



**STIKES BETHESDA YAKKUM YOGYAKARTA**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN MINAT PEMANFAATAN ULANG  
PELAYANAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT BETHESDA  
WONOSARI GUNUNGGIDUL TAHUN 2022**

**NASKAH PUBLIKASI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Keperawatan**

**FARINDIKA TRINARIA**

**NIM: 2106043**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA YAKKUM  
YOGYAKARTA TAHUN 2022**

**NASKAH PUBLIKASI**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN MINAT PEMANFAATAN ULANG  
PELAYANAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT BETHESDA  
WONOSARI GUNUNGGKIDUL TAHUN 2022**

Disusun Oleh :  
**FARINDIKA TRINARIA**  
NIM: 2106043

Telah melalui Sidang Skripsi pada : 05 Oktober 2022

Ketua Penguji



(Vivi Retno I., S.Kep.Ns, MAN)

Penguji I



(Yullya Rermina., S.Kep.,  
Ns.,MAN)

Penguji II



(I Wayan Sudarta, S.Kep.,Ns.,  
M.Kep.)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sarjana Keperawatan  
STIKES BethesdaYakkum Yogyakarta



(Indah Praewesti, S.Kep., Ns., M.Kep. )

## THE CORRELATION BETWEEN QUALITY OF SERVICES WITH INTEREST IN REUSING OUTPATIENT SERVICES AT BETHESDA WONOSARI HOSPITAL GUNUNGKIDUL IN 2022

Farindika Trinaria<sup>1</sup>, I Wayan Sudarta<sup>2</sup>, Vivi Retno I<sup>3</sup>, Yullya Permina<sup>4</sup>

**Background:** The results of a preliminary study in July-September 2021 depicted a decreasing number of outpatient visits at specialist polyclinics. From July to August, there was a decrease in visits, which were 480 visits. This was because the competition among hospitals was getting tougher, and patients became more selective in choosing services. Bethesda Wonosari Hospital is located in the city center. There are several other private hospitals as competitors.

**Objective:** This study aimed to determine the correlation between service quality and the patient's interest in reusing outpatient services at Bethesda Wonosari Hospital.

**Methods:** This study design was correlation research with a cross-sectional approach. The research was conducted in September 2022 with a population of 1,754 and a sample of 289 using the Accidental Sampling technique. 5% fault tolerance limit. Closed-ended questions were performed to collect the data. Validity test using Person Product Moment and reliability assessment using Cronbach Alpha.

**Results:** The characteristics of respondents based on age were mostly 26-45 years (33.9%), predominantly male (65.1%), the majority were in tertiary education (35.3%), the income was mostly >Rp 2,500,000 (46.7%), the distance to the hospital was at most 5-15 km (52.6%), and nearly all had a favorite doctor (82.4%). Respondents stated that the service quality was good (45.7%). 57.4% of respondents were interested in reusing services at Bethesda Wonosari Hospital.

**Conclusion:** The result of the  $H_0$  bivariate test was rejected, meaning there is a correlation between service quality and patients' interest in reusing outpatient services at Bethesda Wonosari Hospital. The correlation coefficient has a positive value of 0.467, and the direction of the relationship between the two variables is linear with sufficient correlation.

**Keywords:** Service Quality, Interest, Outpatient services

XIX + 108 pages + 14 tables + 2 schemas + 20 appendices

**Bibliography :** 29, 2008-2021

<sup>1</sup>Student of Bachelor of Nursing, Bethesda Institute for Health Sciences

<sup>2</sup>Lecturer at Nursing Program, Bethesda Institute for Health Sciences

<sup>3</sup>Lecturer at Nursing Program, Bethesda Institute for Health Sciences

<sup>4</sup>Lecturer at Nursing Program, Bethesda Institute for Health Sciences

## HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN MINAT PEMANFAATAN ULANG PELAYANAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT BETHESDA WONOSARI GUNUNGGIDUL TAHUN 2022

Farindika Trinaria<sup>1</sup>, I Wayan Sudarta<sup>2</sup>, Vivi Retno I<sup>3</sup>, Yullya Permina<sup>4</sup>

**Latar Belakang** : Hasil studi pendahuluan pada bulan Juli-September 2021 jumlah kunjungan pasien rawat jalan di poliklinik spesialis mengalami penurunan. Bulan Juli ke Agustus turun 480 kunjungan. Hal ini karena persaingan antar RS semakin ketat dan pasien semakin selektif dalam memilih pelayanan. RS Bethesda Wonosari yang terletak di tengah kota dalam perkembangannya hadir beberapa RS swasta lain sebagai kompetitor.

**Tujuan** : Mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di RS Bethesda Wonosari.

**Metode** : Penelitian ini menggunakan desain penelitian *correlation* dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilakukan pada September 2022 dengan populasi 1.754 dan sampel 289 menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Batas toleransi kesalahan 5%. Pengumpulan data menggunakan *closed ended question*. Uji validitas dengan *Perason Product Moment*. Penilaian reliabilitas menggunakan *Cronbach Alpha*.

**Hasil** : Karakteristik responden berdasarkan usia paling banyak berusia 26-45 tahun (33,9%), berdasarkan jenis kelamin laki-laki (65,1%), tingkat pendidikan terbanyak Perguruan Tinggi/Akademi (35,3%), pendapatan paling banyak >Rp2.500.000 (46,7%), jarak dengan RS paling banyak 5-15Km (52,6%) dan memiliki dokter favorit (82,4%). Responden menyatakan mutu pelayanan baik (45,7%). Responden minat memanfaatkan ulang pelayanan di RS Bethesda Wonosari (57,4%).

**Kesimpulan** : Hasil uji bivariat  $H_0$  ditolak yang berarti ada hubungan antara mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di RS Bethesda Wonosari. *Correlation coefficient* bernilai positif sebesar 0,467 dan arah hubungan kedua variabel linier dengan tingkat hubungan cukup.

**Kata Kunci** : Mutu Pelayanan - Minat - Rawat Jalan  
XIX + 108 halaman + 14 tabel + 2 skema + 20 lampiran  
Kepustakaan : 29, 2008-2021

<sup>1</sup>Mahasiswa Sarjana Keperawatan, STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

<sup>2</sup>Dosen Prodi Sarjana keperawatan, STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

<sup>3</sup>Dosen Prodi Sarjana keperawatan, STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

<sup>4</sup>Dosen Prodi Sarjana keperawatan, STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

## PENDAHULUAN

Persaingan antar rumah sakit yang semakin ketat serta pasien yang semakin selektif dan berpengetahuan, mengharuskan semua fasilitas pelayanan kesehatan selalu meningkatkan kualitas pelayanannya<sup>1</sup>. Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standard dan kode etik profesi<sup>2</sup>. Minat perilaku konsumen untuk membeli atau memakai jasa yang sama sangat dipengaruhi oleh pengalaman kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sebelumnya<sup>3</sup>. Pelayanan rumah sakit yang bermutu dapat meningkatkan minat pasien untuk datang kembali ke rumah sakit, sehingga dapat meningkatkan kredibilitas rumah sakit di masyarakat. Persaingan bisnis rumah sakit yang semakin kompetitif membuat hal ini menjadi sangat penting dilakukan oleh rumah sakit.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan *correlation* dengan pendekatan yang digunakan adalah *cross sectional*. Populasinya semua pasien yang memeriksakan diri ke Rumah Sakit Bethesda Wonosari pada bulan September 2022 berjumlah 1.754 pasien. Teknik pengambilan sampel *Accidental Sampling* dengan jumlah sampel 289 responden yang berusia 17-70 tahun. Penelitian menggunakan *closed ended question* dengan *multiple choice*. Analisis univariat dengan *Perason Product Moment* dan uji reliabilitas menggunakan *Cronbach Alpha*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

#### 1. Data Umum Karakteristik Responden

Tabel 10. Distribusi frekuensi responden di Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Bethesda Wonosari tahun 2022

No	Variabel	Jumlah	Persentase (%)
1.	Umur		
	17–25 Tahun	64	22,1
	26–45 Tahun	98	33,9
	46–65 Tahun	41	14,2
	> 65 Tahun	86	29,8
	$\Sigma$	289	100,0

2.	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	188	65,1
	Perempuan	101	34,9
	$\Sigma$	289	100,0
3.	Pendidikan		
	Tidak sekolah	2	0,7
	SD	11	3,8
	SLTP	87	30,1
	SLTA	87	30,1
	Perguruan Tinggi / Akademi	102	35,3
	$\Sigma$	289	100,0
4.	Pendapatan		
	< Rp 1.500.000	42	14,5
	Rp 1.500.000 – Rp 2.500.000	112	38,8
	> Rp 2.500.000	135	46,7
	$\Sigma$	289	100,0
5.	Jarak dengan Rumah Sakit		
	15 – 30km	58	20,1
	5 – 15km	152	52,6
	0 – 5km	79	27,3
	$\Sigma$	289	100,0
6.	Dokter Favorit		
	Ada	238	82,4
	Tidak Ada	51	17,6
	$\Sigma$	289	100,0

Sumber: Analisis data primer 2022

Berdasarkan tabel 10 diketahui responden terbanyak pada rentang umur 26-45 tahun yaitu sebanyak 98 orang (33,9%) dan 188 (65,1%) responden berjenis kelamin laki-laki. Tingkat pendidikan terbanyak yaitu perguruan tinggi/akademi sejumlah 102 responden (35,3%). berdasarkan pendapatan paling banyak > Rp 2.500.000 (46,7%). Berdasarkan lokasi tempat tinggal pasien paling banyak berjarak 5-15 Km dari rumah sakit yaitu sejumlah 152 responden (52,6 %) dan 238 responden (82%) memiliki dokter favorit.

## 2. Analisis Univariat

### a. Mutu Pelayanan Rawat Jalan

Tabel 11. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Rawat Jalan

No.	Kategori Mutu Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat baik	37	12,8
2.	Baik	132	45,7
3.	Cukup	98	33,9
4.	Kurang	22	7,6

Sumber : Analisis data primer 2022

b. Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan

Tabel 13. Distribusi Frekuensi Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan RS Bethesda Wonosari

No.	Kategori Mutu Pelayanan	Frekuensi	Presentasi (%)
1.	Sangat minat	101	34,9
2.	Minat	166	57,4
3.	Tidak minat	18	6,2
4.	Sangat tidak minat	4	1,4

Sumber : Data Primer tahun 2022

3. Analisis Bivariat

Tabel 14. Tabulasi Silang Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan

Mutu Pelayanan	Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan								Total	P-Value/ Sig. (2 tailed)	RP 95% CI	
	Sangat Tidak Minat		Tidak Minat		Minat		Sangat Minat					
	f	%	f	%	f	%	f	%				
Sangat Baik	0	0,0	0	0,0	11	3,8	26	9,0	37	12,8	0,000	0,46 7
Baik	1	0,3	3	1,0	68	23,5	60	20,8	132	45,7		
Cukup	0	0,0	3	1,0	80	27,7	15	5,2	98	33,9		
Kurang	3	1,0	12	4,2	7	2,4	0	0,0	22	7,6		
Total	4	1,4	18	6,2	166	57,4	101	34,9	289	100		

Sumber : Data Primer tahun 2022

B. Pembahasan

1. Data Umum Karakteristik Responden

a. Berdasarkan Usia

Sebagian besar responden dalam penelitian ini berumur 26-45 tahun dengan jumlah 98 responden (33,9%). Responden terbanyak ini berada pada usia produktif<sup>4</sup>. Usia produktif menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah usia ketika seseorang masih mampu bekerja dan menghasilkan sesuatu. Peneliti berasumsi bahwa usia menjadi sangat penting dikarenakan setiap kategori usia memiliki kapasitas atau kemampuan yang berbeda dalam melakukan berbagai hal seperti halnya dalam bidang kesehatan.

b. Berdasarkan Jenis Kelamin

Sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki yaitu 188 responden (65,1%). Laki-laki dan perempuan memiliki risiko yang sama untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan<sup>5</sup>. Menurut peneliti, karakteristik jenis kelamin tidak mempunyai hubungan

yang bermakna terhadap minat pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan di rumah sakit, hal ini dikarenakan sakit atau penyakit dapat terjadi kepada perempuan dan laki-laki.

c. Berdasarkan pendidikan

Responden dengan tingkat pendidikan tertinggi yaitu perguruan tinggi/Akademi sebanyak 102 responden (35,3%). Minat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang itu, maka minatnya terhadap suatu hal tertentu akan semakin besar<sup>6</sup>. Peneliti berasumsi pendidikan di masa yang akan datang, bukan hanya sekolah satu-satunya penentu tingkat pengetahuan akan tetapi jaringan informasi yang memungkinkan berinteraksi dan berkolaborasi.

d. Berdasarkan Penghasilan

Responden dengan tingkat pendapatan tertinggi pada rentang pendapatan > Rp 2.500.000 sebanyak 135 responden (46,7%). Penghasilan seseorang merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi seseorang<sup>7</sup>. Menurut peneliti, pendapatan akan mempengaruhi seseorang untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan. Seseorang yang memiliki penghasilan yang tinggi cenderung tinggi juga dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Hal ini tentu saja juga diimbangi dengan citra mutu pelayanan yang baik, sehingga dapat meningkatkan minat pasien untuk kembali memanfaatkan pelayanan yang sudah diterima sebelumnya.

e. Berdasarkan Jarak Rumah Sakit

Persentase lokasi tempat tinggal pasien tertinggi ada pada jarak 5-15 Km dengan jumlah 152 responden (52,6%). Bambang Irawan (2018) dalam penelitiannya menjelaskan kondisi jalan yang buruk dan sulitnya akses ke pelayanan kesehatan membuat seseorang tidak mau memanfaatkan pelayanan kesehatan<sup>9</sup>. Peneliti berasumsi, dengan jarak yang dekat akan menghemat biaya transportasi, dekat dari tempat tinggalnya dan segera mendapatkan pelayanan kesehatan.

f. Berdasarkan Dokter Favorit

Prosentase adanya dokter favorit sebanyak 238 responden.



Semakin favorit seorang dokter, maka semakin banyak pasiennya<sup>10</sup>. Peneliti berasumsi bahwa Menurut peneliti, keberadaan dokter favorit ini akan memberikan sugesti kepada pasien, sehingga akan memberikan penilaian yang baik terhadap pelayanan yang diterima oleh pasien.

## 2. Analisis Univaariat

### a. Mutu Pelayanan Rawat Jalan

Hasil penelitian didapatkan mutu pelayanan baik 132 (45,7%). Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaranya sesuai dengan standar dan kode etik profesi<sup>11</sup>. Menurut asumsi peneliti, menjaga mutu pelayanan sangat penting dilakukan supaya tingkat kepuasan pasien dapat tercapai sehingga tingkatan selanjutnya loyal terhadap rumah sakit.

### b. Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan

Pada tabel 13 sebanyak 166 responden (57,4%) berminat untuk kembali mendapatkan pelayanan dari RS Bethesda Wonosari. Minat adalah pilihan terhadap bentuk tertentu dari aktivitas ketika seseorang sedang berada dalam tekanan dari luar dirinya<sup>12</sup>. Asumsi peneliti, rumah sakit dapat meningkatkan promosi pelayanan agar dapat meningkatkan minat pasien dalam memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan.

## 3. Analisa Bivariat

Hasil analisis uji statistik menggunakan uji *korelasi Kendall Tau* dari 289 responden menunjukkan bahwa nilai Sig. (2-tailed) 0,000 yang artinya variabel Mutu Pelayanan memiliki hubungan yang signifikan (nyata) dengan variabel Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan. Uji statistik ini juga menunjukkan nilai *correlation coefficient* sebesar 0,467. Nilai *correlation coefficient* sebesar 0,467 ini termasuk korelasi cukup. Dengan demikian menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Arah hubungan dalam penelitian ini adalah linier yang artinya jika mutu pelayanan semakin meningkat maka minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan juga akan meningkat. Hal serupa juga

didapatkan pada penelitian yang dilakukan oleh N. Ningsih (2021) dimana hasilnya ada hubungan antara mutu pelayanan (semua dimensi) dengan minat memanfaatkan ulang pelayanan kesehatan di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar<sup>14</sup>. Kunik Afifah (2017) menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang<sup>15</sup>. Menurut peneliti, mutu pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan tersendiri kepada pelanggan, hal ini kemudian akan membuat pelanggan untuk memanfaatkan ulang

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **1. Kesimpulan**

1. Ada hubungan antara mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di RS Bethesda Wonosari. dengan nilai Sig. (2-tailed) 0,000 yang artinya  $H_0$  ditolak. Nilai *correlation coefficient* bernilai positif sebesar 0,467 yang artinya arah hubungan kedua variabel adalah linier yang artinya jika mutu pelayanan semakin meningkat maka minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan juga akan meningkat.
2. Karakteristik responden berdasarkan umur paling banyak rentang umur 26-45 tahun, berdasarkan jenis kelamin paling banyak jenis kelamin laki-laki, berdasarkan pendidikan, pendidikan Perguruan Tinggi/Akademi memiliki jumlah terbanyak, berdasarkan pendapatan terbanyak memiliki pendapatan >Rp 2.500.000, berdasarkan jarak lokasi tempat tinggal responden terbanyak jarak lokasi 5-15Km dan responden paling banyak memiliki dokter favorit.
3. Mutu pelayanan unit rawat jalan di RS Bethesda Wonosari Kabupaten Gunungkidul, sebagian besar responden menyatakan mutu pelayanan baik sebesar 45,7%.
4. Minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di RS Bethesda Wonosari Kabupaten Gunungkidul sebesar 57,4% responden menyatakan minat.
5. Nilai *correlation coefficient* sebesar 0,467 bisa disimpulkan tingkat hubungan mutu pelayanan dan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan memiliki keeratan dengan kategori yang cukup.

## **2. Saran**

1. Bagi Peneliti, dapat dijadikan masukan data, sumbangan pemikiran dan perkembangan pengetahuan serta dapat meneliti faktor lain yang berhubungan dengan mutu pelayanan dan minat .
2. Bagi Rumah Sakit Bethesda Wonosari, diharapkan setiap tenaga kesehatan di RS Bethesda Wonosari meningkatkan mutu pelayanan dengan bersikap dan berkomunikasi lebih baik lagi serta secara berkala memberikan pelatihan-pelatihan tentang mutu dan *service excellent*.
3. Bagi STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta, dapat menambah kepustakaan di perpustakaan STIKES Bethesda Yogyakarta dan memberikan dukungan bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian selanjutnya serta memperbanyak sumber referensi sebagai kelengkapan salah satu persyaratan institusi.
4. Bagi masyarakat, peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini misalnya dengan melihat faktor lain yang dapat mempengaruhi mutu pelayanan dan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan dan dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan referensi dan tolok ukur untuk melakukan penelitian yang akan dilakukan.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

1. Ibu Nurlia Ikaningtyas, S.Kep., Ns., M.Kep., Sp.Kep.MB., Ph.D., NS, selaku ketua STIKES Bethesda Yogyakarta.
2. Ibu Ethic Palupi, S.Kep., Ns, MNS, selaku Wakil Ketua 1 Bidang Akademik STIKES Bethesda Yogyakarta.
3. Ibu Indah Prawesti, S.Kep., Ns., M.Kep, selaku Kepala Prodi Sarjana Keperawatan STIKES Bethesda Yogyakarta.
4. Bapak I Wayan Sudarta, S.Kep.,Ns.,M.Kep. selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing peneliti dan memberikan masukan-masukan.
5. Ibu Vivi Retno I., S.Kep,Ns, MAN dan Ibu Yullya Permina., S.Kep.,Ns.,MAN selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan selama proses skripsi.
6. Keluargaku, kesayanganku dan teman-teman yang senantiasa memberikan dukungan moral juga material serta semangat.

## DAFTAR PUSTAKA

- <sup>1</sup>Astuti, D. (2017). Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*
- <sup>2</sup>Prapitasari, Ruly dkk .(2021). Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan.Indramayu:Penerbit Adab
- <sup>3</sup>Hamidiyah, A. (2016). Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*
- <sup>4</sup>Kementerian Kesehatan RI KEMENKES. Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2020. Jakarta : Kementerian Kesehatan RI; 2021.
- <sup>5</sup>Irawan, Bambang. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan memanfaatkan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Wilayah Kerja Puskesmas Payakabung, Kabupaten Ogan Ilir. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 9(3)
- <sup>6</sup>Trygu. (2021). *Teori Motivasi Abraham H. Maslow dan Hubungannya dengan Minat Belajar Matematika Siswa*. GUEPEDIA.
- <sup>7</sup>Jacobalis, Samsi.(2000). Beberapa Teknik dalam Manajemen Mutu, Manajemen Rumah Sakit, Universitas Gadjahmada, Yogyakarta
- <sup>8</sup>Anfal, AL. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*
- <sup>9</sup>Irawan, Bambang. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan memanfaatkan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Wilayah Kerja Puskesmas Payakabung, Kabupaten Ogan Ilir. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 9(3)
- <sup>10</sup>Hendarsjah, H. (2013). Hidup Tidak Harus Sempurna Secara Ekonomis. Jakarta:Elex Media Komputindo
- <sup>11</sup>Azwar, Azrul.2010.Pengantar Administrasi Kesehatan. Bina Rupa Aksara, Jakarta.
- <sup>12</sup>Trygu. (2021). *Teori Motivasi Abraham H. Maslow dan Hubungannya dengan Minat Belajar Matematika Siswa*. GUEPEDIA. <https://books.google.co.id/books?id=eKBKEAAAQBAJ>
- <sup>13</sup>Sarwono, Jonathan. 2015. Membuat Skripsi, Tesis, dan Disertasi dengan Partial Least Square SEM (PLS-SEM). Yogyakarta: ANDI.
- <sup>14</sup>Ningsih, Nining Ade. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Memanfaatkan Ulang Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar. *Jurnal Kesmas Jambi*
- <sup>15</sup>Afifah, Kunik. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Puskesmas Cangkringan Sleman. *Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah*