



## Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Dr. Soetarto (DKT) Yogyakarta

Nurul Ima Alfiah<sup>1</sup>, Raden Jaka Sarwadhamana<sup>2\*</sup>, Imram Radne Rimba Putri<sup>3</sup>, Fatma Siti Fatimah<sup>4</sup>, Tiffany Hayuning Ratri<sup>5</sup>, Rara Aulia Salsabila<sup>6</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6</sup>Universitas Alma Ata

Alamat: Jalan Brawijaya No. 99, Jadan, Tamantirto, Kecamatan Kasihan, Kabupaten Bantul, Yogyakarta 55183

Corresponding: [jaka.sarwadhamana@almaata.ac.id](mailto:jaka.sarwadhamana@almaata.ac.id)

**Abstract.** *The quality of healthcare services is one of the factors that can influence patient satisfaction and encourage repeat visits to healthcare facilities. Patients who are satisfied with the services they receive tend to be more loyal and willing to return to the same healthcare provider. However, based on data on outpatient visits at Dr. Soetarto Hospital (DKT) in Yogyakarta, there was a decrease in the number of visits in 2022 compared to 2021. Therefore, an evaluation of the impact of service quality on the likelihood of repeat visits is necessary. The objective of this study was to determine the effect of healthcare service quality on patients' willingness to return to the Outpatient Department at Dr. Soetarto Hospital (DKT) in Yogyakarta. This study employed an analytical quantitative research method. The sampling technique used was accidental sampling, involving 120 outpatient patients. Data analysis involved univariate and bivariate analyses using logistic regression. The results of the logistic regression test yielded a p-value of 0.123 ( $p > 0.05$ ), with an R-squared value of 2.8% and an odds ratio of 1.846. Regarding the impact of healthcare service quality on the intention to return for follow-up visits, 47 (74.6%) respondents fell into the "high" category, while 22 (38.6%) fell into the "low" category. Therefore, it can be concluded that there is no significant effect of healthcare service quality on the intention of outpatients to return for follow-up visits.*

**Keywords:** *Quality of Service, Repeat Visit Interest, Outpatient Installation*

**Abstrak.** Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pasien dan mendorong terjadinya kunjungan ulang pada fasilitas pelayanan kesehatan. Pasien yang merasa puas terhadap pelayanan yang diterima cenderung memiliki loyalitas yang lebih tinggi dan berkeinginan untuk kembali menggunakan layanan kesehatan yang sama. Namun, berdasarkan data kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Dr. Soetarto (DKT) Yogyakarta, terjadi penurunan jumlah kunjungan pada tahun 2022 dibandingkan tahun 2021. Karena hal tersebut maka perlu adanya evaluasi tentang pengaruh mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Dr. Soetarto (DKT) Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif analitik. Teknik sampling menggunakan *accidental sampling* yang berjumlah 120 pasien rawat jalan. Analisis data menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat dengan uji regresi logistik. Hasil dari uji regresi logistik didapatkan nilai *p value* sebesar 0,123 ( $p > 0,05$ ), dengan nilai *R Square* sebesar 2,8% dan mempunyai nilai *Odd Ratio* sebesar 1,846. Mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang dalam kategori tinggi sebanyak 47 (74,6%) responden sedangkan dalam kategori rendah sebanyak 22 (38,6%) responden. Sehingga dapat disimpulkan tidak adanya pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RS DKT Yogyakarta. Rumah sakit perlu meningkatkan mutu pelayanan khususnya pada indikator *tangible* (bukti fisik) agar dapat meningkatkan minat kunjungan ulang.

**Kata kunci:** Mutu Pelayanan, Minat Kunjungan Ulang, Instalasi Rawat Jalan

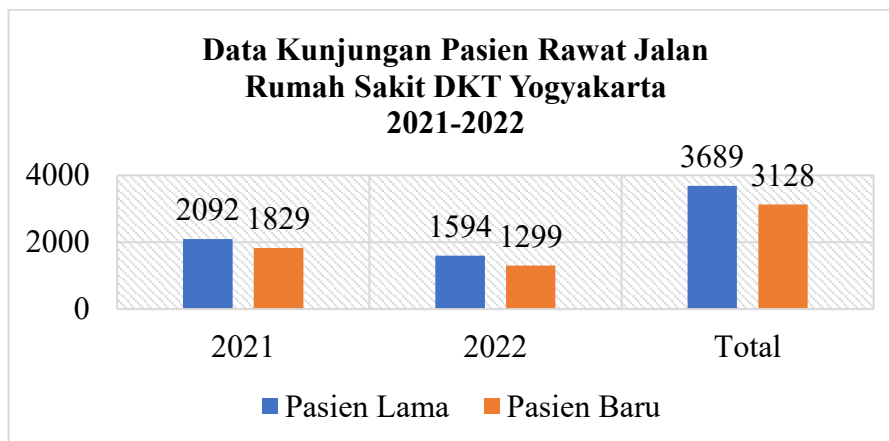
### 1. LATAR BELAKANG

Persepsi tentang mutu serta kepuasan terhadap suatu produk akan sangat mempengaruhi perilaku konsumen selanjutnya bila konsumen merasa puas, maka sangat memungkinkan konsumen tersebut akan membeli kembali produk tersebut dan keputusan dalam kunjungan berikutnya jika pasien merasa tidak puas maka pasien biasanya mencari tempat pelayanan

kesehatan yang lain (Laila & Handini, 2022). Kedekatan ini terbentuk karena pengalaman yang dirasakan oleh pasien terhadap pelayanan yang diterima, mereka beranggapan positif karena mereka menggunakannya dan merasa puas. (Rumbaru et al., 2021). Selain itu, pelayanan kesehatan yang baik akan meningkatkan jumlah kunjungan, yang pada tujuannya untuk menghasilkan lebih banyak pembelian ulang bagi fasilitas kesehatan. (Fatimah et al., 2021).

Minat kunjungan ulang adalah perilaku yang muncul sebagai respon terhadap barang yang menunjukkan keinginan konsumen untuk melakukan pembelian lagi. Kunjungan ulang dapat juga diartikan sebagai bagian dari tahapan loyalitas konsumen, ada beberapa faktor yang memengaruhi loyalitas pasien yaitu kepuasan pelanggan, kualitas jasa, citra, dan rintangan untuk berpindah (Parmana et al., 2024). Jadi dimungkinkan untuk menggunakan perilaku pelanggan sebagai dasar untuk mengidentifikasi hubungan antara kualitas pelayanan dan minat pelanggan untuk menggunakan layanan yang sama, pembeli yang merasa puas akan kualitas produk jasa yang mereka terima akan membeli ulang produk itu kembali. Karena minat perilaku pelanggan untuk menggunakan atau membeli jasa dari penyedia yang sama sangat dipengaruhi oleh pengalaman kepuasan dengan layanan sebelumnya (Maf'idayu & Vania, 2022).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilaksanakan pada 03 Mei 2023, data jumlah pasien umum yang berkunjung ke rawat jalan di RS DKT Yogyakarta mengalami penurunan pada satu tahun terakhir. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RS DKT Yogyakarta.



Gambar 1. Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit DKT Yogyakarta 2021-2022

Berdasarkan Gambar 1, terlihat bahwa jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Dr. Soetarto (DKT) Yogyakarta mengalami penurunan pada tahun 2022 dibandingkan tahun 2021. Penurunan jumlah kunjungan tersebut dapat menjadi indikator adanya perubahan perilaku pasien dalam memanfaatkan layanan kesehatan yang tersedia. Salah satu faktor yang diduga berpengaruh terhadap keputusan pasien untuk kembali berkunjung adalah mutu pelayanan kesehatan yang diterima. Mutu pelayanan yang baik akan menciptakan pengalaman positif,

meningkatkan kepuasan pasien, serta mendorong terbentuknya kepercayaan dan loyalitas terhadap rumah sakit. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pasien, maka pasien cenderung mencari fasilitas kesehatan lain yang dianggap mampu memberikan pelayanan yang lebih baik. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk memahami hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien sebagai upaya mempertahankan dan meningkatkan jumlah kunjungan pasien. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Dr. Soetarto (DKT) Yogyakarta.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif analitik dan menggunakan pendekatan *study cross sectional*. Populasi pada penelitian ini sebanyak 1844 pasien. Teknik perhitungan sampel menggunakan rumus slovin dengan nilai eror 10% didapatkan jumlah sampel sebanyak 105 responden. Namun, pada penelitian ini jumlah sampel ditambah 15 responden. Jadi total jumlah sampel yaitu 120 responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *probability sampling* dengan teknik pengambilannya yaitu *accidental sampling*.

Alat ukur yang dipergunakan untuk mengukur instrumen ini berupa kuesioner. Kuesioner berupa pernyataan tentang minat kunjungan ulang pasien rawat jalan terdiri 10 item dan mutu pelayanan dengan aspek-aspek dalam kuesioner mutu pelayanan meliputi *tangible* (bukti fisik), *reability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (kepastian) dan *empathy* (empati) terdiri dari 25 item pernyataan. Pada instrumen mutu pelayanan peneliti tidak melakukan uji validitas dan reliabilitas kembali. Uji validitas dan reliabilitas yang digunakan yaitu dari penelitian Imam Syafe'i (2022). Uji validitas dilakukan di RSUD Palangka Raya tahun 2022 dengan menggunakan 30 sampel (Syafe'i, 2022). Pada Instrumen minat kunjungan ulang peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas kembali di RS DKT Yogyakarta dengan menggunakan 30 sampel. Analisis yang digunakan yaitu analisis univariat dan analisis bivariat. Uji yang digunakan untuk analisis bivariat yaitu uji regresi logistik.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Dr. Soetarto (DKT) Yogyakarta. Karakteristik responden disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Pasien Rawat Jalan RS DKT Yogyakarta

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	35	29,2
	Perempuan	85	70,8

<b>Karakteristik</b>	<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Usia	17-25 tahun	38	31,7
	26-35 tahun	25	20,8
	36-45 tahun	23	19,2
	46-55 tahun	34	28,3
Pendidikan Terakhir	Tidak bersekolah	1	0,8
	SD	2	1,7
	SLTP	9	7,5
	SLTA	65	54,2
	Perguruan Tinggi	43	35,8
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	25	20,8
	ASN/PPPK/TNI/POLRI	3	2,5
	Pegawai Swasta	29	24,2
	Pedagang/Wirausaha	13	10,8
	Buruh	2	1,7
	Ibu Rumah Tangga	35	29,2
	Lain-lain	13	10,8
Pendapatan	< UMR (Kurang Dari UMR)	22	18,3
	≥ UMR (Lebih Dari UMR)	42	35,0
	Tidak/Belum Berpenghasilan	56	46,7
Transportasi yang Digunakan	Berjalan kaki	1	0,8
	Menggunakan Kendaraan Umum	16	13,3
	Menggunakan Kendaraan Pribadi	103	85,8
Jarak Rumah	0-10 KM	85	70,8
	>10-20 KM	30	25,0
	>20-30 KM	3	2,5
	>30 KM	2	1,7
Wilayah Tempat Tinggal	Kota Yogyakarta	69	57,5
	Kabupaten Bantul	26	21,7
	Kabupaten Sleman	16	13,3
	Kabupaten Gunung Kidul	8	6,7
	Kabupaten Kulon Progo	1	0,8
<b>Total</b>		<b>120</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yaitu perempuan sebanyak 85 (70,8%) dengan mayoritas usia berada pada rentang usia 17-25 tahun sebanyak 38 (31,7%) mayoritas memiliki pendidikan terakhir SLTA sebanyak 65 (54,2%) responden. Sedangkan mayoritas responden sebagai ibu rumah tangga sebanyak 35 (29,2%) mayoritas tidak/belum berpenghasilan sebanyak 56 (46,7%). Kemudian mayoritas responden menggunakan kendaraan pribadi untuk pergi ke rumah sakit sebanyak 103 (85,8%) mayoritas responden jarak rumah ke rumah sakit 0-10 KM sebanyak 85 (70,8%) dan mayoritas wilayah tempat tinggal di Kota Yogyakarta sebanyak 69 (57,5%).

Kategorisasi untuk variabel mutu pelayanan instalasi rawat jalan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 2. Tingkat Mutu Pelayanan Instalasi Rawat Jalan RS DKT Yogyakarta

<b>Tingkat Mutu Pelayanan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Kurang Baik	57	47,5
Baik	63	52,5
<b>Jumlah</b>	<b>120</b>	<b>100</b>

Dari tabel 2, tingkat mutu pelayanan memiliki 2 kategori yaitu kurang baik dan baik. Mayoritas tingkat mutu pelayanan memiliki kategori baik sebanyak 63 (52,5%) responden. Berdasarkan distribusi hasil kuesioner responden menilai mutu pelayanan rendah disebabkan karena halaman rumah sakit yang terlalu panas dan gersang. Sehingga membuat pasien kurang nyaman. Umumnya jumlah waktu yang dihabiskan pasien rawat jalan di ruang tunggu lebih banyak daripada yang dihabiskan di tempat lainnya di rumah sakit. Faktor psikologis seperti kenyamanan dapat membantu pasien mengurangi rasa sakitnya dan bahkan membantunya dalam proses penyembuhannya (Tian, 2023). Pelayanan kesehatan instalasi rawat jalan merupakan unit rumah sakit yang selalu banyak dikunjungi oleh masyarakat, oleh karena itu perlu dilakukan perbaikan kualitas pelayanan manajemen instalasi kepada masyarakat untuk mencapai target manajemen dan kepuasan pelanggan (Azam et al., 2023). Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien harus dilakukan jika suatu institusi kesehatan ingin meningkatkan kualitas pelayanan kesehatannya. Ini akan menunjukkan sejauh mana indikator-indikator kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan dapat memenuhi harapan pasien dan bagaimana hal itu berdampak pada pemanfaatan kembali layanan kesehatan (Muhammad Al Rajab, 2023).

Kategorisasi untuk variabel minat kunjungan ulang disajikan pada tabel berikut:

Tabel 3. Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan RS DKT Yogyakarta

<b>Minat Kunjungan Ulang</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Rendah	38	31,7
Tinggi	82	68,3
<b>Jumlah</b>	<b>120</b>	<b>100</b>

Dari tabel 3, minat kunjungan ulang pasien rawat jalan memiliki 2 kategori yaitu rendah dan tinggi. Mayoritas pasien berminat berkunjung ulang pada kategori tinggi sebanyak 82 (68,3%) responden. Rumah sakit dituntut untuk memahami kebutuhan dan keinginan pasien yang dapat memengaruhi kepuasan pasien berdasarkan pelayanan yang berkualitas dan bukan hanya berkaitan dengan kesembuhan pasien tetapi menyangkut kepuasan terhadap sikap tenaga medis maupun non medis, sarana dan prasarana serta pelayanan yang disediakan, selain itu juga lingkungan yang membuat pasien merasa nyaman dan aman (Raikhola, 2025). Selain itu, loyalitas merek juga berkaitan erat dengan pengalaman konsumen dalam menggunakan suatu

merek. Apabila konsumen memiliki pengalaman yang positif selama menggunakan suatu merek, konsumen akan cenderung menjadi pelanggan yang loyal. Namun loyalitas seringkali bukan disebabkan oleh kepuasan pasien tetapi karena keterpaksaan dan ketiadaan pilihan (Danang, 2013; Rumbaru et al., 2021). Kunjungan ulang pasien akan meningkatkan komitmen masyarakat untuk mengunjungi atau menggunakan layanan kesehatan kembali karena kunjungan ulang pasien tidak selalu dilakukan atas dasar kualitas yang di atas ekspektasi atau harapan pasien (Noviyani & Viwattanakulvanid, 2025).

Kategori untuk mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Dr. Soetarto (DKT) Yogyakarta

Mutu Pelayanan	Minat Kunjungan Ulang				Total		P Value	R Square	OR
	Tinggi		Rendah		N	%			
	f	%	f	%					
Baik	47	74,6	16	25,4	63	52,5			
Kurang Baik	35	61,4	22	38,6	57	47,5	0,123	0,028	1,846
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>68,3</b>	<b>38</b>	<b>31,7</b>	<b>120</b>	<b>100</b>			

Berdasarkan tabel 4, menunjukkan bahwa mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang dalam kategori tinggi sebanyak 47 (74,6%) responden sedangkan dalam kategori rendah sebanyak 22 (38,6%) responden. Hasil dari uji regresi logistik didapatkan nilai *p value* sebesar 0,123, sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya tidak ada pengaruh yang signifikan mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Rumah Sakit Dr. Soetarto (DKT) Yogyakarta tahun 2023 dengan *R Square* sebesar 0,028 dan memiliki nilai *Odd Ratio* sebesar 1,846. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RS DKT Yogyakarta.

Program menjaga mutu adalah suatu upaya yang dilaksanakan secara berkesinambungan, sistematis, objektif dan terpadu dalam menetapkan masalah dan penyebab masalah mutu pelayanan berdasarkan standar yang telah ditetapkan, mengidentifikasi dan menerapkan metode penyelesaian masalah sesuai dengan kemampuan yang tersedia, menilai hasil penyelesaian dan mengembangkan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Liu et al., 2025). Jadi sudah menjadi kewajiban bagi penyedia jasa layanan kesehatan untuk menjaga mutu pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,028 artinya mutu pelayanan hanya mempengaruhi sebesar 2,8% minat kunjungan ulang dan 97,2% dipengaruhi oleh faktor

lain yang tidak diteliti oleh peneliti. Hal tersebut tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Keristiani yang menunjukkan bahwa nilai *R Square* pada penelitian tersebut sebesar 0,682 atau 62,8% minat kunjungan ulang dipengaruhi oleh mutu pelayanan (Mendrofa et al., 2022). Menurut Handoko loyalitas konsumen dipengaruhi oleh kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya (Handoko, 2011). Selain faktor tersebut, menurut Kotler loyalitas juga dapat dipengaruhi oleh citra merek (Kotler & Susanto, 2009). Pada penelitian Abdullah Hanif juga menunjukkan bahwa Riwayat penyakit dan kepemilikan asuransi juga dapat berpengaruh pada pemanfaatan kembali pelayanan kesehatan (Mustofa et al., 2022).

Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh nilai *Odd Ratio* sebesar 1,846. Artinya mutu pelayanan hanya memiliki kecenderungan 1,8 kali untuk memanfaatkan kembali layanan kesehatan. Hasil tersebut tidak sejalan dengan penelitian Amalina, diperoleh nilai *Odd Ratio* pada indikator *tangible* (bukti fisik) diperoleh nilai sebesar 43,333. Sehingga mutu pelayanan pada indikator *tangible* (bukti fisik) memiliki kecenderungan 43,3 kali untuk memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan. Fasilitas pada pelayanan tersebut didapatkan pasien sebagian besar menilai telah baik akan kenyamanan dan kebersihan termasuk adanya papan informasi dan petunjuk yang jelas merupakan salah satu pemberian informasi secara tidak langsung untuk membantu pasien mencapai pelayanan. Penilaian kurang baik pada poli umum berkaitan dengan ketersediaan peralatan yang belum memadai. Fasilitas yang tersedia dapat sepenuhnya dirasakan, maka akan memberikan kepuasan bagi setiap pasien. Kepuasan akan berdampak pada keputusan untuk memanfaatkan kembali pelayanan (Choiriah et al., 2022).

#### 4. KESIMPULAN DAN SARAN

Karakteristik responden pasien rawat jalan di RS DKT Yogyakarta mayoritas berdasarkan jenis kelamin yaitu perempuan, dengan mayoritas usia berada pada rentang usia 17-25 tahun, mayoritas memiliki pendidikan terakhir SLTA. Sedangkan mayoritas responden sebagai ibu rumah tangga, serta mayoritas tidak/belum berpenghasilan. Kemudian mayoritas responden menggunakan kendaraan pribadi untuk pergi ke rumah sakit, mayoritas responden jarak rumah ke rumah sakit 0-10 KM dan mayoritas wilayah tempat tinggal di Kota Yogyakarta. Tingkat mutu pelayanan instalasi rawat jalan mayoritas memiliki kategori baik dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan mayoritas berminat berkunjung ulang pada kategori tinggi. Hasil analisis bivariat menunjukkan tidak adanya pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Dr. Soetarto (DKT) Yogyakarta. Pihak manajemen Rumah Sakit Dr. Soetarto (DKT) Yogyakarta disarankan menjadikan hasil ini sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan media promosi agar menjadi pilihan utama, serta membenahi indikator bukti fisik (*tangible*) seperti penghijauan halaman rumah sakit agar lebih

asri karena kualitas lingkungan sangat memengaruhi kenyamanan pasien. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan kuat untuk mengembangkan desain penelitian yang lebih baik dengan menyusun instrumen mandiri yang menyertakan item *unfavorable*, serta mengeksplorasi faktor-faktor determinan lain yang belum dikaji guna mengurai alasan tidak signifikannya pengaruh mutu terhadap minat kunjungan ulang.

## DAFTAR REFERENSI

- Azam, P., Akhlaq, A., Niazi, M., & Nawaz, S. (2023). Impact of Outpatient Quality Services on Patient Satisfaction. *National Journal of Health Sciences*. <https://doi.org/10.21089/njhs.84.0162>
- Choiriah, A. N., Iswanto, A. H., Istanti, N. D., & Arbitera, C. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien pada Poli Umum di Puskesmas Rawa Buntu Tahun 2021. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(2), 135–141. <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/PJKM/article/view/2523/2502>
- Danang, S. (2013). *Perilaku Konsumen*. Center of Academic.
- Fatimah, S., Putri, I. R. R., & Sumarni. (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.
- Handoko, T. H. (2011). *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. Penerbit BPFE.
- Kotler, P., & Susanto, A. B. (2009). *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Salemba Empat.
- Laia, P. V. B. T., & Handini, S. (2022). The Influence of Product Quality, Service Quality and Perceived Quality on Repurchase Intention with Customer Satisfaction as Intervening Variables at XXYZ Surabaya Store Customers. *Sinergi : Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*. <https://doi.org/10.25139/sng.v12i1.5692>
- Liu, D., Chen, X., & Li, Z. (2025). Developing a model for evaluating and improving the quality of healthcare services. *BMC Health Services Research*, 25. <https://doi.org/10.1186/s12913-025-13405-1>
- Maf'idayu, N., & Vania, A. (2022). Service Quality Terhadap Repurchase Intention di Mediasi Oleh Customer Satisfaction. *REVITALISASI*. <https://doi.org/10.32503/revitalisasi.v11i1.2502>
- Mendrofa, K., Mendrofa, Y., & Gulo, S. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap. *Jurnal Akutansi Manajemen Dan Ekonomi (JAMANE)*, 1(2), 64.
- Muhammad Al Rajab, S. A. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Ilmiah Kesehatan*, 18(1), 73–86.
- Mustofa, A. H., Fatimah, F. S., & Sarwadhama, R. J. (2022). Determinan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kasihan 1 Pada Era New Normal. *Jurnal Kesehatan Manarang*, 8(April), 61–67. <http://jurnal.poltekkesmamuju.ac.id/index.php/m/article/view/464/198>
- Noviyani, A., & Viwattanakulvanid, P. (2025). Service quality as a driver of perceived value satisfaction and revisit intention in Indonesia. *Scientific Reports*, 15. <https://doi.org/10.1038/s41598-025-29414-3>
- Parmana, A. D., Paramarta, V., & Nurina, Y. I. (2024). Factors Affecting Patient Satisfaction and

Patient Loyalty in Hospitals. *International Islamic Medical Journal*. <https://doi.org/10.33086/iimj.v6i2.6535>

Raikhola, P. (2025). Decoding Patient Satisfaction: Examining the Hospital Facilities, Staff Behavior, and Accessibility. *Contemporary Research: An Interdisciplinary Academic Journal*. <https://doi.org/10.3126/craiaj.v8i1.79897>

Rumbaru, U. D., Sumarni, & Sarwadhamana, R. J. (2021). Analisis Pengaruh Brand Awareness dan Brand Loyalty Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar Tahun 2020. *Indonesian Journal of ...*, 4(1), 1–5. <https://ejournal.almaata.ac.id/index.php/IJHAA/article/view/2146%0Ahttps://ejournal.almaata.ac.id/index.php/IJHAA/article/viewFile/2146/1602>

Syafe'i, I. (2022). *Gambaran Kualitas Pelayanan pada Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Palangka Raya Tahun 2022* [Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah]. [https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/67607/1/Imam Syafe%27i - FIKES.pdf](https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/67607/1/Imam%20Syafe%27i%20-%20FIKES.pdf)

Tian, Y. (2023). A review on factors related to patient comfort experience in hospitals. *Journal of Health, Population, and Nutrition*, 42. <https://doi.org/10.1186/s41043-023-00465-4>