

ANALISIS FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN MINAT KUNJUNG ULANG PASIEN RAWAT JALAN DI RSU SEMBIRING DELI TUA

**Rizqi Nanda Putri¹, Muhammad Rifqi Azhary², ElminaTampubolon³
,Friska Ernita Sitorus⁴**

¹Program Studi Administrasi Rumah Sakit, ^{2,3} Program Studi Ilmu Kesehatan

⁴Masyarakat, Program Studi Ilmu Keperawatan

^{1,3,4}Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua, ²Universitas Jambi

e-mail : rizqinandaputri45@gmail.com, rifqiazhary.ra@gmail.com,
elmitampu@gmail.com, friskasitorus87@gmail.com

Abstract

The intention to revisit is a key component of patient loyalty, which can be strengthened through repeated use of hospital services. One of the primary factors influencing patient satisfaction is service quality. In the context of hospital services, service quality refers to providing healthcare that adheres to quality standards, ensuring that patient and family needs and expectations are met. This leads to greater satisfaction and ultimately enhances trust in the hospital. This study utilized an observational research design with a cross-sectional approach, involving 80 respondents who met the sample readiness criteria at the time of the study. Chi-square analysis was conducted, and the findings revealed that three service quality variables had a significant relationship with outpatient revisit interest at Sembiring Hospital: physical evidence ($p = 0.001$), reliability ($p = 0.001$), and responsiveness ($p = 0.004$). To enhance patient satisfaction and encourage revisit intention, Sembiring Hospital should improve service quality based on patient assessments, particularly in aspects that do not yet meet their expectations. Conducting staff training programs to enhance healthcare professionals' skills and improve service quality and human resource (HR) performance is also recommended. Additionally, ensuring a comfortable and patient-friendly healthcare environment can make outpatient services more appealing and encourage repeat visits. By implementing these improvements, Sembiring Hospital can increase patient satisfaction, build loyalty, and strengthen trust in its healthcare services.

Keywords : *Recurrence interest, Quality of service, Street care*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan masyarakat. Layanan ini mencakup berbagai upaya yang dilakukan secara individu maupun dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah serta

mengobati penyakit, serta memulihkan kondisi kesehatan baik pada tingkat individu, keluarga, kelompok, maupun masyarakat secara luas.

Tujuan utama dari pelayanan kesehatan adalah mencapai tingkat kesehatan masyarakat yang optimal sesuai dengan

harapan dan kebutuhan mereka. Hal ini dilakukan melalui layanan yang efektif dan berkualitas, sehingga tidak hanya memberikan kepuasan bagi penerima layanan (kepuasan konsumen), tetapi juga bagi penyedia layanan (kepuasan tenaga kesehatan). Dengan demikian, pelayanan kesehatan yang baik akan mendukung sistem kesehatan yang berkelanjutan dan berdampak positif bagi masyarakat secara keseluruhan.

Pelayanan rawat jalan adalah bagian penting dalam rumah sakit karena berperan sebagai pintu gerbang menuju pelayanan rawat inap dan layanan kesehatan lainnya. Rawat jalan harus dikelola dengan baik karena merupakan tulang punggung pelayanan kesehatan.

Manajemen pelayanan rawat jalan di rumah sakit harus memastikan bahwa layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan pasien serta meningkatkan kepuasan mereka. Kepuasan pasien yang tinggi dapat membantu rumah sakit mempertahankan pasien yang sudah ada dan mendorong kunjungan ulang, sehingga pelayanan kesehatan yang diberikan tetap berkelanjutan dan efektif.

Layanan rawat jalan adalah pelayanan medis bagi pasien yang membutuhkan pengobatan dan perawatan tanpa harus menjalani rawat inap. Layanan ini bertujuan untuk memastikan pasien mendapatkan tindakan medis yang sesuai dengan kebutuhannya.

Kualitas layanan rawat jalan sangat penting karena persepsi

pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan terbentuk sejak kunjungan pertama. Oleh karena itu, fasilitas kesehatan harus memberikan pelayanan yang optimal agar dapat memenuhi harapan pasien dan pelayanan yang baik meningkatkan kepuasan pasien, sehingga mereka cenderung kembali memanfaatkan layanan tersebut dan merekomendasikannya kepada orang lain. Pelayanan yang optimal juga berkontribusi pada peningkatan jumlah kunjungan pasien, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap pendapatan rumah sakit. Pelayanan berkualitas memenuhi standar untuk memenuhi harapan pasien, meningkatkan kepuasan, dan kepercayaan. Untuk mencapai kualitas layanan yang optimal, pelayanan kesehatan harus Memenuhi lima dimensi utama: bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Mutu pelayanan yang kurang baik dapat menimbulkan berbagai persepsi di kalangan pasien. Persepsi seseorang dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu pelaku persepsi, target yang dipersepsikan, dan situasi. Ketika seseorang melihat atau mengalami suatu layanan, interpretasinya sangat dipengaruhi oleh karakteristik pribadinya sebagai pelaku persepsi. Beberapa faktor pribadi yang memengaruhi persepsi meliputi sikap, kepribadian, motif, minat, pengalaman, dan harapan. Hasil Survei yang dilakukan di Rumah Sakit Umum sembiring pada poli kesehatan anak bulan Juli-Desember 2022 menunjukkan bahwa

kunjungan pasien sebanyak 724 pasien kemudian mengalami penurunan pada bulan Januari-Juni 2023 menunjukkan bahwa kunjungan pasien sebanyak 589 pasien dan pada bulan Juli-Desember 2023 pada 6 bulan terakhir mengalami penurunan pada Poli Kesehatan Anak sebanyak 391 pasien dengan perincian berikut, Pada bulan Juli dan Agustus, jumlah kunjungan pasien di poli ini tercatat sebanyak 93 pasien. Pada bulan September, terjadi peningkatan kunjungan menjadi 129 pasien, namun pada bulan Oktober jumlahnya menurun drastis menjadi 76 pasien. Selanjutnya, pada bulan November terjadi sedikit peningkatan menjadi 92 pasien, tetapi kembali menurun menjadi 91 pasien di bulan Desember.

Fluktuasi jumlah kunjungan ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Jika mutu layanan tidak memenuhi harapan pasien, minat untuk kembali berkunjung bisa menurun. Karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi minat kunjung ulang pasien rawat jalan di RSUD Sembiring Deli Tua pada tahun 2023.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan pendekatan cross-sectional study, yang bertujuan untuk menganalisis hubungan berbagai faktor dengan minat kunjung ulang pasien rawat jalan di RSUD Sembiring Deli Tua tahun 2023.

Melalui pendekatan ini, hubungan antar variabel akan dijelaskan menggunakan analisis statistik, sehingga dapat memberikan gambaran tentang faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan rawat jalan di rumah sakit itu.

Penelitian ini dilakukan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Sembiring Deli Tua pada Desember 2023 hingga Maret 2024.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan Analisis Bivariat dengan uji chi-square untuk melihat faktor yang berhubungan dengan minat kunjung ulang pasien rawat jalan di RSUD Sembiring Deli Tua tahun 2023.

HASIL

Hasil Analisa Univariat

Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Minat Kunjung Ulang Pasien Rawat Jalan Di RSUD Sembiring Deli Tua Tahun 2023

No	Variabel	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Tangible (Bukti Fisik)		
	Tidak Baik	44	55.0
	Baik	36	45.0
	Total	80	100
2	Reliability (Kehandala n)		
	Tidak Baik	40	50.0
	Baik	40	50.0
	Total	80	100
3	Responsive ness (Daya Tanggap)		
	Tidak Baik	47	58.8
	Baik	33	41.3
	Total	80	100
4	Minat Kunjung Ulang		
	Tidak Berminat	51	63.7
	Berminat	29	36.3
	Total	80	100

(Sumber: Hasil Output Penelitian)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa distribusi responden berdasarkan tangible (bukti fisik) tidak baik sebanyak 44 orang (55.0%) dan tangible (bukti fisik) baik sebanyak 36 orang (45.0%). Berdasarkan reliability (kehandalan) diketahui responden dengan

reliability (kehandalan) tidak baik sebanyak 40 orang (50.0%) dan reliability (kehandalan) baik sebanyak 40 orang (50.0%). Berdasarkan responsiveness (daya tanggap) diketahui responden dengan responsiveness (daya tanggap) tidak baik sebanyak 47 orang (58.8%) dan responsiveness (daya tanggap) baik adalah sebanyak 33 orang (41.3%).

Hasil Analisa Bivariat

Hubungan *Tangible* (Bukti Fisik) Dengan Minat Kunjung Ulang Pasien Rawat Jalan di RSU Sembiring Deli Tua Tahun 2023

Tangible (Bukti Fisik)	Minat Kunjung Ulang						P- value	OR
								(95%CI)
	Tidak Bermina t		Minat		Total			4.861
	n	%	n	%	n	%		(1.817-13.007)
Tidak baik	35	79.5	9	20.5	44	100.0	0,001	
Baik	16	44.4	20	55.6	36	100.0		
Total	51	63.7	29	36.3	80	100		

(Sumber: Hasil Output Penelitian)

Dari tabel dapat dilihat bahwa dari 44 orang yang menyatakan tangible (bukti fisik) yang diberikan rumah sakit tidak baik 35 (79.5%) pasien mengaku tidak berminat dengan kualitas pelayanan rawat jalan. Hal ini menunjukkan bahwa angka tersebut lebih tinggi dibandingkan dengan jumlah pasien yang menilai tangible (bukti fisik) dari pelayanan yang diterima tidak baik dan mengaku berminat dengan kualitas pelayanan rawat jalan yakni sebesar 9 (20.5%) pasien. begitu pula halnya dengan 36 pasien yang menyatakan tangible (bukti fisik) yang diterima baik, 16 (44.4%) pasien mengaku tidak berminat terhadap kualitas pelayanan rawat jalan dan 20 (55.6%) pasien lainnya mengaku berminat

Hubungan *Reliability* (Kehandalan) Dengan Minat Kunjung Ulang Pasien Rawat

Jalan di RSU Sembiring Deli Tua Tahun 2023

Reliability (Kehandalan)	Minat Kunjung Ulang						P-value	OR (95%CI)
	Tidak Bermin		Minat		Total			
	n	%	n	%	n	%		
Tidak baik	33	82.5	7	17.5	40	100.0	0,001	5.762 (2.065-16.089)
Baik	18	45.0	22	55.0	40	100.0		
Total	51	63.7	29	36.2	80	100		

(Sumber: Hasil Output Penelitian)

Dari tabel dapat dilihat bahwa dari 40 orang yang menyatakan reliability (kehandalan) yang diberikan rumah sakit tidak baik 33 (82.5%) pasien mengaku tidak berminat dengan kualitas pelayanan rawat jalan. Hal ini menunjukkan angka yang lebih tinggi dibandingkan dengan pasien yang menyatakan reliability (kehandalan) yang diterima tidak baik dan mengaku berminat dengan kualitas pelayanan rawat jalan yakni sebesar 7 (17.5%) pasien. begitu pula halnya dengan 40 pasien yang menyatakan reliability (kehandalan) yang diterima baik 18 (45.0%) pasien mengaku tidak berminat terhadap kualitas pelayanan rawat jalan dan 22 (55.0%) pasien lainnya mengaku berminat

Hubungan *Responsiveness* (Daya Tanggap) Dengan Minat Kunjung Ulang Pasien Rawat Jalan di RSU Sembiring Deli Tua Tahun 2023

Responsiveness (Daya Tanggap)	Minat Kunjung Ulang						P-value	OR (95%CI)
	Tidak Berminat		Minat		Total			
	n	%	n	%	n	%		
Tidak baik	36	76.6	11	23.4	47	100.0	0,004	3.927 (1.501-10.277)
Baik	15	45.5	18	54.5	33	100.0		
Total	51	63.7	29	36.2	80	100		

(Sumber: Hasil Output Penelitian)

Dari tabel dapat dilihat bahwa dari 47 orang yang menyatakan responsiveness (daya

tanggap) yang diberikan rumah sakit tidak baik 36 (76.6%) pasien mengaku tidak berminat dengan kualitas pelayanan rawat jalan. Hal ini menunjukkan bahwa angka tersebut lebih tinggi dibandingkan dengan 11 pasien (23,4%) yang menilai responsiveness (daya tanggap) kurang baik tetapi tetap berminat terhadap kualitas pelayanan rawat jalan. Begitu pula dengan 33 pasien yang menyatakan bahwa responsiveness yang diterima sudah baik, 15 (45.5%) pasien mengaku tidak berminat terhadap kualitas pelayanan rawat jalan dan 18 (54.5%) pasien lainnya mengaku berminat.

PEMBAHASAN

Hubungan *Tangible* (Bukti Fisik) dengan Minat Kunjung Ulang Pasien Rawat Jalan RSU Sembiring Tahun 2023

Menurut Parasuraman et al. dalam Gurning (2020), *Tangible* atau bukti fisik mencakup penampilan fasilitas, peralatan, materi komunikasi, sarana dan prasarana, serta kondisi lingkungan sekitar. Semua aspek ini merupakan bukti nyata dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa.

Hasil penelitian yang menunjukkan dari 44 pasien yang menyatakan *tangible* (bukti fisik) yang diberikan oleh rumah sakit tidak baik 35 (79.5%) pasien tidak berminat dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Dari 9 pasien dengan *tangible* (bukti fisik) tidak baik namun berminat dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien sebanyak 9 (20.5%) dan pasien yang menyatakan dengan *tangible* baik dan merasa berminat dengan kualitas pelayanan yang diberikan 36 (100%). Berdasarkan hasil uji statistik, diperoleh nilai p -value 0,001, yang menunjukkan adanya hubungan antara persepsi pasien tentang bukti fisik dengan

minat kunjung ulang. kunjung ulang pasien. Kepuasan atau ketidakpuasan terhadap pelayanan dapat memengaruhi perilaku pasien di masa depan. Jika pasien puas, kemungkinan mereka untuk kembali berkunjung akan lebih tinggi. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat mengurangi minat pasien untuk memanfaatkan layanan yang sama di kemudian hari.

Menurut Kotler (2001) menyatakan bahwa bukti fisik (*Tangible*) Hal ini mencakup fasilitas fisik, sarana dan prasarana, perlengkapan utama dan pendukung, pegawai, serta komunikasi. Meskipun rumah sakit telah menyediakan fasilitas yang cukup nyaman, namun sarana komunikasi dan informasi yang diterima pasien masih belum akurat, yang dapat memengaruhi pengalaman dan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Habibi (2020), yang menemukan adanya hubungan antara bukti fisik dengan minat kunjung ulang pasien di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh. Hubungan ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan dalam dimensi bukti fisik berperan penting dalam meningkatkan minat pasien untuk kembali. Oleh karena itu, RIS Hospital perlu mempertahankan unsur-unsur yang sudah dianggap baik agar kunjungan ulang pasien terus meningkat. Selain itu, penelitian ini juga mendukung temuan Tarianna (2021), yang menunjukkan adanya pengaruh bukti fisik terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan dengan nilai $p = 0,021 < 0,05$. Hal ini mengindikasikan bahwa sarana dan prasarana di rumah sakit belum cukup memadai, sehingga perlu adanya perbaikan dan peningkatan kualitas fasilitas untuk meningkatkan kepuasan serta minat pasien dalam melakukan kunjungan ulang.

Hubungan *Reliability* (Kehandalan) dengan Minat Kunjung Ulang Pasien Rawat Jalan RSU Sembiring Tahun 2023

Kehandalan (*Reliability*) adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang akurat, konsisten, dan dapat diandalkan sesuai dengan harapan konsumen. Hal ini mencakup ketepatan dalam menjalankan jasa, kecepatan dalam pelayanan, serta kesesuaian dengan janji yang telah diberikan.

Hasil penelitian yang menunjukkan dari 40 pasien yang menyatakan *reliability* (kehandalan) yang diberikan oleh rumah sakit tidak baik 33 (82.5%) pasien mengaku tidak berminat dengan kualitas pelayanan rawat jalan. Dari 7 pasien dengan *reliability* (kehandalan) tidak baik namun berminat dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien sebanyak 7 (17.5%) dan pasien yang menyatakan dengan *reliability* baik dan merasa berminat dengan kualitas pelayanan yang diberikan 40 (100%). Berdasarkan uji statistik, diperoleh nilai $P = 0,001 (< 0,05)$, yang menunjukkan hubungan signifikan antara kehandalan layanan dan minat kunjung ulang pasien rawat jalan di RSU Sembiring Deli Tua tahun 2023. Artinya, semakin tinggi kehandalan layanan, semakin besar kemungkinan pasien kembali memanfaatkan layanan rawat jalan di rumah sakit tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Harzalina (2020), yang menemukan nilai $\text{sig-p} = 0,0025 (< 0,05)$, menunjukkan bahwa kehandalan layanan berpengaruh signifikan terhadap minat kunjung ulang pasien diabetes mellitus di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Endokrin, Rumah Sakit Pringadi Medan. Kehandalan yang perlu ditingkatkan di poliklinik tersebut meliputi percepatan

prosedur penerimaan pasien agar lebih efisien serta kesiapan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan secara optimal setiap saat.

Selain itu, hasil penelitian ini juga sejalan dengan temuan Hartina (2022), yang menunjukkan nilai $P = 0,003 (< 0,05)$. Hal ini mengindikasikan adanya hubungan antara persepsi pasien terhadap kehandalan layanan dan minat kunjung ulang, dengan prevalence ratio 1,25 kali lebih besar dalam meningkatkan minat pasien untuk kembali berkunjung.

Hubungan Responsiveness (Daya Tanggap) dengan Minat Kunjung Ulang Pasien Rawat Jalan RSU Sembiring Tahun 2023

Daya tanggap (*responsiveness*) adalah faktor penting dalam pelayanan kesehatan yang dapat memengaruhi keputusan pasien untuk kembali berkunjung. Penelitian ini bertujuan menganalisis sejauh mana responsivitas tenaga medis dan fasilitas pelayanan berkontribusi terhadap minat kunjung ulang pasien rawat jalan di RSU Sembiring Deli Tua tahun 2023. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan segera membantu konsumen. Aspek terpenting dalam *responsiveness* adalah memastikan bahwa standar pelayanan yang diterapkan sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen, terutama dalam hal kecepatan tanggapan.

Kecepatan dan kesegeraan layanan harus diukur berdasarkan persepsi konsumen, bukan hanya dari sudut pandang penyedia layanan. Selain itu, *responsiveness* juga mencerminkan kesediaan staf dan karyawan dalam membantu pasien serta memberikan pelayanan yang sigap, sehingga dapat

meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap fasilitas kesehatan.

Hasil penelitian yang menunjukkan dari 47 pasien yang menyatakan responsiveness (daya tanggap) yang diberikan oleh rumah sakit tidak baik 36 (76.6%) pasien tidak berminat dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Dari 11 pasien dengan responsiveness (daya tanggap) tidak baik namun berminat dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien sebanyak 11 (23.4%) dan pasien yang menyatakan responsiveness baik dan merasa berminat dengan kualitas pelayanan yang diberikan 33 (100%). Berdasarkan hasil uji statistik, diperoleh nilai $P = 0,004$, yang menunjukkan adanya hubungan antara daya tanggap (responsiveness) dan minat kunjung ulang pasien rawat jalan di RSUD Sembiring Deli Tua tahun 2023. Sebagian besar pasien percaya bahwa petugas siap membantu ketika mereka mengalami kesulitan. Ketanggapan petugas dalam menyelesaikan masalah pasien serta kejelasan informasi mengenai layanan kesehatan menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pasien. Semakin responsif tenaga medis dan staf dalam memberikan pelayanan, semakin besar kemungkinan pasien untuk kembali berkunjung dan memanfaatkan layanan rawat jalan di rumah sakit tersebut. Pelayanan yang responsif tidak hanya mencakup kecepatan dalam merespons kebutuhan pasien, Namun, kualitas komunikasi yang baik juga berperan penting agar pasien merasa lebih nyaman dan yakin terhadap pelayanan yang diberikan saat berobat. Tetapi juga kualitas komunikasi yang baik, sehingga pasien merasa lebih nyaman dan yakin terhadap

pelayanan yang diberikan saat berobat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rahmiati (2019) yang menyatakan bahwa 59.6 % pasien tidak berminat dengan kualitas pelayanan rawat jalan rumah sakit umum kabupaten tanggerang, kemudian penelitian yang dilakukan oleh Andini (2021) menyatakan bahwa $p = 0,011 < 0,05$ artinya pelayanan yang diberikan belum sesuai.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Tangible (Bukti Fisik) memiliki hubungan secara statistik dengan Minat Kunjung Ulang Pasien Rawat Jalan di RSUD Sembiring tahun 2023 dengan nilai $P = 0,001$.
2. Reliability (Kehandalan) memiliki hubungan secara statistik dengan Minat Kunjung Ulang Pasien Rawat Jalan di RSUD Sembiring tahun 2023 dengan nilai $P = 0,001$.
3. Responsiveness (Daya Tanggap) memiliki hubungan secara statistik dengan Minat Kunjung Ulang Pasien Rawat Jalan di RSUD Sembiring tahun 2023 dengan nilai $P = 0,004$.

Hasil ini menegaskan bahwa tiga dimensi kualitas pelayanan bukti fisik, kehandalan, dan daya tanggap memiliki peran krusial dalam memengaruhi keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan rawat jalan di rumah sakit tersebut.

Saran

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk

mengembangkan penelitian ini dengan memperluas cakupan referensi yang lebih beragam dan relevan, terutama yang berkaitan dengan faktor-faktor lain yang mungkin berpengaruh terhadap minat kunjung ulang pasien rawat jalan. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat mengeksplorasi variabel lain yang belum diteliti, seperti faktor sosial, ekonomi, dan psikologis pasien, untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto .S, dkk. 2022. *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam. J Kesehatan Masyarakat & Gizi Vol.4 No 2 April 2022*. Institut Kesehatan Medistra. Lubuk Pakam
- Azizah, H.K., dkk (2022). *Analisi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan pada Masa Pandemi Covid 19*. Jurnal Penelitian Perawat Profesional. Vol. 4 No. 3
- Daniati, W., dkk(2021). *Analisis Persepsi Mutu Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Klinik Penyakit Dalam RSU Pringadi Kota Medan*. Cerdika. 1(4), 473-481
- Dilla, R. Y. (2019). *Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dan Minat Kunjung Ulang Di Unit Rawat Jalan Rs Unand Tahun 2019*. J Kesehat Masy Andalas. 2019;27-33. Padang
- Fahmi. R. (2020). *Jurnal Komunitas Kesehatan Masyarakat Volume 2 Nomor 2, Desember 2020*. Institut Kesehatan Helvetia. Medan
- Hairil. A, dkk (2020). *Hubungan Mutu Pelayanan Petugas Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Volume 10 No 2 Desember 2020*. Pena Medika.
- Harun, A., & Listyowati. R. (2022). *Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan RIS Hospital*. Arc. Com. Health.Vol. 9 No.2; 343-356
- Harzalina. Z.A, dkk (2020). *Analisis Faktor Penentu Minat Kunjung Ulang Pasien Diabetes Melitus di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Endokrin RS Pringadi*. Institut Kesehatan Helvetia. Medan
- Jonathan, J.J., dkk (2022). *Analisis Minat Kunjung Ulang Pasien Non BPJS di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit X*. The Public Health Science Journal, 11(1); 33-41
- Kemendes RI. 2018. *Profi Kesehatan Indonesia 2017*. Jakarta
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian (terjemahan Jaka Wasana)*. salemba Empat. Jakarta