

Jurnal Penelitian Farmasi & Herbal	Vol. 4 No. 1	Edition: April 2021 - November 2021
http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPKSY		
Received: 10 Oktober 2021	Revised: 18 Oktober 2021	Accepted: 20 Oktober 2021

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN POLIKLINIK MATA PADA INSTALASI RAWAT JALAN RSUD. dr. TENGKU MANSYUR KOTA TANJUNGBALAI

Bahtera bin David Purba , Armanda Prima, Afrilius Simanjuntak
Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua
Email: bahterapurba@gmail.com

Abstract

Analysis of Factors Affecting Patient Satisfaction Eye Polyclinic Outpatient Hospital dr. Tengku Mansyur, Tanjungbalai City in 2020. Thesis, Department of Public Health, Faculty of Public Health, Deli Husada Deli Tua Health Institute.

This study aims to analyze the relationship between patient satisfaction based on responsiveness, assurance, reliability, empathy and tangible variables with the quality of service in the eye polyclinic, outpatient installation of dr. Tengku Mansyur, Tanjungbalai City. The population of this study were the patients of the Eye Polyclinic, Outpatient Installation of RSUD dr. Tengku Mansyur, Tanjungbalai City as many as 253 respondents. The method used in this study was analyzed by means of the Chi-Square correlation test. The results of the research on the responsiveness variable showed that the level of responsiveness of Human Resources was 99.6%. For the assurance variable obtained 98.0%. For the reliability variable obtained 98.0%. For the empathy variable, it was obtained 93.7%. For the tangible variable, it was obtained 90.5%. Based on research conducted from all variables, the service results are very good with a satisfaction level of 88.9%. So it can be concluded that there is a relationship between the variable responsiveness, assurance, reliability, empathy and tangibility with patient satisfaction in the Eye Polyclinic Outpatient Hospital dr. Tengku Mansyur, Tanjungbalai City in 2020.

Keywords: *Satisfaction Factors, Outpatient, Eye Polyclinic*

1. PENDAHULUAN

Kesehatan sangat penting bagi manusia untuk bertahan hidup dan melakukan aktivitas sehari-hari. Menurut WHO, sehat pada tahun 2015 adalah keadaan sejahtera fisik, mental dan sosial yang utuh tidak

hanya bebas dari penyakit atau kecacatan. Seseorang yang jiwanya sehat adalah produktif sebagai bagian integral dari kualitas hidupnya sendiri ketika keadaan mentalnya sejahtera dan hidupnya harmonis. (Afnuhaji, 2015). Untuk itu

diperlukan intervensi pelayanan kesehatan untuk memberikan pelayanan yang efektif, efisien dan spesifik untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang sesuai dengan cita-cita bangsa. Kesehatan pribadi adalah segala usaha dan tindakan seseorang untuk menjaga, memelihara dan meningkatkan derajat kesehatannya sendiri dalam batas-batas kemampuannya agar mendapatkan kesenangan hidup dan mempunyai tenaga kerja yang sebaik-baiknya (Mu'rifah, 2017).

Oleh karena itu, diperlukan suatu pelayanan yang bergerak cepat untuk membantu masyarakat dalam upaya menjaga dan memelihara kesehatannya. Dalam hal ini rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyelenggarakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Keppres RI, 2009). Rumah sakit adalah organisasi yang kompleks, yang menggunakan kombinasi instrumen ilmiah khusus dan kompleks dan bekerja dengan berbagai unit staf terlatih dan terdidik untuk merawat dan mengobati masalah medis modern, semuanya bersatu untuk tujuan pemulihan dan pemeliharaan yang sama. Dalam keadaan sehat. (Siregar, 2018).

Indikator utama untuk menentukan mutu pelayanan

rumah sakit adalah kepuasan pasien. Pelayanan yang baik dari suatu rumah sakit akan menunjukkan bahwa rumah sakit tersebut memiliki kualitas yang baik pula. Kepuasan pasien adalah penilaian pasien setelah menggunakan pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh tenaga kesehatan terhadap harapan pasien. Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor terpenting dalam upaya menciptakan kepuasan pelanggan. Pelayanan bermutu yang dimaksud adalah pelayanan yang diberikan atas dasar standar yang dipersyaratkan agar dapat dipercaya oleh pasien.

Dalam hal ini terdiri dari lima dimensi yaitu bukti langsung atau tampilan fisik (tangible), perhatian atau empati (empathy), keyakinan atau jaminan (assurance), kehandalan (reliability) dan ketanggapan (responiveness). Dari lima dimensi inilah kemudian dapat diketahui kepuasan pasien dan dimensi yang mana yang lebih dominan sehingga rumah sakit dapat melakukan usaha untuk melakukan peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit.

Berbagai hasil penelitian menunjukkan data tingkat kepuasan pasien di berbagai negara. Menurut Ndambuki pada tahun 2013, kepuasan pasien di Kenya adalah 40,4 %, di Bakhtapur India, menurut Twayana, kepuasan pasien adalah 34 ,4 %.

sedangkan di Indonesia berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan terhadap pasien Instalasi Rawat Jalan di RS Tk.III Wira Tamtama Semarang Tahun 2014 di ketahui sebanyak 35 % menyatakan keluhan terhadap waktu pelayanan yang terlalu lama dan antrian yang tidak teratur, 50 % mengatakan keluhan kurang ramah dan sabarnya petugas kesehatan ketika memberikan pelayanan dan 15 % mengatakan keluhan terhadap kenyamanan pelayanan. Selain itu penelitian di RSUD Kab. Brebes Tahun 2014 dilakukan penelitian terhadap pasien Instalasi Rawat Jalan ditemukan hasilnya 33 % pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan administrasi, 30 % tidak puas terhadap pelayanan dokter, 36 % tidak puas terhadap keadaan lingkungan RS dan 1 % tidak puas terhadap pelayanan penunjang medik.

2. METODE

Kuesioner adalah alat yang digunakan sebagai teknik pengumpulan data formal bagi responden untuk menjawab pertanyaan secara tertulis (Nursalam, 2011). Kuesioner terstruktur diambil dari kuesioner Trarintya, (2011). Pertanyaan-pertanyaan dalam kuisisioner ini berkaitan dengan kepuasan pasien saat menggunakan pelayanan kesehatan di klinik oftalmologi, yang terdiri dari ketepatan

waktu pelayanan, seperti waktu proses di register, ketepatan pelayanan dalam hal keandalan dan ketepatan pelayanan, tanggung jawab dalam menangani keluhan pasien, kesopanan dan keramahan dalam pemberian pelayanan, integritas dalam hal ketersediaan fasilitas penunjang pelayanan, kenyamanan dalam penggunaan pelayanan, kemudahan pemberian pelayanan dalam hubungannya dengan petugas dan fasilitas penunjang, pelayanan pribadi dalam hubungannya untuk fleksibilitas staf, atribut pendukung layanan lainnya, seperti lingkungan, AC dan lain-lain, dan variasi model. Layanan terkait inovasi untuk memberikan pola layanan baru. (Gaspersz yang dikutip oleh Bustami, 2011).

Penelitian ini menggunakan kuisisioner yang digunakan sebagai alat ukur penelitian untuk mencapai kebenaran atau mendekati kebenaran, sehingga kuisisioner ini mengharapkan data kunci yang berkaitan dengan masalah penelitian dapat terselesaikan. Skala ordinal menurut Juliansyah Noor (2014) berguna untuk memberikan informasi mengenai jumlah relatif dari karakteristik individu yang berbeda.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Distribusi Frekwensi Karakteristik Responden yang dilakukan di Poliklinik Mata

RSUD dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai diperoleh data dari 253 responden berdasarkan usia jumlah mayoritas yang berkunjung berada pada responden dengan kelompok usia 51-60 tahun yaitu 93 responden (36.8 %), 41-50 tahun yaitu 73 responden (28.9%), 31-40 tahun yaitu 61 responden (24.1 %), dan jumlah minoritas berada pada kelompok usia 18-30 tahun yaitu 26 responden (10.3%). Berdasarkan jenjang pendidikan diperoleh data responden yang berkunjung berada pada responden dengan tingkat pendidikan SMA yaitu 146 responden (57.7%), tingkat SMP sebanyak 59 responden (23.3 %), SD sebanyak 30 responden (11.9%), Akademi sebanyak 11 responden (4.3%) dan sarjana sebanyak 7 responden (2.8%). Berdasarkan pekerjaan responden jumlah terbanyak yang berkunjung ditemui pada kelompok wiraswasta sebanyak 185 responden (73.1 %), karyawan swasta sebanyak 38 responden (15.0%), PNS dan pelajar sebanyak 14 responden (5.5 %) dan TNI/POLRI sebanyak 2 responden (8%).

Hasil penelitian tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.1 Distribusi Frekwensi Karakteristik Responden Penelitian Pasien Poliklinik Mata RSUD dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai Tahun 2020

Karakteristik Responden Penelitian	Frekwensi (n)	Persentase (%)
Usia		
18-30	26	10.3
31-40	61	24.1
41-50	73	28.9
51-60	93	36.8
Pendidikan		
SD	30	11.9
SMP	59	23.3
SMA	146	57.7
Akademi	11	4.3
Sarjana	7	2.8
Pekerjaan		
Pelajar/Mahasiswa	14	5.5
Karyawan Swasta	38	15.0
PNS	14	5.5
TNI/POLRI	2	8
Wiraswasta	185	73.1
Total	253	100.0

(Sumber : Hasil Penelitiann. Diolah 2020)

Analisis Univariat dilakukan untuk mengetahui gambaran distribusi frekwensi dari masing-masing variabel yang diteliti. Hasil penelitian berdasarkan dimensi responsiveness, assurance, reliability, empathy, dan tangible yang diperoleh dari 253 responden dapat dilihat pada uraian sebagai berikut :

Distribusi frekwensi responden berdasarkan faktor responsiveness menunjukkan hasil penelitian dari 253 orang responden terdapat 252 responden

(99.6 %) yang menyatakan tanggap dengan pelayanan yang diberikan dan 1 responden (4 %) menyatakan kurang tanggap. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.2 Distribusi Frekwensi Responden Berdasarkan Faktor Responsiveness Pasien Poliklinik Mata RSUD dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai Tahun 2020

Variabel Bebas	Frekwensi (n)	Persentase (%)
Responsive		
Tanggap	252	99.6
Kurang Tanggap	1	4
Total	253	100.0

(Sumber : Hasil Penelitian Diolah 2020)

Distribusi frekwensi responden berdasarkan faktor assurance menunjukkan hasil penelitian dari 253 orang responden terdapat 248 responden (98.0 %) yang menyatakan terjamin dengan pelayanan yang diberikan dan 5 responden (2.0 %) menyatakan kurang terjamin. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.3 Distribusi Frekwensi Responden Berdasarkan Faktor Assurance Pasien Poliklinik Mata RSUD dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai Tahun 2020

Variabel Bebas	Frekwensi (n)	Persentase (%)
Assurance		
Terjamin	248	98.0
Kurang Terjamin	5	2.0
Total	253	100.0

Distribusi frekwensi responden berdasarkan faktor reliability menunjukkan hasil penelitian dari 253 orang responden terdapat 248 responden (98.0 %) yang menyatakan handal dengan pelayanan yang diberikan dan 5 responden (2.0%) menyatakan kurang handal. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.4 Distribusi Frekwensi Responden Berdasarkan Faktor Reliability Pasien Poliklinik Mata RSUD dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai Tahun 2020

Variabel Bebas	Frekwensi (n)	Persentase (%)
Reliability		
Handal	248	98.0
Kurang Handal	5	2.0
Total	253	100.0

Distribusi frekwensi responden berdasarkan faktor empathymenunjukkan hasil penelitian dari 253 orang responden terdapat 237 responden (93.7 %) yang menyatakan sikap yang baik dengan pelayanan yang

diberikan dan 16 responden (6.3 %) menyatakan sikap yang kurang baik. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.5 Distribusi Frekwensi Responden Berdasarkan Faktor Empathy Pasien Poliklinik Mata RSUD dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai Tahun 2020

Variabel Bebas	Frekwensi (n)	Persentase (%)
Empathy		
Sikap Yang Baik	237	93.7
Sikap Yang Kurang Baik	16	6.3
Total	253	100.0

Distribusi frekwensi responden berdasarkan faktor tangible menunjukkan hasil penelitian dari 253 orang responden terdapat 229 responden (90.5 %) yang menyatakan baik dengan pelayanan yang diberikan dan 24 responden (9.5 %) menyatakan kurang terjamin. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.6 Distribusi Frekwensi Responden Berdasarkan Faktor Tangible Pasien Poliklinik Mata RSUD dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai Tahun 2020

Variabel Bebas	Frekwensi (n)	Persentase (%)
Tangiabl		

e		
Baik	229	90.5
Kurang Baik	24	9.5
Total	253	100.0

Distribusi frekwensi responden berdasarkan faktor kepuasan menunjukkan hasil penelitian dari 253 orang responden terdapat 225 responden (88.9 %) yang menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan dan 28 responden (11.1 %) menyatakan kurang puas. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.7 Distribusi Frekwensi Responden Berdasarkan Faktor Kepuasan Pasien Poliklinik Mata RSUD dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai Tahun 2020

Variabel Bebas	Frekwensi (n)	Persentase (%)
Kepuasan		
Puas	252	99.6
Kurang Puas	1	4
Total	253	100.0

Analisis Bivariat dilakukan untuk menilai hubungan antara variabel bebas (x) dengan variabel terikat (y). Berdasarkan Uji Chi-Square diperoleh hasil Analisis Bivariat adalah sebagai berikut :

Berdasarkan pengujian hubungan antara faktor reliability dengan kepuasan pasien Poliklinik Mata Instalasi

Rawat Jalan RSUD dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai Tahun 2020 diperoleh hasil berdasarkan tabel Crosstab dari 253 responden sebanyak 248 responden yang mempunyai persepsi handal terhadap pelayanan yang diberikan terdapat 221 responden (89.1 %) yang menyatakan puas dan 27 responden (10.9 %) yang menyatakan kurang puas, sedangkan 5 responden yang mempunyai persepsi kurang handal terhadap pelayanan yang diberikan terdapat 4 responden (80 %) yang menyatakan puas dan 1 responden (20 %) yang menyatakan kurang puas. Diketahui nilai p-value sebesar $=0,520$. Karena nilai signifikan $0.520 < \alpha = 0.05$ maka hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima yang menunjukkan terdapat hubungan antara variabel reliability dengan kepuasan pasien Poliklinik Mata Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai Tahun 2020

Berdasarkan pengujian hubungan antara faktor assurance dengan kepuasan pasien Poliklinik Mata Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai Tahun 2020 diperoleh hasil berdasarkan tabel Crosstab dari 253 responden sebanyak 248 responden yang mempunyai persepsi terjamin terhadap pelayanan yang diberikan terdapat 222 responden (89.5 %) yang menyatakan puas dan 26 responden (10.5 %) yang

menyatakan kurang puas, sedangkan 5 responden yang mempunyai persepsi kurang terjamin terhadap pelayanan yang diberikan terdapat 3 responden (60%) yang menyatakan puas dan 2 responden (40 %) yang menyatakan kurang puas. Diketahui nilai p-value sebesar $=0,037$. Karena nilai signifikan $0.037 < \alpha = 0.05$ maka hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima yang menunjukkan terdapat hubungan antara variabel assurance dengan kepuasan pasien Poliklinik Mata Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai Tahun 2020.

Berdasarkan pengujian hubungan antara faktor tangible dengan kepuasan pasien Poliklinik Mata Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai Tahun 2020 diperoleh hasil berdasarkan tabel Crosstab dari 253 responden sebanyak 229 responden yang mempunyai persepsi baik terhadap pelayanan yang diberikan terdapat 207 responden (90.4 %) yang menyatakan puas dan 22 responden (9.6%) yang menyatakan kurang puas, sedangkan 24 responden yang mempunyai persepsi kurang baik terhadap pelayanan yang diberikan terdapat 18 responden (75%) yang menyatakan puas dan 6 responden (25%) yang menyatakan kurang puas. Diketahui nilai p-value sebesar $=0,022$. Karena nilai signifikan

$0.022 < \alpha = 0.05$ maka hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima yang menunjukkan terdapat hubungan antara variabel tangiable dengan kepuasan pasien Poliklinik Mata Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai Tahun 2020.

Berdasarkan pengujian hubungan antara faktor responsiveness dengan kepuasan pasien Poliklinik Mata Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai Tahun 2020 diperoleh hasil berdasarkan tabel Crosstab dari 253 responden sebanyak 252 responden yang mempunyai persepsi tanggap terhadap pelayanan yang diberikan terdapat 225 responden (89.3 %) yang menyatakan puas dan 27 responden (10.7 %) yang menyatakan kurang puas, sedangkan 1 responden yang mempunyai persepsi kurang tanggap terhadap pelayanan yang diberikan menyatakan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Diketahui nilai p-value sebesar $=0,005$. Karena nilai signifikan $0.005 < \alpha = 0.05$ maka hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima yang menunjukkan terdapat hubungan antara variabel responsiveness dengan kepuasan pasien Poliklinik Mata Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai Tahun 2020.

Berdasarkan pengujian hubungan antara faktor empathy dengan kepuasan

pasien Poliklinik Mata Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai Tahun 2020 diperoleh hasil berdasarkan tabel Crosstab dari 253 responden sebanyak 237 responden yang mempunyai persepsi sikap yang baik terhadap pelayanan yang diberikan terdapat 215 responden (90.7 %) yang menyatakan puas dan 22 responden (9.3 %) yang menyatakan kurang puas, sedangkan 16 responden yang mempunyai persepsi sikap yang kurang baik terhadap pelayanan yang diberikan terdapat 10 responden (62.5 %) yang menyatakan puas dan 6 responden (37.5 %) yang menyatakan kurang puas. Diketahui nilai p-value sebesar $=0,000$. Karena nilai signifikan $0.000 < \alpha = 0.05$ maka hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima yang menunjukkan terdapat hubungan antara variabel empathy dengan kepuasan pasien Poliklinik Mata Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai Tahun 2020.

DAFTAR PUSTAKA

Agustina, S. 2013. Hubungan Antara Persepsi Penyajian Makanan dan Daya Terima Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Gizi Pasien DM Tipe II Rawat Inap di RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Skripsi. Surakarta : Program Studi S1 Gizi Fakultas Ilmu Kesehatan

- Universitas
Mmuhammadiyah
Surakarta.
- Atmadjati, Arista. 2013.
Layanan Prima dalam
Praktik Saat Ini,
Yogyakarta: CV Budi
Utama.
- Afnuhazi, Ridhyallah. 2015.
Komunikasi Terapeutik
Dalam Keperawatan
Jiwa.Yogyakarta: Gosyen
Publishing
- Budiarto, Eko. 2002.
Biostatistika Untuk
Kedokteran dan Kesehatan
Masyarakat. Jakarta:
Penerbit Buku Kedokteran
EGC.
- Bustami, 2011.Penjaminan Mutu
Pelayanan Kesehatan &
Akseptabilitasnya. Jakarta:
Erlangga.
- Danang Sunyoto,
2015.Manajemen dan
Pengembangan Sumber
Daya Manusia. Yogyakarta:
Center for Academic
Publishing Service
Departemen Kesehatan
Republik Indonesia, 2016
Pengertian Rumah Sakit
- Donni Junni Priansa, 2017.
Perilaku Konsumen dalam
Bisnis
Kontemporer.Bandung:
Alfabeta
- Hidayat, A.A. 2009. Metode
Penelitian Keperawatan dan
Teknik Analisis
Data.Jakarta: Salemba
Medika.
- Hamidiyah, A. (2013).
Hubungan Persepsi Pasien
Tentang Kualitas Pelayanan
dengan Minat Kunjungan
Ulang di Klinik Umum
Rumah Sakit Bhineka Bakti
Husada Kota Tangerang
Selatan. UIN Syarif
Hidayatullah Jakarta.
Retrieved from
http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/25898/1/AZIZA_TUL_HAMIDIYAH-fkik.pdf
- Henny, S. (2017). Pengaruh
Persepsi Pasien Tentang
Mutu Pelayanan Terhadap
Minat Kunjungan Ulang Di
Klinik Spog Dr Pringadi
Medan Tahun 2016. UIN
Syari.Hidayatullah.
Retrieved from
http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/35904/1/Sri_Henny-FKIK.pdf
- Habibi, A., Hakim, F., & Azizi, F.
S. (2019). Hubungan Mutu
Pelayanan Keperawatan
dengan Minat Kunjungan
Ulang Rawat Jalan di RSIA
PKU Muhammadiyah
Cipondoh. Jurnal JKFT:
Universitas Muhamadiyah
Tangerang.
- Keputusan Presiden Republik
Indonesia, 2009. Undang-
undang Republik Indonesia
No.44 Rumah Sakit,
Jakarta
- Muninjaya, A.A .Gde, 2005,
Manajemen Kesehatan,
EGC, Jakarta
- Murdani, Eti. 2007.
Pengembangan Sistem
Informasi Rekam Medis
Rawat Jalan Untuk

- Mendukung Evaluasi Pelayanan di RSUD Bina Kasih Ambarawa. Tesis FKM Universitas Diponegoro. Semarang.
- Muninjaya, Gde. 2011. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC.
- Notoatmodjo, S. 2010. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta.
- Noviyanti, Arista. 2012. Hubungan Antara Beberapa Faktor Dengan Kepuasan Pasien Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Balai Pengobatan Umum di Puskesmas Pecangaan Kabupaten Jepara. Skripsi di publikasikan oleh Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro Semarang.
- Nasution, H. N. (2013). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Non Obstetri dan Ginekologi Di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Sumatera Utara. Ilmu Kesehatan Masyarakat. Universitas Sumatera Utara. Retrieved from <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/37086>.
- Pohan, I.S. 2015. Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC.
- Pajow, R. V. M., Mandagi, C. K. F., Rumayar, A. A., Masyarakat, F. K., & Ratulangi, U. S. (2017). Hubungan antara Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Minat Pemanfaatan Kembali di Puskesmas Sonder. Kesmas, 1-10. Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/23022>
- Permana, M. A. (2018). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien ke Puskesmas Kota Medan. Universitas Sumatera Utara. Retrieved from <http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/10346/141301061.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Reyza. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Umum pada Rumah Sakit Daerah Madani Provinsi Sulawesi Tengah. Jurnal Katalogis, 5(9), 22-32. Retrieved from <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Katalogis/article/viewFile/9708/770>
- Sugiyono, 2010. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: CV Alfabeta.
- Sastroasmoro, Prof. Dr. Sudigdo dan Ismail, Prof. Dr. Sofyan, 2011. Dasar-dasar Metodologi Penelitian Klinis Edisi ke-4. Jakarta: Sagung Seto
- Supranto, J. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar,

- Cetakan keempat, Penerbit
PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Sugesti, Endah. 2013.
Hubungan Persepsi Pasien
Rawat Jalan Tentang Mutu
Pelayanan Dokter
Dengan Kepuasan Pasien
Rawat Jalan Di RSUD Kota
Salatiga Tahun 2013.
Skripsi dipublikasikan oleh
Fakultas Kesehatan
Universitas Dian
Nuswantoro Semarang
- Sugiyono, 2015. Metode
Penelitian Kuantitatif,
Kualitatif, dan R&D.
Bandung: Alfabeta
- Setyo, Purnomo Edwin, 2017,
Pengaruh Kualitas Produk
dan Harga Terhadap
Kepuasan Konsumen Best
Autoworks, Jurnal
Manajemen dan Start-Up
Bisnis,
- Tjiptono, Fandy. 2014,
Pemasaran Jasa – Prinsip,
Penerapan, dan Penelitian,
Andi Offset, Yogyakarta.
- Utama, Puspa Yudha, Apriatni
E.P., dan Sari
Listyorini. 2013. Analisis
Tingkat Kepuasan Pasien
Rawat Inap Rumah Sakit
Islam Sultan Agung
Semarang Dilihat Dari
Dimensi Kualitas
Pelayanan. Diponegoro
Journal of Social And Politic
Tahun 2013.