

Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di RS X Kota Madiun

Hartaty Sarma Sangkot, Ulimaz Latifah*, Putri Endang Sri Dewi Hastuti Suryandari*, Avid Wijaya**

**Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang*

**email: hartatysarma@poltekkes-malang.com*

ABSTRACT

The patient's satisfaction is an indicator that can be used to see the quality of health services. A health service can be said to be of high quality if it satisfies the expectations of the patient. Good service quality will form user commitment to reuse a service. The purpose of this study was to determine the effect of outpatient satisfaction on interest in revisits at Hospital X in Madiun City. This research is a quantitative analytic study with a cross sectional approach. This study was conducted on 100 outpatients at Hospital X in Madiun City using a questionnaire. The data collected were analyzed by univariate and bivariate. The chi square test was used in bivariate analysis. The results showed that 99% of outpatients were satisfied with the services provided and 97% of patients who were interested in making revisits. Statistical test showed p Value = 1,000, there is no relationship between outpatient satisfaction and the interest to revisit at Hospital X in Madiun City. As a summary, 99% of outpatients had satisfaction in Hospital X in Madiun City but it has no effect on interest to revisit at Hospital.

Keywords: *Satisfaction, Interest, Revisit, Quality, Hospital*

PENDAHULUAN

Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan

baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat.¹ Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yaitu Rumah Sakit (RS) merupakan fasilitas yang menyediakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna termasuk rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.² Rumah sakit merupakan institusi yang bergerak dalam bidang jasa kesehatan, sehingga rumah sakit perlu memperhatikan kualitas dalam pemberian jasa.

Fasilitas pelayanan kesehatan wajib menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara prima dan memenuhi hak setiap individu. Pelayanan prima adalah suatu upaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik, melebihi apa yang pasien atau keluarga pasien harapkan.³ Pelayanan kesehatan dapat dikatakan sangat baik atau terbaik apabila instansi pemberi layanan kesehatan telah sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku dan telah mampu memuaskan pihak yang dilayani.⁴ Layanan yang baik adalah kunci keberhasilan bagi usaha dalam bidang jasa.⁵ Rumah Sakit wajib memperhatikan mutu kualitas jasa yang diberikan kepada pelanggan (pasien) untuk mencapai kepuasan pasien. Dalam rangka menciptakan dan menjaga mutu pelayanan medis, pihak fasilitas pelayanan kesehatan perlu mendapatkan umpan balik dari masyarakat. Hal ini dapat berupa tanggapan dan penilaian terhadap pelayanan kesehatan yang telah diterima sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi terkait harapan pasien.⁶

Kegiatan evaluasi pelayanan kesehatan perlu dilakukan secara rutin, sehingga dapat menghasilkan aliran perbaikan yang berkelanjutan.⁷

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu bagian dari pelayanan yang ada di RS, sebagai lanjutan perawatan yang diberikan di Puskesmas atau Klinik dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat umum.⁸ Pelayanan rawat jalan dimulai dari pasien melakukan pendaftaran, pemeriksaan, tindakan, pengambilan obat, dan pasien pulang. Pelayanan rawat jalan mempunyai indikator - indikator yang dapat merepresentasikan jumlah kunjungan pasien suatu periode. Indikator tersebut dapat menjadi gambaran tingkat pemanfaatan sarana pelayanan.⁹

Salah satu metode untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien yaitu dengan menggunakan pendekatan *Servqual* (*Service Quality*). Metode ini digunakan untuk melihat mutu berdasarkan lima dimensi yaitu Tangibles atau bukti nyata merupakan dimensi yang berwujud dan dapat dirasakan oleh panca indera, *reliability* atau keandalan merupakan dimensi yang berkaitan dengan keandalan dalam memberikan pelayanan, *assurance* atau jaminan yaitu merupakan dimensi yang berupa adanya jaminan dalam memberikan pelayanan baik keterampilan dan pengetahuan petugas, *responsiveness* atau daya tanggap merupakan dimensi mutu yang berupa kemauan dan kemampuan petugas dalam memberikan informasi secara baik kepada pelanggan, dan *emphaty* atau empati adalah dimensi mutu yang berupa bentuk perhatian dan memahami rasa keinginan pelanggan. Metode *Servqual* mempunyai kelebihan yaitu dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada setiap atribut pelayanan.¹⁰

Kepuasan pasien adalah suatu kenyataan namun sering diabaikan sebagai indikator mutu. Mutu pelayanan kesehatan merupakan hasil akhir (*output*) dari interaksi dan ketergantungan antara berbagai aspek yang ada di fasilitas pelayanan kesehatan. Produk yang memenuhi kebutuhan pelanggan atau bermutu tinggi, mempunyai manfaat dapat memenangkan persaingan, meningkatkan pangsa pasar, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.⁹ Sesuai dengan pernyataan

tersebut, sehingga mutu suatu layanan kesehatan akan berdampak pada puas atau tidaknya pasien, jumlah kunjungan pasien dan menangnya persaingan.

Data sekunder yang didapat dari RS X di Kota Madiun menunjukkan terdapat kenaikan dan penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan mulai dari bulan Juni-September 2021, sebanyak 8.627 pasien, 7.378 pasien, 6.529 dan 7.136 pasien. Berdasarkan data tersebut penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan pasien rawat jalan terhadap minat kunjungan ulang di RS X Kota Madiun.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian analitik kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian ini dihitung menggunakan rumus Slovin, didapati 100 orang pasien rawat jalan yang berobat pada bulan Desember 2021. Pengambilan sampel menggunakan metode sampling kuota dengan menggunakan instrumen kuesioner. Variabel bebas pada penelitian ini yaitu kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi mutu, sedangkan variabel terikat yaitu minat kunjungan ulang pasien. Data yang terkumpul, dianalisis secara univariat untuk mengetahui distribusi frekuensi dan bivariat untuk mencari hubungan pengaruh menggunakan uji *chi square*. Penelitian ini telah lolos kaji etik dengan sertifikat No. 01/RSISA.KEPK/XII/2021 yang diterbitkan oleh RS X Kota Madiun.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Sebagian besar responden berusia 21-30 tahun yaitu sebanyak 29 orang responden (29%). Responden terbanyak berjenis kelamin perempuan sebanyak 79 orang (79%). Pada karakteristik pendidikan, SMA/SMK merupakan kategori pendidikan dengan frekuensi responden terbanyak yaitu sebanyak 40 orang responden (40%). Terkait pekerjaan, pilihan kategori pekerjaan lainnya mendapatkan frekuensi responden tertinggi sebanyak 25 orang (25%). Gambaran karakteristik responden pada penelitian ini secara lengkap ditunjukkan pada tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Usia	17-20 Tahun	13	13
		21-30 Tahun	29	29
		31-40 Tahun	26	26
		41-50 Tahun	20	20
		≥51 Tahun	12	12
		Total	100	100
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	21	21
		Perempuan	79	79
		Total	100	100
3	Pendidikan	SD	2	2
		SMP	8	8
		SMA/SMK	40	40
		D-III	10	10
		S1/D-IV	38	38
		Lainnya	2	2
		Total	100	100
4	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	17	17
		Petani	2	2
		Wiraswasta	20	20
		TNI/POLRI/PNS	15	15
		Pegawai Swasta	21	21
		Lainnya	25	25
Total	100	100		

B. Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Tingkat Kepuasan pasien rawat jalan pada penelitian ini ditinjau berdasarkan 5 (lima) dimensi mutu yaitu *tangibles*, *reliability*,

assurance, *responsiveness*, dan *empathy*. Berdasarkan data kepuasan pasien dalam 23 atribut pernyataan, berikut adalah hasil kepuasan pasien pada lima dimensi mutu :

Tabel 2. Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam 5 Dimensi

No	Dimensi	Puas (%)	Tidak Puas (%)
1	<i>Tangibles</i>	95,6	4,4
2	<i>Reability</i>	90,4	9,6
3	<i>Assurance</i>	94,0	6,0
4	<i>Responsivness</i>	91,8	8,2
5	<i>Emphaty</i>	97,6	33

Berdasarkan Tabel 2 di atas, tingkat kepuasan pasien pada setiap dimensi diambil dari jumlah rata-rata setiap atribut dalam suatu dimensi. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan dalam tingkat kepuasan yang baik, terbukti dengan nilai kepuasan pasien pada masing-masing dimensi mendapatkan lebih dari 90%. Tingkat kepuasan tertinggi terletak pada dimensi

emphaty yaitu sebesar 96,7%, sedangkan tingkat kepuasan rendah dibanding yang lain terletak pada dimensi *reliability* yaitu 90,4%. Selain dapat dilihat berdasarkan lima dimensi mutu, tingkat kepuasan pasien rawat jalan dihitung berdasarkan total nilai yang diperoleh. Peneliti memberikan nilai 4 (empat) apabila responden memilih sangat puas, nilai 3

(tiga) apabila responden memilih puas, nilai 2 (dua) apabila responden memilih kurang puas, dan nilai 1 (satu) apabila responden memilih tidak puas. Sehingga apabila setiap responden mengisi 23 pernyataan, maka data tingkat kepuasan pasien rawat jalan dapat dikelompokkan menjadi 4 (empat) kategori kepuasan yaitu kategori sangat puas akan mendapatkan nilai ≥ 76 , kategori puas akan mendapatkan nilai 51-75, kategori kurang puas akan mendapatkan nilai 26-50, dan kategori tidak puas akan mendapatkan nilai ≤ 25 .

Data kepuasan pasien rawat jalan kemudian dikelompokkan menjadi 2 (dua) kategori kepuasan. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan data kepuasan pasien rawat jalan dengan 2 (dua) kategori kepuasan yaitu sebanyak 99 responden (99%) merasakan puas terhadap pelayanan rawat jalan di RS X Kota Madiun dan sebanyak 1 orang responden (1%) merasa tidak puas dalam mendapatkan pelayanan rawat jalan.

Kepuasan pasien merupakan salah satu tolak ukur yang dapat digunakan untuk melihat keberhasilan dalam pemberian pelayanan kesehatan.¹¹ Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan senang atau perasaan puas seseorang karena antara harapan dan kenyataan dalam menerima pelayanan terpenuhi. Apabila kinerja dibawah harapan, pasien akan merasa kecewa. Sedangkan jika pasien menerima pelayanan melebihi harapan, pasien akan merasa sangat puas sehingga harapan pelanggan dapat dibentuk berdasarkan pengalaman dari masa lampau, komentar dari berbagai relasi serta janji dan informasi dari berbagai media.³

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa rata-rata kepuasan pasien rawat jalan pada lima dimensi mutu di RS X Kota Madiun telah diatas angka 90%. Hal tersebut dapat menandakan bahwa, pasien cenderung merasa puas terhadap pelayanan yang telah diterima di RS X Kota Madiun melebihi apa yang diharapkan. Studi penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pendaftaran, waktu tunggu pemeriksaan, dan waktu tunggu obat terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Maccini Sombala.¹² Sementara itu sebuah studi menunjukkan bahwa waktu tunggu menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di

Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor.¹³

Kepuasan pelanggan merupakan bagian dari iklan yang dapat dijadikan media promosi paling efektif sehingga dapat menarik pelanggan.¹⁴ Sehingga apabila semakin tinggi angka kepuasan pasien, pasien akan cenderung membagikan pengalamannya kepada orang lain yang dapat menarik calon pengguna jasa. Menurut Tjiptono (1997) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), kesesuaian dengan spesifikasi, estetika, harga, lokasi, fasilitas, *image* atau citra, desain visual, suasana, dan komunikasi.³ Studi lain menyebutkan kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit berhubungan dengan faktor *interpersonal* dan *technical*. *Interpersonal* adalah interaksi hubungan yang dilakukan antara petugas kesehatan dengan pasien, sedangkan *technical* adalah kemampuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan yang tepat sesuai prosedur yang ada.¹⁵ Selain itu empati karyawan dalam memberikan pelayanan juga menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian menunjukkan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien yaitu sarana prasarana yang ada di rumah sakit, ketanggapan paramedic dalam melayani pasien, ketepatan waktu, kemampuan paramedis, dan empati paramedis.¹⁶

C. Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan

Berdasarkan hasil penelitian, jumlah pasien rawat jalan yang berminat untuk melakukan kunjungan ulang di RS X Kota Madiun sebanyak 97 orang responden (97%) dan hanya sebanyak 3 orang responden (3%) tidak berminat melakukan kunjungan ulang di RS X Kota Madiun.

Minat kunjungan ulang pasien rawat jalan merupakan suatu rasa keinginan pasien rawat jalan untuk melakukan perawatan ulang dalam jangka waktu tertentu, yang muncul akibat respon langsung terhadap pelayanan pada masa lampau. Minat kunjungan ulang merupakan perilaku yang muncul sebagai respon atas keinginan untuk melakukan pembelian ulang.¹⁷ Rumah sakit merupakan institusi yang memberikan pelayanan jasa,

sehingga dapat dikatakan bahwa perasaan minat seorang pasien terhadap penggunaan jasa bergantung pada kualitas kemampuan dalam memberikan kepuasan.

Minat beli merupakan bagian dari komitmen yang dapat ditindaklanjuti dengan pembelian ulang.¹⁸ Pengalaman baik dalam pemanfaatan pelayanan dapat dijadikan sebagai dasar pertimbangan untuk mengambil keputusan pemanfaatan ulang pelayanan.¹⁹ Selain pengalaman di masa lalu, pengalaman orang lain dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan kunjungan di suatu fasilitas pelayanan kesehatan.

Kualitas pelayanan yang baik, akan membentuk komitmen pengguna untuk melakukan penggunaan ulang suatu jasa. Kepuasan sangat berhubungan erat dengan *word of mouth* atau rekomendasi dari mulut ke mulut. Hal tersebut juga dapat menjadi media

promosi untuk menarik orang lain untuk melakukan kunjungan atau perawatan di suatu fasilitas pelayanan kesehatan. Pengalaman baik yang dirasakan pasien, akan membuat pasien memilih kembali untuk melakukan perawatan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain.²⁰

D. Pengaruh Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Minat Kunjungan Ulang

Hasil uji statistik menggunakan uji *chi square* yang dapat dilihat pada tabel 3., menunjukkan bahwa nilai *p-value* = 1,000. Hal ini menunjukkan tidak terdapat hubungan pengaruh antara tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap minat kunjungan ulang pasien di RS X Kota Madiun.

Tabel 3. Analisa Bivariat Pengaruh Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Minat Kunjungan Ulang

Kepuasan Pasien	Minat Kunjungan Ulang		Total	p Value
	Tidak Minat	Minat		
Puas	3	96	99	1,000
Tidak Puas	0	1	1	
Total	3	97	100	

Hasil penelitian yang dilakukan tidak sejalan dengan hasil penelitian terdahulu. Hal tersebut dapat terjadi apabila pasien mempunyai banyak pertimbangan dalam melakukan kunjungan ulang di suatu fasilitas pelayanan kesehatan. Selain itu terdapatnya pasien yang merasa tidak puas namun memilih untuk minat melakukan kunjungan ulang kemungkinan dapat mempengaruhi hasil pada penelitian ini. Hal ini dapat disebabkan karena pasien memiliki kebutuhan untuk berobat atau RS X Kota Madiun merupakan satu-satunya fasyankes pilihan.

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian lain yang menyatakan terdapat hubungan antara kepuasan pasien dalam lima dimensi mutu dengan minat kunjungan ulang. Salah satunya yang terjadi di Puskesmas Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat.²¹ Penelitian lain 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.²² Hal ini serupa dengan penelitian yang 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.²³

Seseorang yang memutuskan untuk mengulang kembali pelayanan yang telah diterimanya, menunjukkan adanya suatu respon yang dipengaruhi oleh sikap, keyakinan, pengetahuan tentang cara memanfaatkan suatu keadaan untuk mencapai tujuan.²⁴ Pemanfaatan ulang suatu pelayanan kesehatan merupakan perilaku yang timbul karena respon pasien terhadap pemberi jasa,

sehingga pasien memutuskan untuk melakukan kunjungan ulang di tempat dimana pasien merasa puas. Hubungan peran keluarga, kemudahan dan kecepatan pelayanan menjadi faktor yang mempengaruhi pemanfaatan kembali pelayanan pasien rawat jalan di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado.²⁵ Sedangkan penelitian terdahulu citra, kualitas layanan, dan kepuasan mempengaruhi minat kembali pasien di RSUD Kota Makassar.²⁰ Di sisi lain harga juga menjadi faktor lain yang mempengaruhi seseorang untuk berminat melakukan kunjungan ulang. Sesuai dengan hasil penelitian terdapat pengaruh antara bauran produk, harga, promosi, tempat, proses, dan bukti fisik terhadap minat kunjungan ulang layanan kesehatan di Balkesmas Wilayah Ambarawa.¹⁷ Harga pelayanan, kelengkapan sarana prasarana, jarak rumah pasien ke fasilitas pelayanan kesehatan, kemampuan petugas kesehatan dalam melayani, dan keharusan pasien untuk berobat dapat menjadi pertimbangan pasien dalam melakukan kunjungan ulang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RS X Kota Madiun yaitu 95,5% pada dimensi *tangibles*, 90,4% pada dimensi *reliability*, 94% pada dimensi *assurance*, 91,8% pada dimensi *responsiveness*, 96,7% pada dimensi *empathy*. Berdasarkan kepuasan pasien secara umum, sebanyak 99 orang responden (99%) merasa puas dan 1 orang responden (1%) merasa tidak puas atas pelayanan rawat jalan di RS X Kota Madiun. Minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RS X Kota Madiun yaitu sebanyak 97 responden (97%) minat untuk melakukan kunjungan ulang dan sebanyak 3 responden (3%) memilih untuk tidak minat melakukan kunjungan ulang. Tidak terdapat hubungan pengaruh antara kepuasan pasien rawat jalan terhadap minat kunjungan ulang di RS X Kota Madiun ($p \text{ value} = 1,000$).

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak RS yang telah memperkenankan penulis

melakukan penelitian, pasien rawat jalan yang telah berkenan menjadi responden, dan pihak-pihak lain yang membantu dalam pelaksanaan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kementerian Kesehatan R. Permenkes No.47 Tahun 2016. 2016.
2. Kementerian Kesehatan R. 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>
3. Rosyidi MI, Sudarta IW, Susilo E. Manajemen Mutu Pelayanan. Yogyakarta, Indonesia: Gosityen Publishing; 2020.
4. Yeni I, Budi SC. Kepuasan Pasien TNI Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) di RSPAU Dr. S. Hardjolukito. J Kesehat Vokasional. 2017;1(2):53.
5. Sulviandani S, Bachri S, Mubaraq R. Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Morowali. J Ilmu Manaj Univ Tadulako. 2020;4(3):265–70.
6. Kuntoro W, Istiono W. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien. J Kesehat vokasional. 2017;2(1):140–8.
7. Buchbinder SB, Shanks NH. Buku Ajar Manajemen Pelayanan Kesehatan. Penerbit Buku Kedokteran, EGC; 2014.
8. Rosmaladewi D, Widjaya L. Modul Praktikum Modul Praktikum. 2019;(Irm 112):1–50.
9. Wijono D. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. 1 B. Surabaya: Airlangga University Press; 1999.
10. Deharja A, Nuraini N, Wijayanti RA. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS di Klinik Dr . M . Suherman Jember Tahun. Pros Semin Nas Has Penelit Politek Negeri Jember [Internet]. 2017;201–5. Available from: <https://publikasi.polije.ac.id/index.php/prosiding/article/view/785/542>
11. Umam C, Muchlisoh L, Maryati H. Analisis Kepuasan Pasien

- Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Di Puskesmas Bogor Tengah Kota Bogor Tahun 2018. *Promotor*. 2019;2(1):7.
12. Maulana D, Tamrin R, Alim A, Imran A. Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Maccini Sombala. *J Kesehat*. 2019;12(2):99.
 13. Denisa DL, Siti KP, Fatimah R. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam Rsud Kota Bogor Tahun 2018-2019. *Promotor*. 2020;3(3):231.
 14. Subiyantoro E, Ambarwati AN. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh Rumah Sakit Dengan Metode Servqual, Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index. *Semin Nas Pendidikan, Sains dan Teknol Fak Mat dan Ilmu Pengetah Alam Univ Muhammadiyah Semarang*. 2017;77–82.
 15. Munawir I. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit. *J Ilm Kesehat*. 2018;17(3):15–22.
 16. Alamsyah T. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli. *Maj Kesehat Masy Aceh*. 2019;2(3):78–88.
 17. Shalamah UH, Indrawati F. HIGEIA JOURNAL OF PUBLIC HEALTH Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Minat Kunjungan Ulang di Balai Kesehatan. 2021;5(1):145–57.
 18. Helmawati T, Handayani SD. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang yang dimediasi oleh Kepuasan Pasien di Klinik Rumah Zakat Yogyakarta.
 19. Hikmat R, Fazriah M. Hubungan Antara Kepuasan Pasien Dengan Minat Kunjungan Ulang. *J Kesehat*. 2020;6(1):645–53.
 20. Basalamah KF, Ahri RA, Multazam M. Pengaruh Citra dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Minat Kembali Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. *An Idea Heal J*. 2021;1(02):81–91.
 21. Sukiswo SS. Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat. *J-Kesmas J Fak Kesehat Masy (The Indones J Public Heal*. 2018;5(1):12.
 22. Jalias SJFD, Idris FP. 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.
 23. Wandebori H. 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.
 24. Solikhah. Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Pasien dalam Pemanfaatan Ulang Pelayanan Pengobatan. *J Manaj Pelayanan Kesehat*. 2008;11(04):192–9.
 25. Pasungunaung SE al. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Kembali Pelayanan Oleh Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *J KESMAS*. 2018;7(4):1–7.