

Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap

Keristiani Mendrofa¹, Yupiter Mendrofa², Sumangeli Gulo³

¹²³Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nias, Indonesia

* Corresponding Author. E-mail: kristianimendrofa05@gmail.com

Abstrak

Mutu pelayanan sangat penting dipahami karena berdampak langsung pada citra sebuah usaha, kualitas pelayanan yang baik akan sangat menguntungkan usaha. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan, minat kunjungan ulang pasien dan besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di Klinik Pratama Tabita Kota Gunungsitoli. Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat inap yang berkunjung ulang dari bulan Januari sampai dengan bulan Agustus berjumlah 20 orang pada Klinik Pratama Tabita di mana seluruh populasi menjadi sampel mengingat jumlah populasi kurang dari 100 orang. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif. Berdasarkan data yang dikumpulkan dari penelitian yang dilakukan, maka diperoleh hasil bahwa: 1). Tingkat validitas variabel X dan Y memenuhi standar dan ketentuan yang berlaku di mana seluruh pertanyaan dinyatakan valid dan reliabel di mana $t_{hitung} > t_{tabel}$, 2). Nilai uji koefisien korelasi sebesar 0.905 telah memenuhi syarat reliabilitas pada tingkat korelasi sangat tinggi dan koefisien determinan sebesar 68,4%, 3). Analisa regresi linear sederhana diperoleh nilai koefisien $a = 6735,438$ dan nilai $b = 1,116$. Dengan demikian regresi linear sederhana diperoleh $Y = 6735,438 + 1,116 X$, dan 4). Dari uji t yang telah di terima maka diperoleh hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $6,235 > 0,444$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien di Klinik Pratama Tabita Kota Gunungsitoli, artinya hipotesis tersebut dapat di terima.

Kata kunci: mutu pelayanan, minat kunjungan ulang

Abstract

Service quality is very important to understand because it has a direct impact on the image of a business, good service quality will greatly benefit the business. This study aims to determine the quality of service, interest in repeat visits of patients and the influence of service quality on interest in repeat visits of inpatients at the Tabita Pratama Clinic, Gunungsitoli City. The population in this study were inpatients who visited again from January to August totaling 20 people at the Tabita Pratama Clinic where the entire population was the sample considering the population was less than 100 people. The research method used is descriptive quantitative. Based on the data collected from the research conducted, the results obtained are that: 1). The level of validity of the variables X and Y meets the applicable standards and regulations where all questions are declared valid and reliable where $t_{count} > t_{table}$, 2). The correlation coefficient test value of 0.905 has met the reliability requirements at a very high correlation level and the determinant coefficient is 68.4%, 3). Simple Linear regression analysis obtained a coefficient value of $a = 6735.438$ and a value of $b = 1.116$. Thus simple linear regression obtained $Y = 6735.438 + 1.116 X$, and 4). From the t-test that has been accepted, the results obtained are $t_{count} > t_{table}$ or $6,235 > 0,444$ so that it can be concluded that "There is an influence of service quality on the interest of patient repeat visits at the Tabita Primary Clinic, Gunungsitoli City, meaning that the hypothesis can be accepted.

Keywords: quality of service, interest in repeat visits

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan pada hakekatnya adalah upaya yang dilaksanakan oleh semua komponen bangsa Indonesia yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, keamanan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi.

Pada era globalisasi persaingan dalam bidang pelayanan kesehatan semakin ketat karena masyarakat semakin kritis dalam memilih sarana pelayanan kesehatan. Pasien dapat mencari semua informasi tentang berbagai macam pelayanan, fasilitas yang ditawarkan, keunggulan yang ada dari berbagai media informasi baik cetak maupun elektronik dengan mudah. Era ini menimbulkan suatu arus kompetisi yang memaksa penyedia layanan kesehatan untuk memberikan pelayanan yang bermutu, berorientasi pada keselamatan pasien serta biaya operasional yang lebih rendah untuk memenuhi tuntutan kepuasan pelanggan. Penyedia layanan kesehatan harus lebih focus pada kepuasan pasien sebagai cara untuk mendapatkan dan mempertahankan pangsa pasar, menjaga loyalitas pasien serta mendapatkan pelanggan-pelanggan atau pasien baru. Seorang pelanggan bahkan akan bersedia memberikan biaya tambahan untuk pelayanan yang lebih bermutu atau berkualitas.

Mutu pelayanan kesehatan adalah memenuhi dan melebihi kebutuhan serta harapan pelanggan melalui peningkatan yang berkelanjutan atas seluruh proses (Ahmad & Napitupulu, 2021; Ulumiyah, 2018). Pelanggan meliputi pasien, keluarga dan lainnya yang datang untuk mendapatkan pelayanan dokter, karyawan. Sedangkan menurut Sumarni (2017), mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar

pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan secara normal, etika, hukum dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen (Walyani & Purwoastuti, 2015). Mutu pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang di terima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan apabila pelayanan yang di terima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka mutu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan pembelian ulang dan nantikan akan jadi pelanggan setia (Andika & Hariyanto, 2017; Fatimadia, 2022; Hulu, 2022; Laia, Halawa & Lahagu, 2022; Saputra & Ariani, 2019).

Minat kunjungan ulang merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan kunjungan ulang (Bregida, Anwary & Anggraeni, 2021; Ginting et al., 2021; Latupapua, 2021; Nuraeni, 2017; Rahmiati & Temesvari, 2020). Menurut Wulanjani & Derriawan (2017), dan Sukiswo (2018), minat kunjungan ulang adalah bentuk perilaku (*behavioral intention*) atau keinginan pelanggan untuk datang kembali.

Klinik Pratama Tabita merupakan salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan yang berada di Kota Gunungsitoli. Klinik Pratama Tabita membuka layanan kesehatan selama 24 jam atau dengan kata lain bahwa dokter jaga yang bertugas selalu *stand by* di klinik kapanpun dibutuhkan oleh pasien yang membutuhkan penanganan medis.

Sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan, maka di dalam menjalankan kegiatannya klinik Pratama Tabita mempunyai fungsi yang senantiasa melekat yaitu fungsi sosial dan fungsi bisnis. Dalam menjalankan fungsi sosialnya klinik Pratama Tabita melayani setiap pasien yang

datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan tanpa membeda-bedakan status sosial ekonominya. Sedangkan untuk menjalankan fungsi bisnisnya sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan swasta, klinik Pratama Tabita perlu untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah kunjungan pasien untuk menjaga keberlangsungan usahanya.

Berdasarkan pengamatan dan hasil observasi di Klinik Pratama Tabita Kota Gunungsitoli dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien dalam kegiatan usahanya sangat menentukan atau berpengaruh dalam memberikan mutu pelayanan sehingga dapat meningkatkan minat kunjungan ulang pasien. Berdasarkan fenomena di atas tertarik untuk melakukan penelitian terhadap hubungan mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di Klinik Pratama Tabita Kota Gunungsitoli.

METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif (Sugiyono, 2019). Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap yang berkunjung ulang dari bulan Januari sampai dengan bulan Agustus berjumlah 20 orang pada Klinik Pratama Tabita Kota Gunungsitoli. Jenis data menggunakan jenis data primer.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan: a). pengamatan (observasi), dan b). teknis angket (kuesioner). Angket terdiri dari 20 pertanyaan, di mana pertanyaan nomor 1 sampai dengan 10 adalah pertanyaan yang berhubungan dengan variabel X (mutu pelayanan) dan pertanyaan nomor 11 sampai dengan 20 adalah pertanyaan yang berhubungan dengan variabel Y (minat kunjungan ulang).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

A. Deskripsi Temuan Penelitian

1. Profil Responden

Profil responden adalah hasil *survey* pendapat terhadap objek, dalam hal ini Klinik Pratama Tabita Kota Gunungsitoli. Data karakteristik responden sebanyak 20 responden sebagai berikut:

a. Klasifikasi Jenis Kelamin Responden

Tabel 1. Klasifikasi Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase %
1	Laki-Laki	7	35
2	Perempuan	13	65
Jumlah		20	100%

Dari tabel 1, di atas dapat kita ketahui bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 7 responden atau 35% dan responden perempuan sebanyak 13 responden atau 65%.

b. Klasifikasi Pendidikan Responden

Tabel 2. Klasifikasi Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase %
1	S1	9	45
2	D3	3	15
3	SLTA	8	40
Jumlah		20	100%

Dari tabel 2, di atas dapat kita ketahui bahwa jumlah responden dengan pendidikan S1 sebanyak 9 responden atau 45%, jumlah responden dengan pendidikan D3 sebanyak 3 responden atau 15%, responden dan responden dengan tingkat pendidikan SLTA sebanyak 8 responden atau 40%.

2. Analisis Data

Untuk mengolah dan menganalisa data, menggunakan metode analisa data penelitian secara kuantitatif.

a. Validitas Angket

Hasil perhitungan r_{xy} di atas diperoleh bahwa nilai validitas variabel X hasil perhitungan adalah 0,659 dan hasil tersebut

lebih besar dari nilai r_{tabel} yaitu 0,444 untuk $N=20$. Dengan demikian sesuai ketentuan pengukuran tingkat validitas angket bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ yakni $0,659 > 0,444$ maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan item nomor 1 adalah valid.

Hasil perhitungan r_{xy} di atas diperoleh bahwa nilai validita variabel Y item hasil perhitungan adalah 0,792 dan hasil tersebut lebih besar dari nilai r_{tabel} yang 0,444 untuk $N=20$. Dengan demikian sesuai ketentuan pengukuran tingkat validasi angket bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ yakni $0,792 > 0,444$ maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan item nomor 1 adalah valid.

b. Reliabilitas Angket

koefisien korelasi tes (r_{hitung}) variable X telah diperoleh yakni sebesar 0,722 dan selanjutnya apabila nilai r_{hitung} tersebut dibandingkan dengan t_{tabel} pada $N=20$ yaitu sebesar 0,722 maka $0,722 > 0,444$. Disimpulkan bahwa reliabilitas antara instrument pernyataan dapat dipercaya. Besaran koefisien korelasi hasil perhitungan tersebut di atas juga dapat dinyatakan telah memenuhi syarat reliabilitas yaitu berada pada tingkat kriteria korelasi tinggi yaitu 0,600 - 0,800.

koefisien korelasi tes (r_{hitung}) telah diperoleh yakni sebesar 0,806 dan selanjutnya apabila nilai r_{hitung} tersebut dibandingkan dengan t_{tabel} pada $N=20$ yaitu sebesar 0,806 maka $0,806 > 0,444$. Disimpulkan bahwa reliabilitas antara instrumen pernyataan dapat dipercaya. Besaran koefisien korelasi hasil perhitungan tersebut di atas juga dapat dinyatakan telah memenuhi syarat reliabilitas yaitu berada pada tingkat kriteria korelasi skor sangat tinggi yaitu 0,80-1,000.

c. Uji Determinasi

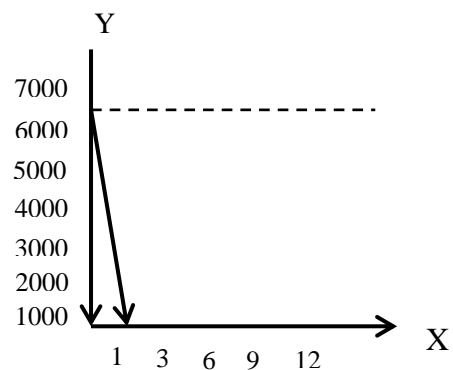
Untuk persiapan pengujian, maka berdasarkan data yang ada terlebih dahulu di cari nilai koefisien korelasi *product moment*, sehingga selanjutnya kita mencari nilai koefisien determinan atau KD dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} KD &= R^2 \times 100\% \\ &= 0,8272 \times 100\% \\ &= 0,684 \times 100\% \\ &= 68,4\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil di atas maka nilai KD sebesar 0,684 artinya mutu pelayanan memiliki hubungan terhadap minat kunjungan ulang sebesar 68,4%. Besaran angka koefisien determinasi 68,4% sedangkan sisanya dipengaruhi $100\% - 68,4\% = 31,6\%$ oleh variabel lain di luar persamaan regresi atau variabel yang tidak diteliti.

d. Regresi Linier Sederhana

Persamaan regresi linear sederhana diperoleh: $Y = a + \beta X$; $Y = 6735,438 + 1,116 X$ dengan kurva sebagai berikut



Gambar 1. Kurva Analisis Regresi

e. Uji Hipotesis

Untuk membuktikan apakah hipotesis yang telah dirumuskan dapat diterima atau tidak, maka digunakan uji hipotesis hubungan dan membandingkannya dengan t_{tabel} untuk kesalahan 5% uji dua pihak dan $dk = n - 2$.

$$\begin{aligned} t &= \frac{r_{xy}\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_{xy}^2}} \\ &= \frac{0,827\sqrt{20-2}}{\sqrt{1-0,827^2}} \\ &= \frac{3,508}{0,563} \\ &= 6,235 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan tersebut di atas diperoleh $t_{hitung} = 6,235$ sedangkan $t_{tabel} = 1,734$. Berdasarkan kriteria tersebut diatas ternyata $t_{hitung} > t_{tabel}$ artinya hipotesis H_a di terima. Maka dapat disimpulkan bahwa Ada pengaruh mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien di Klinik Pratama Tabita Kota Gunungsitoli.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variabel X dan variabel Y valid dan reliabel di mana $r_{hitung} > r_{tabel}$. bahwa reliabilitas antara instrument pernyataan dapat dipercaya. Tingkat mutu pelayanan (variabel X) pada Klinik Pratama Tabita Kota Gunungsitoli yaitu sebesar 0,722 pada tingkat korelasi tinggi 0,60-0,800 dan minat kunjungan ulang pasien (variabel Y) pada Klinik Pratama Tabita Kota Gunungsitoli yaitu sebesar 0,722 pada tingkat korelasi sangat tinggi 0,60-0,800 dan minat kunjungan ulang pasien (variable Y) pada Klinik Pratama Tabita Kota Gunungsitoli yaitu sebesar 0,806 pada tingkat kolerasi sangat tinggi 0,80-1,000.

Besaran koefisien korelasi hasil perhitungan tersebut di atas juga dapat dinyatakan telah memenuhi syarat reliabilitas yaitu berada pada tingkat kriteria korelasi sangat tinggi yaitu 0.800-1,000. Dari uji hipotesis yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa mutu pelayanan memiliki hubungan dan memberikan kontribusi sebesar 68,4% terhadap minat kunjungan ulang pasien pada Klinik Pratama Tabita Kota Gunungsitoli.

Setelah melakukan pengujian hipotesis dan diperoleh hasil bahwa hipotesis H_a di terima dan hipotesis H_0 di tolak, sehingga dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien pada Klinik Pratama Tabita Kota Gunungsitoli.

Sependapat dengan penelitian Fatimah, Putri & Sumarni (2021), di mana Hasil penelitian menunjukkan responden

yang menyatakan mutu pelayanan kategori baik, yaitu 31 responden (59,6%). Minat Kunjungan ulang mayoritas berminat yaitu 38 responden (73,1%). Hasil uji Kendall's Tau menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Galur 1 Kulon Progo ($p = 0,000$, $\alpha < 0,005$).

KESIMPULAN

Berdasarkan deskripsi temuan penelitian yang dilakukan yaitu mengenai hubungan mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien di Klinik Pratama Tabita Kota Gunungsitoli, maka berikut kesimpulan yang telah di rangkum: 1). Tingkat validitas variabel X dan Y memenuhi standar dan ketentuan yang berlaku di mana seluruh pertanyaan dinyatakan valid dengan $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada variabel X item nomor 1 sampai dengan 10 dinyatakan $> 0,444$ dan variabel Y item nomor 11 sampai dengan 20 dinyatakan $> 0,444$, 2). Instrumen penelitian untuk masing-masing variabel juga dinyatakan reliable dengan hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan jumlah responden. Di mana diperoleh hasil pada variabel X $0,722 > 0,444$ dapat dinyatakan telah memenuhi syarat reliabilitas yaitu berada pada tingkat kriteria korelasi tinggi yaitu 0.60-0,800 dan pada variabel Y $0,806 > 0,444$ dan dinyatakan telah memenuhi syarat reliabilitas yaitu berada pada tingkat kriteria korelasi skor sangat tinggi yaitu 0.800-1,000, 3). Hasil perhitungan uji koefisien korelasi yaitu 0,905 sehingga dapat dinyatakan telah memenuhi syarat reliabilitas yaitu berada pada tingkat kriteria korelasi sangat tinggi yaitu 0.800-1,000, 4). Dari hasil di atas maka nilai KD sebesar 0,684 atau 68,4%. Besaran angka koefisien determinasi 68,4% sedangkan sisanya $100\% - 68,4\% = 31,6\%$ dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi atau variabel yang tidak di teliti, 5). Pada Analisa regresi linear

sederhana diperoleh nilai koefisien $a = 6735,438$ dan nilai $b = 1,116$. Dengan demikian regresi linear sederhana diperoleh $Y = 6735,438 + 1,116 X$ artinya jika variabel X (mutu pelayanan) naik, maka variabel Y (kunjungan ulang) akan mengalami peningkatan sebesar 1,116. Sehingga dapat dinyatakan ada hubungan variabel independen (X) dalam hal ini Mutu Pelayanan mempengaruhi variabel dependen (Y) yaitu Kunjungan Ulang, dan 6). Dari uji t yang telah di terima maka diperoleh hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $6,235 > 1,734$. Berdasarkan kriteria tersebut $t_{hitung} > t_{tabel}$ artinya hipotesis H_a di terima. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien di Klinik Pratama Tabita Kota Gunungsitoli di terima.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, H., & Napitupulu, M. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 6(2), 193-204. <https://doi.org/10.51933/health.v6i2.546>
- Andika, F. A., & Hariyanto, P. (2017). Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baiturrahman Banda Aceh. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 3(2), 220-227.
- Bregida, N., Anwary, A. Z., & Anggraeni, S. (2021). Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Minat Kunjungan Ulang Masyarakat di Puskesmas Sapala Kabupaten Hulu Sungai Utara: Factors Related to Community Revisit Interest in Sapala Health Center, Hulu Sungai Utara. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 4(4), 456-463. <https://doi.org/10.56338/mppki.v4i4.1864>
- Fatimadia, N. (2022). Evaluasi Kebijakan Manajemen Pemerintah Kota Padang Dalam Pencegahan Penyebaran Virus Covid-19. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 89–101. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.18>
- Fatimah, S., Putri, I. R. R., & Sumarni, S. (2021). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Puskesmas Galur 1 Kulon Progo. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 4(1), 25-29.
- Ginting, T., Chairul, M., Pane, P. Y., Sudarsono, S., Renaldi, M. R., & Lubis, F. H. (2021). Mutu pelayanan dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Rumah Sakit X. *Jurnal Prima Medika Sains*, 3(2), 60-67. <https://doi.org/10.34012/jpms.v3i2.2031>
- Hulu, S. K. (2022). Analisis Penerapan Pelayanan Prima (Studi Kasus Pada Kantor Kecamatan Alasa Talumuzoi Kabupaten Nias Utara). *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 160–167. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.27>
- Laia, O., Halawa, O., & Lahagu, P. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), Page 70–76. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.15>
- Latupapua, Y. (2021). Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Ulang Ke Daya Tarik Objek Siwang Paradise Kota Ambon. *Jurnal Hutan*

- Pulau-Pulau Kecil*, 5(2), 175-188. Retrieved from <https://ojs3.unpatti.ac.id/index.php/jhppk/article/view/4592>
- Nuraeni, B. S. (2017). Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Ulang Wisatawan Semarang. *Jurnal Bisnis Strategi*, 23(1), 1-20. <https://doi.org/10.14710/jbs.23.1.1-20>
- Rahmiati, R., & Temesvari, N. A. (2020). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 13-21.
- Saputra, A., & Ariani, N. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS Di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru. *Borneo Nursing Journal (BNJ)*, 1(1), 48-60.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sukiswo, S. S. (2018). Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat. *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, V(8), 52-61.
- Sumarni, S. (2017). Analisis Implementasi Patient Safety Terkait Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit. *Jurnal Ners dan Kebidanan Indonesia*, 5(2), 91-99.
- Ulumiyah, N. H. (2018). Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 149-155.
- Walyani, E. S., & Purwoastuti, E. (2015). *Mutu Pelayanan Kesehatan & Kebidanan, Cetakan Pertama*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Wulanjani, H., & Derriawan, D. (2017). Dampak Utilitarian Value Dan Experiential marketing Terhadap Customer Satisfaction Dan Revisit intention. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*. 2(2), 121-130. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v2i2.42>