

Universitas Katolik Santo Thomas

Repositori Unika Santo Thomas

<http://eprints.ust.ac.id>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)
Program Studi Manajemen

Undergraduate Papers

Ginting, Jusy Anastasya Br

2025

Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kunjungan Ulang Pasien Pada Puskesmas Munte Kabupaten Karo

<http://eprints.ust.ac.id/id/eprint/734>

Downloaded from Repositori Institusi UST, Universitas Katolik Santo Thomas

**PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP KUNJUNGAN
ULANG PASIEN PADA PUSKESMAS MUNTE
KABUPATEN KARO**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh

JUSY ANASTASYA BR GINTING

NPM : 200110035

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SANTO THOMAS
MEDAN
2025**

PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP KUNJUNGAN
ULANG PASIEN PADA PUSKESMAS MUNTE
(KABUPATEN KARO)

Aris Anantarya R. Gluting
NPM: 1010100001



Desakan Cibi
Koordinator Studi

Desakan Cibi
Pengantar



Dr. Milda Ingrid Furlgan, MM
NIDN: 01.05108002

Dr. Kornel Mungla, ST, MS
NIDN: 01.30097702

PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP KUNJUNGAN
ULANG PASIEN PADA PUSKESMAS MENTE
KABUPATEN KARO

Jusy Anastasya Di Chiding
NPM : 200110035

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI

UNIVERSITAS KATOLIK SANTO THOMAS

Medan, Mei 2025

Penguli I

Penguli II

Prof. Sihombing, SE, M.Si
NIDN : 010305601

Prof. Rosinda Samra, M.Si
NIDN : 0123020501

UNIKA SANTO THOMAS

Ketua Penguji

Dr. Kornel Muntaha, SE, M.Si
NIDN : 0130096701

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi

Dr. Kornel Muntaha, SE, M.Si
NIDN : 0130096701

Dr. Atika Irfani Tarigan, MM
NIDN : 0108108002

PERNYATAAN ORIGINALISASI SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : JUSY ANASTASYA BR GINTING
NPM : 200110035
Program Studi : Manajemen
Jenjang Program : Strata Satu
Judul Skripsi : **PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP
KUNJUNGAN ULANG PASIEN PADA PUSKESMAS
MUNTE KABUPATEN KARO**

Menyatakan bahwa yang tertulis didalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan plagiat, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Apabila kemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil plagiat dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, Mei 2025

Peneliti



JUSY ANASTASYA BR GINTING

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Identitas

1. Nama : Jusy Anastasya Br Ginting
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Tempat/Tanggal Lahir : Munte, 18 April 2003
4. Agama : Kristen Protestan
5. Nama Ayah : Ruben Ginting
6. Nama Ibu : Sempurna Br Perangin-angin
7. Alamat Orang Tua : Desa Munte
8. alamat Penulis : Desa Munte
9. No HP : 082199129410

II. Riwayat Pendidikan

1. SD NEGERI 040506 Munte : Tamat Tahun 2014
2. SMP NEGERI 1 Munte : Tamat Tahun 2017
3. SMA NEGERI ! Munte : Tamat Tahun 2020

ABSTRAK

JUSY ANASTASYA BR GINTING. 200110035. (2024). “PENGARUH MUTU PELAYAN TERHADAP KUNJUGAN ULANG PASIEN PADA PUSKESMAS MUNTE KABUPATEN KARO”.

Pembimbing : Dr. Kornel Munthe, SE, M.Si

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan (berwujud, empati, jaminan, ketanggapan dan kehandalan) terhadap minat kunjungan ulang pada Puskesmas Munte Kab. Karo. Data ini diperoleh melalui *survey* penyebaran kuesioner terhadap 96 (sembilan puluh enam) orang pasien pada Puskesmas Munte Kab. Karo yang telah melakukan kunjungan ulang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode Accident sampling, sedangkan analisis datanya dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan *software* SPSS 25. Berdasarkan penelitian diketahui $Y = 3,274 + 0,314X_1 + 0,101X_2 + 0,511X_3 + 0,129X_4 + 0,390X_5$. Variabel berwujud berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan ulang yang ditunjukkan dari Nilai $t_{hitung} (9,131) > t_{tabel} (1,662)$. Terdapat pengaruh yang signifikan antara empati terhadap minat kunjungan ulang. Dengan Nilai $t_{hitung} (2,118) > t_{tabel} (1,662)$. Terdapat pengaruh yang signifikan antara jaminan terhadap minat kunjungan ulang. Dengan Nilai $t_{hitung} (2,633) > t_{tabel} (1,662)$. Terdapat pengaruh yang signifikan antara ketanggapan terhadap minat kunjungan ulang. Dengan Nilai $t_{hitung} (3,054) > t_{tabel} (1,662)$. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kehandalan terhadap minat kunjungan ulang. Dengan Nilai $t_{hitung} (2,642) > t_{tabel} (1,662)$. Nilai Koefisien Determinasi (R^2) = 74,9%, menunjukkan variasi mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang, sedangkan sisanya 25,1% dipengaruhi faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Secara simultan variabel berwujud, empati, jaminan, ketanggapan, kehandalan berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang mutu pelayanan : berwujud, empati, jaminan, ketanggapan, dan kehandalan mampu menunjukkan variasi minat kunjungan ulang pada Puskesmas Munte Kab. Karo.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Kunjungan Ulang Pasien

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkat dan kasih karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kunjungan Ulang Pasien Pada Puskesmas Munte Kabupaten Karo. Penulis skripsi ini guna untuk mematuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini telah banyak mendapat bimbingan, dukungan dan kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak **Prof. Dr. Maidin Gultom, SH., M. Hum**, selaku Rektor Universitas Katolik Santo Thomas.
2. Bapak **Dr. Kornel Munthe, SE., M.Si**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thoma sekaligus dosen pembimbing yang telah membimbing saya selama proses penyusunan penelitian ini.
3. Ibu **Dr. Miska Irani Tarigan, MM**, sebagai Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Santo Thomas Medan.
4. Ibu **Esli Silalahi, SE., M.Si**, sebagai Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas Medan.
5. Bapak **Peran Simanihuruk, SE, M.Si**, sebagai penguji pertama saya yang telah banyak memberikan saran, masukan dan dukungan dalam penyempurnaan skripsi ini.

6. Ibu **Dra. Roslinda Sagala, M.Si**, sebagai penguji kedua saya yang telah banyak memberikan saran masukan dan dukungan dalam penyempurnaan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas yang telah banyak memberikan pengajaran dan pengetahuan kepada penulis.
8. Kepada Sang Juruselamat, Tuhan Yesus Kristus yang selalu ada di setiap langkah penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih karenan selalu memberikan harapan dan kekuatan di waktu yang tepat bagi penulis. Terimakasih sudah membawa penulis melangkah sampai saat ini.
9. Teristimewa kepada kedua orang tua saya, Ayah (Ruben Ginting Babo) dan Ibu (Sempurna Br Perangin-angin), yang selalu mendoakan anak-anaknya, selalu memberikan kasih sayang, cinta, semangat, dukungan, dan nasihat. Menjadi suatu kebanggaan memiliki orang tua yang mendukung anaknya untuk mencapai cita-cita.
10. Untuk Saudara penulis abang (Heri Krismas Ginting) dan kakak (Winda Kristiani Br Ginting) terkhusus untuk Ribka Gita Arihta selaku sepupu penulis yang turut memberikan doa, motivasi, dan dukungan kepada penulis sampai skripsi ini telah selesai.
11. Untuk teman-teman Sharing penulis Dinalorena Br Bangun, Yenni Yosefa Br Tarigan, Kristiany Amelia Br Bangun, Giovanni Br Tarigan, Gracelya Karina Br Tarigan, Inta hasriani Br Sembiring, Katarina Eteta Br Ginting, Junita Barimbing, Rominarta Purba, dan Rita Rhubysta Br Surbakti yang telah mendukung penulis selama menyelesaikan skripsi ini.

12. Untuk sahabat penulis Dita Salsalina Br Ginting yang telah menjadi tempat curhat ternyaman dan selalu membantu dan mendukung penulis.

13. Untuk abang-abang dan kakak-kakak penulis Ekel Karo-karo, Yoga Ginting, Bioni Sembiring, Elnifa Br Sembiring, Indriani Br Sembiring, Brema Tarigan. Terkhusus untuk Divanta Tarigan yang sudah menemani penulis dari awal penulisan skripsi ini, dan selalu mendukung dan mendoakan penulis sampai pada penyelesaian skripsi ini.

14. Untuk adik-adik penulis Binariani Surbakti, Tasya Surbakti, dan Emia Katarina Br Depari yang telah mendukung dan menyemangati penulis sampai pada tahap penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih atas perhatian dari berbagai pihak yang mendukung penulisan skripsi ini dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi seluruh pihak yang membacanya untuk menambah wawasan.

Medan, Mei 2025
Peneliti

Jusy Anastasya Br Ginting
NPM: 200110035

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	11
1.3 Perumusan Masalah	11
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Pengertian Pemasaran	13
2.2 Pemasaran Jasa.....	14
2.3 Mutu Pelayanan	15
2.3.1 Pengertian Mutu Pelayanan	15
2.3.2 Pengertian Mutu Pelayanan Kesehatan	17
2.3.3 Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan	18
2.3.4 Dimensi dan Indikator Mutu Pelayanan	20
2.4 Minat Kunjungan Ulang	22
2.4.1 Faktor yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Ulang.....	22
2.4.2 Indikator Minat Kunjungan Ulang.....	24
2.5. Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang	26

2.5.1 Pengaruh Berwujud Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang.	26
2.5.2 Pengaruh Empati Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang.	27
2.5.3 Pengaruh Jaminan Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang.	27
2.5.4 Pengaruh Ketanggapan terhadap Minat Kunjungan Ulang.	28
2.6 Kerangka Berpikir.....	29
2.7 Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	31
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	31
3.3 Operasionalisasi Variabel	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.5 Teknik Analisis Data.....	35
3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	35
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	36
3.5.3 Persamaan Regresi Linear Berganda	38
3.5.4 Uji Hipotesis	39
3.5.4.1 Uji Parsial (Uji t)	39
3.5.4.2 Uji Simultan (Uji F)	40
3.5.5 Koefisien Determinasi (R ²)	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	42
4.2 Identitas Responden	46
4.3 Tanggapan Responden	47

4.4 Hasil Penelitian	55
4.4.1 Uji Validitas Reliabilitas Secara Parsial.....	55
4.5 Uji Asumsi Klasik	62
4.5.1 Uji Normalitas	62
4.5.2 Uji Multikolinearitas	63
4.5.3 Uji Heteroskedasitas.....	63
4.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	64
4.7 Hipotesis.....	69
4.7.1 uji t (Parsial).....	66
4.7.2 Uji F (Simultan)	67
4.8 Koefisien Determinasi.....	68
4.9 Pembahasan.....	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran	75
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No	Nama Tabel	Halaman
1	Tabel 1.1. Rekapitulasi Kunjungan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Munte Tahun 2019-2023	8
2	Tabel 3.1 Operasioanlisasi Variabel	33
3	Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Pasien	46
4	Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin	46
5	Tabel 4.3 Data Instrumen Berwujud	47
6	Tabel 4.4 Data Instrumen Empati	49
7	Tabel 4.5 Data Instrumen Jaminan	50
8	Tabel 4.6 Data Instrumen ketanggapan	52
9	Tabel 4.7 Data Instrumen Kehandalan	53
10	Tabel 4.8 Data Instrumen Minat Kunjungan Ulang	55
11	Tabel 4.9 <i>Case Processing Summary</i>	56
12	Tabel 4.10 <i>Reliability Statistics</i>	56
13	Tabel 4.11 <i>Item-Total Statistics</i>	56
14	Tabel 4.12 <i>Case Processing Summary</i>	57
15	Tabel 4.13 <i>Reliability Statistics</i>	57
16	Tabel 4.14 <i>Item-Total Statistics</i>	57
17	Tabel 4.15 <i>Case Processing Summary</i>	58
18	Tabel 4.16 <i>Reliability Statistics</i>	58
19	Tabel 4.17 <i>Item-Total Statistics</i>	58
20	Tabel 4.18 <i>Case Processing Summary</i>	59
21	Tabel 4.19 <i>Reliability Statistics</i>	59
22	Tabel 4.20 <i>Item-Total Statistics</i>	59
23	Tabel 4.21 <i>Case Processing Summary</i>	60
24	Tabel 4.22 <i>Reliability Statistics</i>	60
25	Tabel 4.23 <i>Item-Total Statistics</i>	60
26	Tabel 4.24 <i>Case Processing Summary</i>	61
27	Tabel 4.25 <i>Reliability Statistics</i>	61
28	Tabel 4.26 <i>Item-Total Statistics</i>	61
29	Tabel 4.27 Hasil Uji Multikolinearitas	63
30	Tabel 4.28 Hasil Analisis Regresi Berganda	64
31	Tabel 4.29 Hasil Uji t	66
32	Tabel 4.30 Hasil Uji F	67
33	Tabel 4.31 Hasil Koefisien Determinasi	68

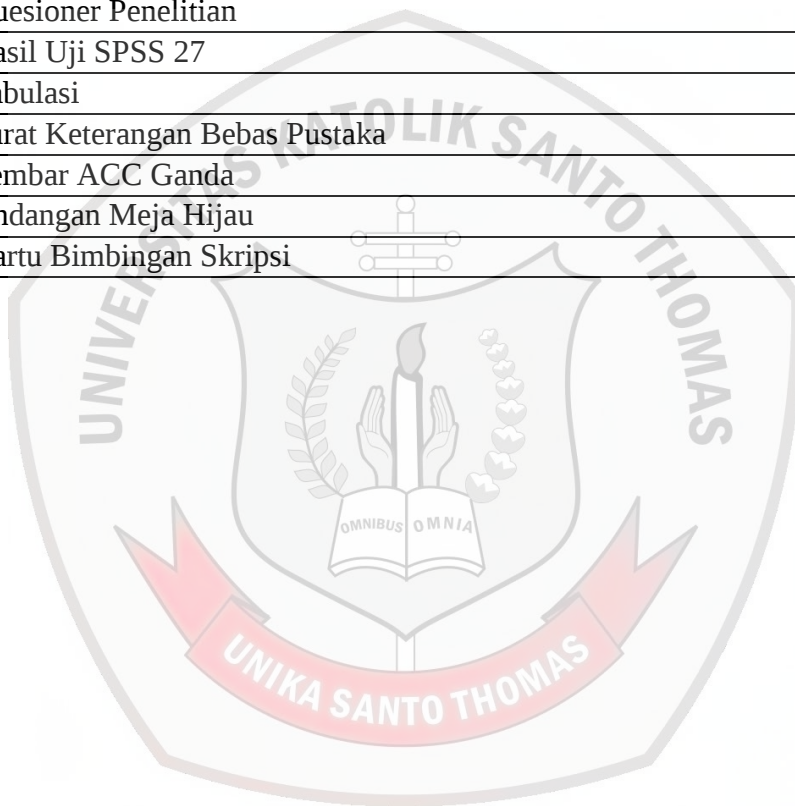
DAFTAR GAMBAR

No	Nama Gambar	Halaman
1	Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	29
2	Gambar 4.1 Logo Puskesmas Munte Kabupaten Karo	43
3	Gambar 4.2 Struktur Puskesmas Munte Kabupaten Karo	43
4	Gambar 4.3 <i>Normal Probability Plot</i>	62
5	Gambar 4.4 <i>Scattplot</i>	64



DAFTAR LAMPIRAN

1	Lembar Pengajuan Judul
2	Lembar SK Dosen Pembimbing Dan Penguji
3	Surat Permohonan Penelitian
4	Balasan Surat Riset
5	Undangan Seminar Proposal
6	Berita Acara Seminar Proposal
7	Lembar Hasil Seminar Proposal
8	Daftar Hadir Seminar Proposal
9	Kuesioner Penelitian
10	Hasil Uji SPSS 27
11	Tabulasi
12	Surat Keterangan Bebas Pustaka
13	Lembar ACC Ganda
14	Undangan Meja Hijau
15	Kartu Bimbingan Skripsi



DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad. (2020). *Manajemen Mutu Terpadu*. Makassar: CV. Nas Media Pustaka.
- Alwi, A, (2011), *Menuju Pelayanan yang Lebih Bermutu*, Jakarta : Yayasan Penerbitan Ikatan Dokter Indonesia
- Assuari. (2003). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jilid 1 ed.). PT Gramedia.
- Azwar, A. (2010). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Sinar Harapan.
- Azwar. (2011). *Menuju Pelayanan yang Lebih Bermutu*. Jakarta: Yayasan Penerbitan Ikatan Dokter Indonesia.
- Azwar, (2011). *Sikap dan Perilaku Dalam : Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta : Pustaka Belajar
- Azwar. (2013). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Chandra dan Tjiptono, G. (2012). *Pemasaran Strategik* (Edisi Kedua ed.). Yogyakarta.
- Daryanto, 2011. *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12*. Jakarta : Erlangga
- Departemen, K. R. (2009). *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI.
- Efendi, F. & Makhfudli. (2009). *Keperawatan Kesehatan Komunitas Teori Dan Praktik dalam Keperawatan*. Jakarta : Seleba Medika
- Gronroos, 2008, *Manajemen Pelayanan, Sosiologi Sistematis*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. Edisi 8*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Husein, U. d. (2003). *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Imam, G. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.,
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler dan Armstrong (2012). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 12 ed.). Jakarta: Erlangga.

- Kotler dan Keller. (2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (Edisi Kedua Belas ed.). Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, H. d. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Republik Indonesia, 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia no 75 Tentang Puskesmas, Jakarta : Kementerian Kesehatan
- Republik Indonesia, 2019. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia no 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan. Jakarta : Kementerian Kesehatan
- Nursalam J, S. (2003). *Perilaku Konsumen : Konsep dan Implikasi Untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. jakarta: Kencana.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional* (Edisi 4 ed.). Jakarta: Salemba Medika.
- Parasuraman, A. &. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations Business*.
- Rambat, L. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi Kedua ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Sanjoyo, (2009), Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan kepuasan Pasien Kusta di Ruang Kenanga RSUP Tugprejo Semarang.
- Setiadi, Nugroho J.2003. *Perilaku Konsumen : Konsep dan Implikasi untuk Stretegi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Prenada Media
- Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kuantitatif* . Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Supriyanto dan Ernawati (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Penerbit CV ANdi Offset.
- Tjiptono, F. d. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptino . (2012). pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian. Jakarta: Andi Offset
- Umar, H. (2003). *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Jurnal

- Alwi, A. (2011). *Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Ditinjau dari Aspek Rumah Sakit di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji*. Makassar: Jurnal MKMI, Vol 7 No.1, April 2011, Hal 141-149.
- Arianto (2018:83), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Dalam Menggunakan jasa Hotel. Rizen Kedaton Bogor*; Dalam Jurnal Pemasaran Kompetitif. <http://doi.org/10.32493.jpkip.vli2.856>
- Choiri, A, N., Iswanto, A, H., Istanti, N, D., & Arbitera, C. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Pada Poli Umum Di Puskesmas Rawa Buntu Tahun 2021. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12 (2), 2503-1139.
- Fakhsiannor. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan Tahun 2021. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8 (2), 180- 185.
- Hastuti. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Yogyakarta. *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, Vol. II no.2
- Lestari, N., Hartatik., Kurniawan, M, D, A., Lestari, D., & Ferdian, I, S. (2019). Pengaruh penggunaan Pemasaran Berbasis Video Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Bojonegoro. *Jurnal Hospital Science*, 2 (1), 50-58.
- Rahmawati, M, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Di RSIM Sumberrejo Bojonegoro. *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia*, 8 (2), 149-156.
- Suhartapa., Sulistro, A. (2021). Pengaruh Persepsi Dan Motivasi Wisatawan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Pantai baru Yogyakarta. *Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 12 (2), 2655-5433.
- Syahputra, A., Saragih, L., & Pardede, W, D. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat jalan Poli Penyakit Dalam Di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam. *Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi*, 4 (2), 2655-0849.
- Valarie A. Zeithaml, a. L. (1998). "SERVQUAL : A Multiple - Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality". *Journal Of Retailing*. Vol 65 (1) PP 12-37.
- Yassir, A., Purwadhi., Andriani, R. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Klinik Citra Medika Kota Semarang. *Jurnal Riset Pendidikan Ekonomi (JRPE)*, 8 (1), 2540-9247