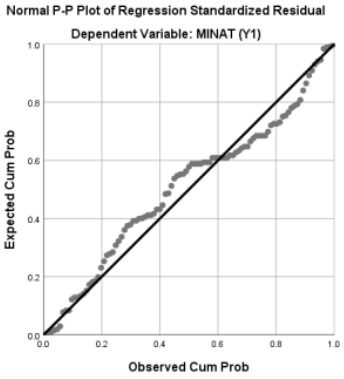
Collinearity Statistics

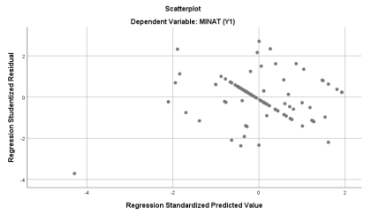
Variabel	Tolerance	VIF
Kepuasan (X2)	0.780	1.283
Kualitas (X1)	0.780	1.283

Tabel diatas menunjukan nialai VIF variabel kualitas pelyanan (X1) dan varibael kepuasan (X2) dengan nilai 1,283 (0,1), maka data tersebut tidak terjadi multikolinieritas.

Uji Heteroskedestisitas







Grafik diatas menjelaskan tidak terdapat pola tertentu yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y maka mengindikasikan tidak terjadi heteroskedastisitas.

PEMBAHASAN

1. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten**

   Hasil penelitian menunjukan nilai signifikasi pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom, t hitung

12,6 (t tabel: 1,66 α: 0,05). Besarnya angka koefisien determinasi adalah 0,608 atau sama dengan 60,8. Penelitian ini menunjukan bahwa variabel kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap variabel minat kunjungan ulang sebesar 60,8%.

Penelitian Fatima, Malik, & Shabbir (2018) menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat pasien. Dimensi kualitas layanan kesehatan, yaitu, lingkungan fisik, lingkungan ramah pelanggan, dayatanggap, komunikasi, privasi dan keselamatan berpengaruh terhadap minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang.

Penelitian Wu (2011) menjelaskan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pasien berfungsi sebagai mediator penting dalam hubungan antara citra rumah sakit dan niat kunjungan ulang.

2. **Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten**

Hasil penelitian menunjukan nilai signifikan pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit PKU Jatinom,t hitung 5,05 (t tabel : 1,66 α : 0,05). Besarnya angka koefisien determinasi 0,206 atau sama dengan sebesar 20,6%. Penelitian ini menunjukan bahwa variabel kepuasan pasien secara simultan berpengaruh terhadap variabel minat kunjungan ulang sebesar 20,6%.

Hasil koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,288, artinya jika variabel kepuasan pasien meningkat 1%, maka kualitas pelayanan meningkat sebesar 0,288 atau sebesar 28,8%. Hal tersebut menunjukan bahwa variabel kepuasan pasien berkontribusi positif bagi minat kunjungan di rawat jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten,

Hasil ini sejalan dengan penelitian Wandebori (2017) menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh signifikan dan positif terhadap kunjungan ulang di Rumah Sakit Bali Med. Pasien tertarik melakukan kunjungan ulang untuk perawatan lebih lanjut karena pengalaman mereka yang bagus dan mengesankan dari kunjungan sebelumnya, yang mereka anggap memuaskan.

Penelitian lain yang serupa dilakukan oleh Jelias & Idris (2020) yang dilakukan di Puskesmas Tamalate Makassar, juga mendapati bahwa mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan ulang melalui kepuasan pasien.

Sementara penelitian Lee & Kim (2017) juga menunjukkan bahwa adanya hubungan anatara kualitas pelayanan dengan kepuasan, kualitas pelayanan dengan niat mengunjungi kembali, dimana kepuasan dan niat mengunjungi kembali berkorelasi positif.

3. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Tarhadap Minat Kunjungan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten**

Hasil penelitian menunjukan variable kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap variabel minat kunjungan ulang di Rumah Sakit PKU Jatinom sebesar 61,8%.

Hal tersebut didukung dengan penelitian Olvin (2023) ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan aspek bukti langsung (*tangible)*, daya tanggap (*responsiveness*), empati (*emphaty*) berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pasien.

Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian Rahmawati (2022) bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan rawat inap terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSIM Sumberrejo (OR= 6,89; CI 95%: 2,62 hingga 18,14; sig:< 0,001).Minat kunjungan ulang pasien ke rumah sakit dipengaruhi oleh pengalaman pasien berdasarkan kualitas pelayanan yang telah diterimanya, oleh karena itu rumah sakit harus memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas agar rumah sakit tersebut menjadi pilihan utama pengguna pelayanan kesehatan khususnya pasien.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Kualitas pelayana berpengaruh positif dan signifikan tehadapminat kunjungan ulang pasien rawat jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten. Artinya ada hubungan searah, jika kualitas pelayanan mengalami peningkatan maka minat kunjungan ulang pasien rawat jalan akan meningkat.

2. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan tehadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten Artinya apabila terdapat peningkatan kepuasan pasien pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten, maka terjadi peningkatan minat kunjungan pasien rawat jalan pula.

3. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten. Jika terjadi peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien maka memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kepentingan kunjungan kembali atau minat kunjungan ulang pada pasien rawat jalan.

Implikasi Manajerial

1. Kualitas pelayanan sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien rawat jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten harus diperhatikan berdasarkan bukti fisik,kehandalan,daya tanggap,keamanan dan empati agar tetap terjaga untuk mendapatkan minat kunjungan ulang yang lebih tinggi.

2. Kepuasan pasien merupakan faktor yang memengaruhi minat kunjungan ulang pasien rawat jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten sehingga harus tetap terjaga dengan berpegang pada kualitas pelayanan yang diberikan serta pelayanan yang memberikan kepuasan.

3. Minat kunjungan ulang pasien rawat jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten merupakan faktor yang dipengaruhi secara positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Rekomendasi

Bagi pihak manajemen Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten:

1. Adanya responden yang menyatakan masukan dan evaluasi praktek lapangan bagi rumah sakit tentang pentingnya manfaat kualitas pelayanan yang akan dilakukan rumah sakit sebagai dasar menentukan langkah strategi pemasaran guna meningkatkan kepuasan pasien sehingga akan berpengaruh terhadap minat berkunjung ulang pasien rawat jalan.

2. Sebagai bahan evaluasi bagi manajemen Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten dalam rangka penyusunan strategi dan sistem pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien guna tercapainya target visi dan misi rumah sakit.

Bagi peneliti selanjutnya:

1.Peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat mempertimbangkan metode lain dalam mengumpulkan data selain menggunakan kuesioner, seperti melakukan observasi atau wawancara untuk memperoleh hasil penelitian.

2.Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas lingkup sampel pada objek rumah sakit lain dan menggunakan variabel lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad GG, Setiawati B, Suryati Y, Inayah I, Prangholapati. (2022). Kualitas pelayanan terhadap minatpasien dalam memanfaatkan Kembali jasa pelayanan rawat jalan Rumah Sakit di Masa Pandemi Covid-19: Literature Review. Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan/ Vol 13. No 1.p1-11.

Ainun, Sarifa. (2022). Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tammeroddo Kab Majene. Universitas Hasanudin Makasar

Alamsyah T. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli. Maj Kesehat Masy Aceh 2019;2(3):78–88.

Azis Slamet Wiyono dan M. Wahyuddin. (2015). Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten, Surakarta: Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Azizah, Nur. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Pada Klinik Praktek Dokter Gigi Dewi Sartika Di Kabupaten Gowa. Universitas Muhammadiyah Makasar.

Bellina. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan Oleh Puskesmas di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran. (Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintah)

Bunyarahma, E. I. (2021). Analisi pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pasien Gigi di puskesmas Ibrahim Adjie (Doctoral Dissertation, Perpustakaan Pascasarjana).

Denisa DL, Siti KP, Fatimah R. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Pelayana Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam Rumah sakit d Kota Bogor Tahun 2018-2019. Promotor. 2020;3(3):231

Djano, N. A. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Pasien Dalam Memanfaatkan Kembali Jasa Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Wara Utara Kecamatan Bara Kota Palopo. Jurnal Kesehatan Mega Buana, 4 (1).

Donabedian, A. (2000). Exprolation in Quality Assesment and Monitoring. Arbor Michigan: Health Administration Press.

Du, Z., Xu, X., Wu, Y., Wang, L., Cowling, B. J., & Meyers, L. A. (2020). Serial Interval of COVID-19 among Publicly Reported Confirmed Cases. Emerging Infectious Diseases, 26(6), 1341–1343. https://doi.org/10.3201/eid2606.200035

Emilia, S. (2016). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Di Upt Puskesmas Sindangjawa Kabupaten Cirebon. Skripsi: Universitas Islam Syarif Hidayatullah Jakarta. http://repository.uinjkt.ac.id /dspace/bitstream

/123456789/33155/1 /Sri%20Emilia-FKIK

Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). Pemasaran Jasa:(Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan). Deepublish.

Fatima, T., Malik, S. A., & Shabbir, A. (2018). Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty:An investigation in context of private healthcare systems. International Journal of Quality and Reliability Management, 35(6), 1195–1214.

https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2017-003

Febriani, Anisa, V. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo). Universitas Diponegoro Semarang

Ghozali, I. (2005). Metode Penelitian Bisnis, Bagian Penerbitan FE-UNDIP, Semarang.

Gibson, JL. et.al. (2017). Organisasi dan Manajemen Perilaku, Struktur, Proses.

Jakarta: Erlangga.

Gonzales, (2007). Cultur, Diseas and Healing Studies in Medical Anthropology. New York: Millan Publishing,Co. INC.

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 Muhamadiyah Tangerang, 4(2), 1–11

Haeruddin, Khidri, A,Umriani, S. (2021). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan danMinat Kembali di RUMAH SAKIT D Haji Makassar. Jurnal Kesehatan. Vol 4 No 3. E-ISSN 2614-5375.

Handayani, Nining. (2022). Kontribusi Pelayanan Fungsional Dan Pelayanan Teknik Serta Citra Dalam Membangun Kinerja Pelayanan Berkualitas. Vol 4 No 2 (2022): Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa

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. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Ikafah, (2022). Kepuasan Pasien sebagai Indikator Mutu dalam Pelayanan Kesehatan. Jakarta.Sugiyono, 2015. Metodologi Penelitian Bisnis, Alfabeta, Bandung.

Indrasari, M. (2019). Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: pemasaran dan kepuasan pelanggan. Unitomo Press.

Islami, V. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (studi kasus: Klinik

Palapa Dentis JAkarta Selatan). Jurnal Perspektif, 16(2), 113-117.

Jalias SJFD, & Idris FP. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Minat Kembali Pasien Melalui Tingkat Kepuasan Di Puskesmas Tamalate Makassar 2020. J Muslim Community Heal. 2020;1(2):37–49

Kalijogo, F. M. (2019). Analisis Kualitaspelayanan Pasien Klinik Pratama Dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis. Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi, 21(3).

Kementerian Kesehatan RI. (2020). Permenkes No.3 Tahun 2020. Implement Sci Internet]. 2020;39(1):1–15. Available from: https://peraturan.bpk.go.id/Home/ Details/ 152506/permenkes-no-3-tahun-2020

Lee, S, & Kim, E, K. (2017). The effects of Korean Medical Service Quality and Satisfication on Revisit Intention of the United Arab Emirates Government Sponsored Patients. Asian Nursing Research.11(2). 142- 149.

Listiawaty & Candra. (2017). The Influence Of Service Quakity Perseption Toward Inpatient Satisfaction AtMayjen H.A Thalib Hospital Kerinci 2016

Maulana D, Tamrin R, Alim A, Imran A. (2019). Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Maccini Sombala. J Kesehat. 2019;12(2):99

Mutmainnah dkk.(2021). Analisis Faktor Yang berhubungan dengan MutuPelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Paien Rawat Inap di RUMAH SAKIT P. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020 (Jornal of Muslim Community Health).

Nova, Fitra, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. Universitas Sebelas Maret.

Novianti, N., Endri, E., & Darlius, D. (2018). Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen, 8(1), 90-108

Olvin, Abbas J, Kurnaesih E, Ahri RA, Idris FP, Multazam AM. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RUMAH SAKIT D Tenriawaru Bone. Journal of Muslim Community Health (JMCH) 2023. Vol. 4, No. 3. Page 52-69

Parasuraman, A., A, Valerie, & Zeithaml, LLB. (1988). Servqual: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality. Jurnal of Retailling, 64(1), 12–40

Parasuraman, and L.L. Berry (1990) “Delivery Quality Service Balancing Costumer Perseptions and Expectation”. New York: The Free Press P.

Purwaningrum, Ratna. (2020). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018. Jurnal IlmuKedokteran Dan Kesehatan. Vol 7 No 1.

Rahmawati, Amelia M. (2022). Effect Of Services Quality To Interest Revisits In RSIM Sumberrejo Bojonegoro. Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia, Vol. 8, No. 2, 2022: 149 – 156

Rina, N. A., Wahyudi, F., & Margawati, A. (2017). Perbedaan tingkat kepuasan pasien bpjs terhadap mutu pelayanan kesehatan di praktek dokter mandiri dan klinik swasta (studi kasus kecamatan tembalang semarang). Diponegoro Medical Journal (Jurnal Kedokteran Diponegoro), 6(2), 930- 939.

Rohendi, Acep. (2019). The Service Management Triangle. Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa. Vol. 1 No. 1 November 2019.

Rosyidi MI, Sudarta IW, Susilo E. (2020). Manajemen Mutu Pelayanan. Yogyakarta, Indonesia: Gosyen Publishing.

Sangkot, H.S, Latifah, U, Suryandari,P.E.S.D.H, Wijaya, A. (2022). Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di RS X Kota Madiun. Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia

Sari, S. M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas asien (Studi Pada Rumah Sakit Bhayangkara Tk Ii Sartika Asih Bandung). Economix, 9(1)

Shalamah UH, Indrawati F. (202)1. Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Minat Kunjungan Ulang di Balai Kesehatan. Higeia Journal Of Public Health 2021;5(1):145–57.

Simanjuntak,A. 2019 Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dan Dampaknya Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien

Suherman E, Sumarni N, Suroso S, Mubarok A, & Sukajie B. (2021). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Bumdes Apotek Laksana Barokah Di Desa Jatilaksana. Vol 3 No 2 (2021): Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa

Tjiptono, F. (2012). Service Management Mewujudkan Layanan Prima (Edisi Kedua ed.). Yogyakarta:Penerbit

Wandebori H. (2017). Revisit Intention to Hospital: Factors Unveiled From a Case Study of Balimed Hospital. J Manaj Teor dan Terap | J Theory Appl Manag. 2017;10(3):205. 2018;5(1):12. 22.

Yasril et.al. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Dimensi Servqual dengan Loyalitas Pasien di Poliklinik RUMAH SAKIT D Arosuka Tahun 2018. Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi.

Yeta MD, Zain U & Silaen U. (2020). Faktor Penentu Minat Berkunjung Ulang Di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Neurologi Rumah sakit d Dr. Pirngadi Kota Medan. Jurnal Health Sains. Vol. 1, No. 5, November 2020

Yuniarti. (2021). Analisis Minat Kunjungan Ulang Pada Pasien Rawat Inap Di Rumah sakit Permata Medika Kebumen. Thesis. Program Pascasarjana Magister Manajemen. Universitas Islam Indonesia. 2021

.