



ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/won/article/view/won5106>

Kepuasan Pasien dengan Minat Kembali Pasien Post Operasi di Rumah Sakit

^KKartika Pratiwi M Jabir¹, Andi Mappanganro², Haeril Amir³

^{1,2,3}Ilmu Keperawatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia

Email Penulis Korespondensi (^K): kartikajabir@gmail.com

kartikajabir@gmail.com¹, andi.mappanganro@umi.ac.id², haeril.amir@umi.ac.id³

ABSTRAK

Rumah sakit adalah sebuah institusi pelayanan kesehatan yang berfungsi memberikan pelayanan kesehatan yang terkait dengan penyembuhan dan pencegahan penyakit kepada masyarakat. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan akan positif dan besar pengaruhnya terhadap minatnya untuk berperilaku menggunakan jasa yang sama, apabila konsumen merasakan pelayanan dengan kualitas yang tinggi yaitu pelayanan yang didapat sama atau lebih tinggi dari yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien dengan minat kembali pasien post operasi di RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan. Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan secara *cross sectional study*. Adapun sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan besar sampel sebanyak 40 pasien. Uji bivariat yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi logistik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dengan signifikansi untuk kepuasan pasien sebesar $0,024 < 0,05$ yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan minat kembali pasien. Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan minat kembali pasien post operasi di Ruang Mamminasa Baji RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan. Diharapkan Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Provinsi Sulawesi untuk meningkatkan kualitas layanan sehingga pasien yang datang berkunjung terus merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kata kunci : Kepuasan pasien; minat kembali; pelayanan kesehatan

PUBLISHED BY:

Pusat Kajian dan Pengelola Jurnal
Fakultas Kesehatan Masyarakat UMI

Address :

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI)
Makassar, Sulawesi Selatan.

Email :

jurnal.won@umi.ac.id

Article history :

Received 03 September 2023

Received in revised form 20 Oktober 2023

Accepted 21 Februari 2024

Available online 25 Juni 2024

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



ABSTRACT

The hospital is a health service institution whose function is to provide health services related to the healing and prevention of disease to the community. Consumer satisfaction with services will be positive and have a large influence on their interest in using the same service, if consumers feel service with high quality, namely the service obtained is the same or higher than expected. This study aims to determine the relationship between patient satisfaction and postoperative patient interest at Labuang Baji Hospital, South Sulawesi Province. The design used in this research is quantitative research with a cross sectional study approach. The sample in this study used a purposive sampling technique with a sample size of 80 patients. The bivariate test used in this study was a logistic regression test. The results of this study indicate that there is a significant relationship with a significance for patient satisfaction of $0.001 < 0.05$, which means that there is a significant relationship between patient satisfaction and patient return. The conclusion of this study is that there is a significant relationship between patient satisfaction and postoperative patient interest in the return of postoperative patients in the Mamminasa Baji Room, Labuang Baji Hospital, South Sulawesi Province. It is hoped that the Labuang Baji Regional General Hospital of Sulawesi Province to improve the quality of services so that patients who come to visit continue to be satisfied with the services provided.

Keyword: Patient satisfaction; interest in returning; health services

PENDAHULUAN

Rumah sakit dalam¹ adalah sebuah institusi pelayanan kesehatan yang berfungsi memberikan pelayanan kesehatan yang terkait dengan penyembuhan dan pencegahan penyakit kepada masyarakat. Rumah sakit juga memiliki kelebihan dan kekurangan terutama dalam hal kualitas layanan, untuk itu rumah sakit perlu memiliki kualitas layanan yang lebih baik.

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan akan positif dan besar pengaruhnya terhadap minatnya untuk berperilaku menggunakan jasa yang sama, apabila konsumen merasakan pelayanan dengan kualitas yang tinggi yaitu pelayanan yang didapat sama atau lebih tinggi dari yang diharapkan. Perilaku seseorang yang mengulang kembali pelayanan yang telah dirasakannya menunjukkan adanya suatu tanggapan yang dipengaruhi oleh sikap, keyakinan, pengetahuan tentang cara memanfaatkan suatu keadaan untuk mencapai tujuan².

Masyarakat menilai berbagai aspek pelayanan kesehatan terutama mengenai pelayanan perawatan, sebab di rumah sakit sumber daya manusia terbanyak yang berinteraksi secara langsung dengan pasien adalah perawat, sehingga mutu pelayanan yang dilaksanakan oleh perawat dapat dinilai sebagai indikator baik apa buruknya mutu pelayanan yang ada di rumah sakit³.

Data kunjungan pasien Rawat Inap yang diperoleh peneliti RSUD Labuang Baji dari tahun 2017-2021. Pada tahun 2017 Jumlah pengunjung sebanyak 4.625 pasien yang masuk, kemudian pada tahun 2018 terjadi penurunan dengan jumlah kunjungan sebanyak 3.514 pasien, lalu ditahun 2019 mengalami sedikit peningkatan dengan jumlah pengunjung sebanyak 5.703 pasien. Pada tahun 2020 jumlah pasien mengalami penurunan lagi dengan jumlah 4.436 pengunjung, dan pada tahun 2021 terjadi peningkatan yang drastis yaitu dengan jumlah kunjungan sebesar 6.850 pasien yang masuk di RSUD Labuang Baji Kota Makassar. Data kunjungan pasien di ruang perawatan bedah 3 bulan terakhir diperoleh sebanyak 78 pasien pada bulan desember 2021.

Data yang diperoleh memperlihatkan bahwa jumlah pasien pada tahun 2020 – 2021 terjadi peningkatan drastis, hal ini kemungkinan disebabkan oleh beberapa faktor seperti terjadinya Wabah Covid-19 pada tahun 2021 yang mengalami banyak kenaikan kasus dan pelayanan yang diberikan pihak

rumah sakit terkhususnya pelayanan yang diberikan oleh perawat cukup optimal dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan pengalaman Peneliti pada saat Praktik Klinik di Ruang Rawat Pelayanan Khusus CVCU RSUD Labuang Baji perawat yang bertugas di ruangan tersebut sangat ramah dan care terhadap pasien, pelayanan yang diberikan perawat tersebut cukup profesional sehingga pasien yang dirawat di ruangan tersebut puas dan nyaman dengan pelayanan yang ada. Namun belum memperlihatkan apakah ada minat kembali pasien untuk menggunakan jasa rumah sakit yang ia kunjungi ataukah pasien tidak memiliki minat untuk kembali menggunakan jasa rumah sakit tersebut. Hal ini tentunya akan dilihat dari segi kualitas pelayanan perawat yang diberikan serta kepuasan pasien itu sendiri.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat dan Kepuasan Pasien Dengan Minat Kembali Pasien Post Operasi di RSUD Labuang Baji Provinsi Sulsel Tahun 2022

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan secara *cross sectional study* untuk mengetahui adanya hubungan antara kepuasan pasien dengan minat kembali pasien post operasi di RSUD Labuang Baji Provinsi Sulsel. Tempat penelitian dilaksanakan di RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan tahun 2022. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Juni-Juli 2022. Jumlah pasien rawat inap perawatan bedah dalam 3 bulan terakhir adalah sebanyak 78 pasien. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan secara *non probability sampling dengan teknik "purposive sampling"* dengan jumlah sampel sebanyak 40 pasien. Analisis data yang digunakan yaitu univariat dan bivariat dengan uji regresi logistik sederhana dengan nilai sig. < 0,05. Analisis data diolah menggunakan program aplikasi SPSS. Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner yang dibagikan langsung kepada pasien untuk mendapatkan data mengenai Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Kembali Pasien Post Operasi.

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di RSUD Labuang Baji Sulsel

Karakteristik Responden	Jumlah	
	n	%
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	19	47,5
Perempuan	21	52,5
Total	40	100
Usia		
Masa Remaja Akhir: 17-25 Tahun	18	45,0
Masa Dewasa Awal: 26-35 Tahun	8	20,0
Masa Dewasa Akhir: 36-45 Tahun	14	35,0
Total	40	100

Diagnosa medis (post op)	n	%
SCC (Squamous cell carcinoma)	2	5,0
Kista Bartholin	3	7,5
Appendicitis	9	22,5
Fraktur	4	10,0
Gerd	3	7,5
GIST (Tumor stroma gastrointestinal)	1	2,5
Mastoiditis	2	5,0
Hipertiroid	5	12,5
Pneumonia	4	10,0
Perforasi membrane timpani	2	5,0
Vulnus laceatum	2	5,0
Cevalgia kronik	3	7,5
Total	40	100%
Pendidikan Terakhir	n	%
Tidak Tamat SD	3	7,5
Tamat SD	4	10,0
Tamat SMP	7	17,5
Tamat SMA	17	42,5
D1/D2/D3/D4	4	10,0
S1	5	12,5
Total	40	100 %
Pekerjaan	n	%
Pelajar/ Mahasiswa	10	25,0
Buruh/Tukang/Petani	3	7,5
Pedagang/Wiraswasta	6	15,0
Pegawai Negeri Sipil	2	5,0
Pegawai Swasta	10	25,0
Lainya	9	22,5
Total	40	100 %
Penghasilan Perbulan	n	%
Tidak/Belum berpenghasilan	19	47,5
< 1.000.000	3	7,5
1.000.000 - 2.000.000	8	20,0
3.000.000 - 4.000.000	8	20,0
> 5.000.000	2	5,0
Total	40	100 %

Distribusi frekuensi karakteristik responden di Ruang Mamminasa Baji RSUD Labuang Baji Sulawesi Selatan menunjukkan bahwa terdapat jumlah responden sebanyak 40 orang. Distribusi responden berdasarkan karakteristik jenis kelamin responden menunjukkan bahwa sebanyak 19 orang (47,5%) berjenis kelamin laki-laki dan perempuan sebanyak 21 orang (52,5%). Kemudian distribusi karakteristik responden berdasarkan kelompok usia responden terbanyak yaitu kelompok umur 18-25

tahun yaitu sebanyak 18 orang (45,0%). Sementara itu karakteristik responden berdasarkan kelompok paling sedikit adalah kelompok usia 26-35 yaitu sebanyak 8 orang (20,0%). Distribusi karakteristik responden berdasarkan kelompok diagnosa medis (post op) responden terbanyak yaitu post op *Appendicitis* yaitu sebanyak 9 orang (22,5%), dan karakteristik responden yang paling sedikit adalah post op GIST (Tumor stroma gastrointestinal) yaitu berjumlah 1 orang (2,5%).

Selanjutnya Distribusi karakteristik responden berdasarkan Pendidikan terakhir responden dengan jumlah terbanyak yaitu responden Tamat SMA sebanyak 17 orang (42,5%), dan karakteristik responden paling sedikit yaitu Tidak Tamat SD sebanyak 3 orang (7,5%). Distribusi karakteristik responden berdasarkan Jenis pekerjaan responden dengan jumlah responden terbanyak yaitu Pelajar/Mahasiswa dan Pegawai Swasta sebanyak masing masing sebanyak 10 orang (25,0%), sementara karakteristik responden yang paling sedikit adalah Pegawai Negeri Sipil sebanyak 2 orang (5,0%). Adapun distribusi responden berdasarkan penghasilan perbulan responden dengan jumlah responden terbanyak yaitu Tidak/Belum berpenghasilan sebanyak 19 orang (47,5%), sementara karakteristik responden yang paling sedikit yaitu responden yang berpenghasilan >1.000.000 sebanyak 3 orang (7,5%).

Analisis Univariat

Tabel 2. Hasil Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan pasien dan Minat Kembali

Kepuasan Pasien	n	%
Puas	23	57,5 %
Kurang Puas	17	42,5 %
Total	40	100,0
Minat Kembali	n	%
Minat	29	72,5%
Kurang Minat	11	27,5%
Total	40	100%

Berdasarkan Tabel 2 di atas dapat disimpulkan bahwa dari 40 responden kepuasan pasien yang menyatakan puas yaitu sebanyak 23 orang (57,5%) dan yang menyatakan kurang puas sebanyak 17 orang (42,5%). Kemudian dari 40 pasien minat kembali yaitu sebanyak 29 orang (72,5%) menyatakan berminat, dan sebanyak 11 orang (27,5%) tidak berminat untuk kembali menggunakan jasa Rumah Sakit.

Analisis Bivariat

Tabel.3 Hasil uji regresi logistik sederhana

Variabel	B	Sig.	Exp (B)
X (Kepuasan Pasien)	1,779	0,024	5,926

Diketahui nilai signifikansi X sebesar $0,024 < 0,05$ yang berarti terdapat hubungan yang signifikan kepuasan pasien dengan minat kembali pasien. Nilai OR pada variabel kepuasan pasien

terdapat 5,926 yang memiliki arti kepuasan pasien menyatakan kurang puas adalah 5 kali lipat memiliki pengaruh terhadap kurang minat untuk kembali. Nilai $B = \text{Logaritma Natural dari } 5,926 = 1,779$ nilai B bernilai positif maka kepuasan pasien memiliki pengaruh yang positif terhadap minat kembali pasien.

PEMBAHASAN

Kepuasan pasien merupakan kondisi ketika kemauan, hasrat serta kebutuhan pasien dapat dipenuhi, harapan pasien terhadap kepuasan pelayanan tentunya menjadi faktor yang bermakna untuk membangun suatu pelayanan yang paham terhadap kebutuhan pasien. Dalam pemberian penanganan medis, sebagai pengguna jasa kesehatan pasien juga perlu memperoleh pelayanan kesehatan yang baik dan memuaskan⁴. Kepuasan pasien juga bergantung pada mutu atau kualitas pelayanan keperawatan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien sangat erat hubungannya dengan kualitas pelayanan keperawatan. Kinerja dan service quality berhasil apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, harapan pelanggan dapat terpenuhi⁵

Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Kembali Pasien Post Operasi Di RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan. Hasil uji regresi logistik didapatkan nilai signifikansi kepuasan pasien sebesar $0,024 < 0,05$ yang berarti bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan minat kembali pasien post operasi di RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Masruron et al (2020)⁶ bahwa terdapat hubungan antara kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter dan perawat dengan minat untuk dirawat kembali. Hubungan tersebut mempunyai ukuran yang positif jika pasien mendapatkan pelayanan di rumah sakit selama ia dirawat lebih baik daripada yang diharapkan maka dia akan merasa puas, sebaliknya jika pengalaman yang didapatkan selama di rumah sakit lebih rendah atau buruk daripada yang mereka harapkan maka mereka akan merasa tidak puas dengan pelayanan di rumah sakit tersebut.

Peneliti Citra et al (2021)⁵ mengatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dan variabel minat kunjungan kembali dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Astuti (2017)⁶ bahwa persepsi pelanggan dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan akan berhubungan dengan kepuasan pelanggan secara keseluruhan dan pelanggan tentunya akan mempunyai minat untuk melakukan pembelian ulang dan memiliki kesediaan untuk merekomendasikan layanan atau jasa rumah sakit kepada orang lain.

Rondonuwu et al (2014)⁷ menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan pasien terhadap kualitas jasa dengan minat untuk memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan. Jika dilihat dari persepsi pasien akan pelayanan di puskesmas baik sehingga membuat pasien puas dengan pelayanan yang diberikan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Yeta et al (2020)⁸ bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh secara signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Poliklinik Neurologi Rumah Sakit Pirngadi Medan. Penelitian lain yang mendukung hasil dalam penelitian ini yang dilakukan oleh Ibojo (2015)⁹ yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan di Reputable Bank, Nigeria.

Beberapa faktor seperti fasilitas, fasilitas dalam hal ini mesin pendingin ruangan yang berfungsi dengan baik, toilet yang bersih, serta ruang perawatan yang rapi sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal yang menyebabkan pasien kurang merasa puas salah satunya adalah fasilitas fisik yang ia terima. Tujuan dari fasilitas adalah untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan dan diharapkan pelanggan akan mau untuk mengulangi lagi membeli jasa yang disediakan oleh perusahaan Adi (2018)¹⁰.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lestari (2019)¹¹ yang menyatakan bahwa wujud fisik yang baik tentunya akan mempengaruhi persepsi pasien. Semakin bagus fasilitas fisik yang disediakan bagi pasien maka semakin besar pula harapan pasien pada rumah sakit pemberi jasa tersebut.

Menurut beberapa pasien mengatakan bahwa pasien tidak mengeluarkan biaya yang mahal untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Menurut Setiawan et al (2012)¹² Jika persepsi pasien terhadap tarif pelayanan baik maka pasien tentunya akan merasa puas terhadap tarif yang dibayarkan untuk pemanfaatan layanan di instalasi rawat inap dan menimbulkan minat untuk terus menggunakan, hal ini bisa terjadi karena pasien bisa melihat manfaat pelayanan yang diberikan sebanding dengan biaya yang dikeluarkan saat pasien berobat.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Citra dan Razak (2021)⁶ bahwa persepsi pelanggan dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan akan berhubungan dengan kepuasan pelanggan secara keseluruhan dan pelanggan tentunya akan mempunyai minat untuk melakukan pembelian ulang dan memiliki kesediaan untuk merekomendasikan layanan atau jasa rumah sakit kepada orang lain. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien, apabila kualitas pelayanan yang diterima kurang baik maka tingkat kepuasan pasien juga akan berkurang, sebaliknya jika semakin puas pelayanan yang diterima oleh pasien maka semakin tinggi juga minat kembali pasien untuk menggunakan kembali jasa rumah sakit tempat pasien berobat sebelumnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian “Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Kembali Pasien” maka dapat disimpulkan Kepuasan pasien memiliki hubungan yang signifikan terhadap minat kembali pasien di Ruang Post Operasi RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan. Adapun saran dalam penelitian ini adalah kepada Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Provinsi Sulawesi untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga pasien yang datang berkunjung terus merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kiswara RM, Mifbakhuddin M, Prasetio DB. Penggunaan Alat Pelindung Diri pada Perawat Rawat Jalan dan Rawat Inap. *J Kesehatan Masy Indones*. 2020;15(2):47. doi:10.26714/jkmi.15.2.2020.47-51
2. Jalias SJFD, Arman, Fairuz Prihatin Idris. 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.

3. Alamri AM, Rumayar AA, Kolibu FK. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Perawat Dan Tingkat Pendidikan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (Rsi) Sitti Maryam Kota Manado. *Pharmacon*. 2015;4(4):241-251. doi:10.35799/pha.4.2015.10213
4. Nurwianti I, Mita, Putri TH. Perilaku Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit: Literature Review. *J Proners*. 2020;5(2):1-9.
5. Darus M, Milawati S, Maemunah N. Kebijakan Dasar Puskesmas Kesehatan Masyarakat. *Nurs News (Meriden)*. 2018;3 Nomor 1:612-619.
6. Masruron L, Kuntjoro T, Kartasurya MI. Analisis Kepuasan Pasien Dilihat dari Minat untuk Dirawat Kembali Terhadap Pelayanan Dokter dan Perawat. *J Manaj Kesehat Indones*. 2019;7(2):81-87. doi:10.14710/jmki.7.2.2019.81-87
7. Citra EW, Razak A, AP ARA. Pengaruh Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Mina Kunjungan Kembali Melalui Kepuasan Pasien Di Rawat Inap Rsud Salewangan Maros Tahun 2021 Prosiding Seminar Nasional SMIPT 2021 Sinergitas Multidisiplin Ilmu Pengetahuan dan Teknologi , vol . Pros Semin Nas. 2021;4(1):379-396.
8. Astuti D. Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas. *Higeia J Public Heal Res Dev*. 2017;1(1):51-57.
9. Rondonuwu NS, Sondakh RC, Ratag BT. Hubungan antara Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Rawat Jalan dengan Minat untuk Memanfaatkan Kembali Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ranotana Weru Kota Manado Tahun 2014. Published online 2014:1-7. <http://fkm.unsrat.ac.id/wp-content/uploads/2014/10/natalya-r.pdf>
10. Yeta MD, Zain U, Silaen M. Faktor Penentu Minat Berkunjung Ulang Di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Neurologi Rsud Dr. Pirngadi Kota Medan. *J Heal Sains*. 2020;1(5):310-319. <http://jurnal.healthsains.co.id/index.php/jhs/article/view/55>
11. Ibojo, Odunlami B. Impact of Customer Satisfaction on Customer Retention: A Case Study of a Reputable Bank in Oyo, Oyo State. Nigeria. *Int J Manag Stud Res*. 2015;3(2):42-53. www.arcjournals.org
12. Adi AS. Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. *JMK (Jurnal Manaj dan Kewirausahaan)*. 2018;3(2):72-89.
13. Lestari IS, Herawati VD. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pada Layanan Di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen. *J Ilmu Keperawatan* 2019;12(2):102-116. <http://www.jurnal.usahidsolo.ac.id/index.php/JIKI/article/view/366>
14. Setiawan A, Darmawansyah, Hamzah A. Hubungan Bauran Pemasaran Dengan Minat Kembali Pasien Rawat Inap RSUD Tenriwaru Bone. Universitas Hasanuddin; 2012.