

**Analisis Pengaruh Kepuasan Atas Pelayanan Dokter Terhadap Minat Kunjungan Ulang
(Studi Pada Pasien Umum Di Instalasi Rawat Jalan RSUD A Dadi Tjokrodipo Bandar
Lampung)**
Nita Sahara

ABSTRACT

Background: a number of patient with personal payment was only 10% of overall visitation in 2014. Pre survey of 33 respondents in Rsud A Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung in may 2015, showed that 60% of patients did not interest to re-visit and 65% of them were not satisfied with the doctor services. The aim of this research was to obtain the influence of satisfaction with doctor services to revisit interest in ambulatory care of Rsud A Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung 2015.

Methods: quantitative analytic with cross sectional approach. The study was conducted at the ambulatory care patients. Sample of the research was 178 people taken by using accidental sampling based on the inclusion and exclusion criteria. The data analysed with univariate, bivariate by chi square test, and multivariate by logistic regression test.

Results: the percentage of patients most satisfied with the technical medical doctors (57.9%), attitude of doctors (54.5%), the delivery of information by doctor (51.7%), timeliness of care doctor (52.8%), and availability time consulting doctor (55.1%) and 56.7% interest in visiting again. There were influence from satisfaction for services provided doctor to patient revisit interest in ambulatory care of rsud a dadi tjokrodipo bandar lampung 2015, with variable satisfaction of attitude doctor most influence to patient revisit interest (OR = 2.759). Suggestion: the management called on doctors to cultivate smiles, greetings and arrive on time in providing services and facilitate the training of the doctor-patient personality.

Keywords: Satisfaction for services provided doctor, Patient revisit interest

Bibliography: 40 (2000-2015)

PENDAHULUAN

Minat melakukan kunjungan ulang merupakan bagian dari loyalitas sikap yang dapat ditindaklanjuti dengan perilaku menggunakan jasa ulang. Minat kunjungan ulang ada pada tahapan loyalitas konatif, dimana pada tahap ini sikap yang muncul dari kognisi awal pembelian (masa sebelum konsumsi) berupa faktor kepuasan (masa setelah konsumsi) yang menimbulkan kesukaan dan menjadikan objek sebagai preferensi untuk menggunakan jasa ulang disertai adanya komitmen atau niat untuk melakukan sesuatu ke arah tujuan tertentu (Ali hasan, 2013). Dewasa ini begitu banyaknya jumlah rumah sakit di Kota Bandar Lampung. Disisi ini rumah sakit perlu melakukan suatu upaya untuk tetap bertahan dan berkembang dengan cara meraih loyalitas pasien dengan kualitas pelayanan yang baik (lovelock,2013). Dalam mendukung kualitas pelayanan di rumah sakit, sumber daya yang paling banyak menyumbang sebagai pendukung kepuasan pasien adalah dokter.

Peran dokter memberikan pengaruh besar untuk menentukan kualitas pelayanan (Aditama,2002).

Dalam kurun waktu 3 tahun terakhir jumlah pasien rawat jalan di RSUD A Dadi Tjokrodipo meningkat, pada tahun 2012 kunjungan pasien sejumlah 29884 orang, tahun 2013 sejumlah 31762 orang dan pada tahun 2014 sejumlah 64698 orang. Pada tahun 2014 jumlah kunjungan pasien umum paling rendah (7218 pasien) dibanding pembayaran BPJS kesehatan (38121 pasien) dan Jamkesda (26481 pasien). Meskipun meningkat, setelah dilakukan pra survei pada 33 responden di RSUD A Dadi Tjokrodipo Bandar lampung pada bulan Mei tahun 2015, peneliti mendapatkan bahwa 20 orang tidak berminat untuk melakukan kunjungan ulang, 17 orang tidak puas terhadap pelayanan yang didapat, 15 orang menyatakan fasilitas buruk, 13 orang menyatakan pelayanan dokter buruk berupa datang pelayanan tidak tepat waktu, tidak jelas dalam penyampaian informasi dan

kurang ramah dan tidak berminat melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit tersebut.

JENIS PENELITIAN

Jenis penelitian kuantitatif dengan desain observasi analitik dan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel 178 responden dengan teknik pengambilan sampel *accidental sampling* sesuai criteria inklusi dan eksklusi. Variabel bebas berupa minat kunjungan ulang dan variabel terikat berupa kepuasan atas pelayanan dokter yang meliputi: keterampilan teknis medis, sikap, penyampaian informasi, waktu kedatangan dan pemberian waktu konsultasi. Variabel control berupa: usia, jenis kelamin, pendidikan, pendapatan, pekerjaan dan aksesibilitas. Analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis ini adalah dengan uji *chi square* dan regresi logistik.

HASIL

Dari 178 pasien yang menjadi responden penelitian, Persentase karakteristik terbanyak berjenis kelamin perempuan (60,1%), usia 17-40 tahun (61,8%), berpendidikan menengah (39,9%), Pekerjaan kategori III (PNS, TNI, POLRI, Karyawan Swasta, Wiraswasta) (51,1%), penghasilan $\geq$ UMR (51,7%) dan Aksesibilitas mudah dijangkau (60,1%). Persentase kepuasan atas pelayanan dokter terbanyak meliputi: puas atas teknis medis dokter (57,9%), puas atas sikap dokter (54,5%), puas atas penyampaian informasi oleh dokter (51,7%), puas atas ketepatan waktu pelayanan dokter (52,8%), dan ketersediaan waktu konsultasi dokter (55,1%). Dari 178 pasien 56,7% minat melakukan kunjungan ulang.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi minat kunjungan ulang pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD A Dadi Tjokrodipo Lampung 2015 Bulan Oktober 2015

Variabel	n	%
Tidak Minat kunjungan Ulang	77	43,3
Minat Kunjungan Ulang	101	56,7
Jumlah Total	178	100

Tabel 3. Pemodelan Akhir Multivariat Kepuasan Pasien Atas Pelayanan Dokter Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Instalasi Rawat Jalan RSUD A Dadi Tjokrodipo Bulan Oktober Tahun 2015

	B	Sig.	Exp(B)	95% C.I. for EXP(B)	
				Lower	Upper
Teknis Medis Dokter	.920	.011	2.508	1.232	5.105
Sikap Dokter	1.015	.005	2.759	1.348	5.648
Penyampaian Informasi Dokter	.729	.045	2.074	1.016	4.232
Ketepatan Waktu Datang	.737	.039	2.089	1.038	4.205
Konsultasi Dokter	.600	.097	1.822	.898	3.699
Constant	-5.858	.000	.003		

Hasil uji bivariat dan multivariat terdapat hubungan dan pengaruh secara bersama antara kelima variabel kepuasan atas pelayanan dokter yang meliputi: keterampilan teknis medis ($p=0,011$), sikap ($0,005$), penyampaian informasi ($p=0,045$), ketepatan waktu pelayanan ($0,039$) dan pemberian waktu konsultasi ($p=0,097$) terhadap minat kunjungan ulang pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD A Dadi Tjokrodipo Tahun 2015. Variabel yang paling mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien adalah kepuasan atas sikap dokter ($OR=2,759$).

Minat kunjungan ulang pada pasien yang menyatakan puas atas pelayanan dokter sebesar 13,5%. Seangkan, minat kunjungan ulang pasien yang menyatakan tidak puas atas pelayanan dokter sebesar 0,28%. Perbandingan minat kunjungan ulang pasien yang puas dan yang tidak puas atas pelayanan dokter sebesar 67,5 kali. Terdapat interaksi antara sikap dokter dan pemberian waktu konsultasi dengan nilai $p=0,036$ serta terdapat interaksi antara sikap dan pemberian waktu konsultasi dokter dengan nilai $p=0,034$ ($p \leq 0,05$) dalam mempengaruhi minat kunjungan ulang di RSUD A Dadi Tjokrodipo.

PEMBAHASAN

Hasil ini berkebalikan dengan hasil pra survei yang dilakukan oleh peneliti dimana perbandingan responden yang minat melakukan kunjungan ulang dibandingkan dengan yang tidak minat melakukan kunjungan ulang yaitu 2:3 serta berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Suhendro, Kartasurya dan Arso (2014) tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan minat kunjungan ulang pelayanan antenatal di Poliklinik Kebidanan RSI Sunan Kudus dimana Sebagian besar responden (54%) tidak berminat melakukan kunjungan ulang ke poliklinik. Hal ini dapat disebabkan oleh perbedaan karakteristik dari responden yang diteliti yang dapat mempengaruhi persepsi kepuasan yang mengimplikasikan ketidakminatan untuk melakukan kunjungan ulang.

Hasil uji bivariat karakteristik responden dengan minat kunjungan ulang berupa

bertentangan dengan teori Supriyanto dan Ernawati (2010) dimana minat kunjungan ulang merupakan suatu proses pengambilan keputusan untuk menggunakan pelayanan ulang yang merupakan bagian dari perilaku konsumen pasca pelayanan. Perilaku konsumen dalam proses pengambilan keputusan sebelum penggunaan dipengaruhi oleh 4 aspek yaitu struktural (pendidikan), psikososial (kelas sosial: penghasilan dan pekerjaan), demografi (usia dan jenis kelamin) dan aksesibilitas (sosio ekonomi dan jarak). Pendidikan dapat memberikan informasi pengetahuan atau percepatan penyerapan informasi tentang manfaat suatu jasa yang akan membawa individu tersebut menentukan sikap sehingga niat dan menunjukkan perilaku yang positif terhadap jasa dan penyedia jasa. Kelas sosial akan mempengaruhi sikap dan norma subjektif (kebutuhan, harapan dan keyakinan individu) sehingga niat dan menunjukkan perilaku yang positif. Usia dan jenis kelamin akan mempengaruhi norma subjektif secara langsung sehingga mempengaruhi niat sehingga menunjukkan perilaku positif. Teori tersebut didukung juga oleh Engel, Blackwell dan Mianiard yang jauh pada tahun 1994 menyatakan bahwa variabel penghasilan dan pekerjaan merupakan faktor sosial yang mempengaruhi perilaku konsumen dimana penghasilan dan pekerjaan akan mempengaruhi persepsi dari pasien. Begitu pula variabel aksesibilitas. Variabel ini akan mempengaruhi perilaku pasien secara langsung.

Menurut Wanarto (2013) Akses akan mempengaruhi penilaian akan mutu pelayanan jasa yang mempengaruhi perilaku sebelum maupun setelah penggunaan jasa. Keempat aspek tersebut dapat mempengaruhi setiap individu dalam keputusan pra pembelian. Dalam keputusan membeli atau menggunakan jasa setiap pasien memiliki keinginan dan harapan yang berbeda dalam memenuhi kebutuhannya. Bila kebutuhan dan harapan terpenuhi pasca pembelian/ penggunaan pasien menjadi puas sehingga nantinya akan menjadi konsumen loyal (Supriyanto dan Ernawati, 2010). Sehingga menurut peneliti dapat dinyatakan bahwa meskipun keempat aspek tersebut mempengaruhi keputusan pra pembelian

belum tentu mempengaruhi minat kunjungan ulangnya karena untuk minat melakukan kunjungan ulang pasien tersebut harus puas atau sangat puas terlebih dahulu atas pelayanan yang diberikan. Hal tersebut didukung juga oleh penelitian dari Munawaroh (2011) mengenai hubungan karakteristik dan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien di RSUD Dr. Sutomo Ponorogo yang menyatakan bahwa tidak terdapat hubungan antara usia, pendidikan dan jenis kelamin dengan loyalitas.

Hasil uji bivariat variable kepuasan atas pelayanan dokter dengan minat kunjungan ulang sesuai dengan teori Klein *et al* dalam Wijono (2000) tentang faktor keterampilan tenaga medis, ketanggapan petugas kesehatan dalam memenuhi kebutuhan pasien, faktor empati, respek, dan keramah-tamahan dalam melayani pasien dapat mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan itu sendiri sangat berhubungan erat dengan kepuasan, dimana menurut Tjiptono kepuasan mampu memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang sangat menguntungkan.

Hal ini didukung juga oleh penelitian yang dilakukan Smith dan Metzner yang menyebutkan untuk para dokter sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan yang paling penting adalah pengetahuan ilmiah yang dimiliki oleh dokter (80%), perhatian dokter secara pribadi kepada pasien (60%), keterampilan yang dimiliki oleh dokter (50%), efisiensi pelayanan kesehatan (45%), serta kenyamanan pelayanan yang dirasakan pasien (8%). Bagi pasien sebagai pemakai jasa pelayanan kesehatan, dimensi mutu pelayanan yang dipandang paling penting ialah efisiensi pelayanan kesehatan (45%), baru menyusul perhatian dokter secara pribadi bagi pasien (40%), pengetahuan ilmiah yang dimiliki dokter (40%), ketrampilan yang dimiliki dokter (35%), serta kenyamanan yang dirasakan oleh pasien (Wijono, 2000). Hasil ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri Asmita (2008) dengan judul Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Loyalitas Pasien

di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang Tahun 2008 menyatakan bahwa terdapat hubungan antara persepsi keterampilan teknis medis, sikap, penyampaian informasi, ketepatan waktu pelayanan, dan ketersediaan waktu konsultasi dokter dengan loyalitas pasien.

Hasil uji multivariat dalam penelitian ini sejalan dengan penelitian yang terlebih dahulu dilakukan oleh Asmita (2008) berupa terdapat pengaruh bersama-sama antara persepsi keterampilan teknis medis, sikap, penyampaian informasi, ketepatan waktu pelayanan dokter dan ketersediaan waktu konsultasi oleh dokter terhadap loyalitas pasien di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang Tahun 2008. Minat kunjungan ulang merupakan bagian dari loyalitas pelanggan (pasien) merupakan fungsi dari kepuasan pasien (*customer satisfaction*), rintangan pengalihan (*switching barrier*) dan keluhan pelanggan (*voice*). Pelanggan yang puas akan dapat melakukan pembelian ulang (*repeat*) pada waktu yang akan datang dan pemberitahuan pada orang lain atas kinerja produk atau jasa yang dirasakan (Tjiptono, 2014). Teori tersebut sesuai dengan hasil penelitian ini, dimana terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan atas pelayanan dokter terhadap minat kunjungan ulang pasien.

Pasien yang puas atas pelayanan dokter memiliki kecenderungan untuk minat melakukan kunjungan ulang sebesar 67,5 kali pada penelitian ini. Meskipun demikian, hanya 13,5% yang minat melakukan kunjungan ulang dari keseluruhan variabel yang diteliti yang menyatakan puas atas pelayanan dokter. Hal tersebut menunjukkan masih banyak faktor lain yang mempengaruhi minat kunjungan ulang yang belum diteliti oleh peneliti baik dari faktor dokter maupun faktor lain. Jika dilihat dari aplikasinya hal tersebut sesuai dengan teori dari Wiyono (2000) yang menyatakan bahwa dokter memang memegang peran dominan di RS dalam menarik pasien namun dokter bukan merupakan satu-satunya faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang. Sikap pelayanan dokter merupakan faktor paling dominan berpengaruh terhadap minat

kunjungan ulang pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD A Dadi Tjokrodipo tahun 2015 ($p= 0,005$, $OR= 2,759$) dibandingkan variabel yang lain. Dokter yang baik adalah dokter yang dapat berkomunikasi dengan pasien dan menunjukkan sikap peduli, dapat menjelaskan prosedur medis atau teknis dengan cara yang mudah dipahami, mendengarkan serta meluangkan waktu untuk mengajukan maupun menjawab pertanyaan. Kesuksesan komunikasi dokter-pasien berdampak positif bagi pasien (Arianto, 2013). Kualitas afektif dari komunikasi dokter dan pasien merupakan penentu utama dari kepuasan pasien dan kepatuhan terhadap pengobatan serta perawatan. Secara khusus hubungan interpersonal dokter dan pasien akan terjalin baik jika dokter menunjukkan sikap ramah, perilaku sopan, dapat menjalin percakapan sosial, memiliki perilaku mendorong dan empatik, dapat membangun kemitraan serta menunjukkan ekspresi empati selama konsultasi (Arianto, 2013).

Ware dan Snyder dalam Wijono (2000) mendesain aspek perilaku dokter yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien yaitu tingkah laku dokter, fungsi pengobatan berupa pemberian informasi, tenggang rasa, kebijaksanaan serta fungsi perawatan berupa menenteramkan hati, penuh perhatian, sopan santun, respek dan ketersediaan waktu konsultasi.

Dari ketiga desain tersebut, didapatkan tiga variabel dominan yaitu sikap dokter, pemberian waktu konsultasi dokter dan penyampaian informasi dokter yang menurut peneliti dapat berinteraksi. Bersikap baik sangat diperlukan dalam memberikan kesan yang baik terhadap pasien. Sehingga pasien akan dengan sukarela terbuka atas hal yang perlu diketahui oleh dokter dalam menunjang penegakan diagnosis dan terapi yang tepat (MKEK, 2002). Mutu dokter dinyatakan baik dalam persepsi pasien berarti memiliki kemampuan komunikasi yang baik berupa berkemampuan konsultasi dua arah serta bersifat empati kepada pasien dengan cara meluangkan waktu konsultasi sesuai proporsi persepsi pasien Ware dan Snyder dalam Wijono (2000). Sikap dokter yang tidak baik dapat menyebabkan komunikasi dokter pasien terganggu. Komunikasi dokter pasien dapat berupa penyampaian informasi dan

konsultasi. Sehingga hal tersebut dapat menjelaskan mengapa terdapat interaksi antara sikap dokter dengan penyampaian informasi serta pemberian waktu konsultasi dokter dengan sikap dokter dalam mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Persentase responden yang menyatakan minat melakukan kunjungan ulang ke Instalasi Rawat Jalan RSUD A Dadi Tjokrodipo sebesar 56,7%. Terdapat hubungan dan pengaruh antara kelima variabel kepuasan dokter terhadap minat kunjungan ulang pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD A Dadi Tjokrodipo Tahun 2015. Variabel yang paling dominan mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien adalah kepuasan atas sikap dokter ($OR=2,759$ dengan $CI\ 95\%= 1,348-5,648$). Minat kunjungan ulang pada pasien yang puas atas kelima variabel pelayanan dokter sebesar 13,5% sedangkan yang tidak puas sebesar 0,28%. Perbandingan minat kunjungan ulang pasien yang puas dan yang tidak puas atas pelayanan dokter sebesar 67,5 kali.

SARAN

1. Manajemen Rumah Sakit A Dadi Tjokrodipo:
 - a. Menghimbau kepada dokter yang memberikan pelayanan di Instalasi Rawat Jalan pada khususnya untuk membudayakan senyum, sapa dan salam kepada pasien serta datang tepat waktu.
 - b. Memfasilitasi dokter untuk mendapatkan pelatihan *service excellent* dalam komunikasi efektif dokter-pasien.
 - c. Mengikuti ketetapan standar pelayanan minimal yang ada di instalasi rawat jalan berdasarkan waktu pelayanan jumlah pasien dalam satu pelayanan maksimal 20 orang sehingga tercapai durasi tatap muka dokter pasien ± 15 menit diruang konsultasi.
2. Bagi masyarakat agar dapat bekerja sama dengan rumah sakit, memberikan kepercayaan atas pelayanan yang akan diterima serta memberikan kritik dan saran membangun demi terwujudnya kualitas pelayanan yang baik.

3. Bagi Institusi pendidikan kedokteran khususnya FK Malahayati agar memberi perhatian lebih dalam kurikulum kedokteran pentingnya *attitude* dalam komunikasi efektif dokter-pasien.
4. Bagi peneliti selanjutnya agar dapat meneliti lebih banyak variabel yang dapat mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien.

DAFTAR REFERENSI

Aditama, TY. 2002. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: UI-Press, H: 73-80,169-186.

Arianto, 2013. *Komunikasi Kesehatan (Komunikasi Antara Dokter Dan Pasien)*. Jurnalilkom.Uinsby.Ac.Id (Diakses Pada 3 Desember 2015).

Asmita, P. 2008. *Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Loyalitas Pasien Di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang Tahun 2008*. Universitas Diponegoro Semarang. Tesis Program Pascasarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat.

Azwar, A. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Edisi Ke-3. Tangerang: Binarupa Aksara.. H: 42-89.

Berlianty. 2013. Analisis Loyalitas Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan Di Instalasi Rawat Inap Rs. Bhayangkara Mappa Oudang Kota Makassar Tahun 2013. *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin*.

Hasan, A. 2013. *Marketing Dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: Caps. H: 89-185.

Hurriyati, R. 2010. *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta. H: 67-140.

Karyati, SB. 2006. *Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Spesialis Obstetri Dan Ginekologi Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rsi Sultan Agung Semarang Tahun 2006*. Universitas

Diponegoro Semarang. Tesis Program Pascasarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat.

Kelana, RCS. 2010. *Analisis Loyalitas Pasien Dan Kualitas Layanan Di Poliklinik Ortodonsi RSUP. Dr. Hasan Sadikin Bandung Tahun 2010*. Universitas Indonesia Depok. Tesis Program Pascasarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat.

Kotler, P. 1996. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ke-6, Jilid 1. Jakarta : Gelora Aksara Pratama. H: 228-275.

Kotler, P Dan Keller,Kl. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ke-13, Jilid I. Jakarta : Power Macpro. H:134-195.

Lovelock, C. Wirtz, J. Dan Mussry, J. 2013. *Pemasaran Jasa Manusia Teknologi Dan Strategi Perspektif Indonesia*. Edisi Ke-7,Jilid 1. Jakarta : Erlangga. H: 40-65.

_____. 2013. *Pemasaran Jasa Manusia Teknologi Dan Strategi Perspektif Indonesia*. Edisi Ke-7,Jilid 2. Jakarta : Erlangga. H: 74-109.

Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat. H: 158-162.

Mardalis, A. 2005. Meraih Loyalital Pelanggan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Benefit*.Vol.09, No.02. Desember. H:111-119.

Muninjaya, G. 2014. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC. H: 1-54

Nasution, MN. 2004, *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia. H: 40-71, 101-156.

Suhendro, A. Kartasurya, M. & Arso, S. 2014. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Minat kunjungan Ulang Pelayanan Antenatal Di Poliklinik Kebidanan RSI Sunan Kudus. *Jurnal Magister Kesehatan*. Vol 2. No.02. Universitas Diponegoro Semarang. Program Pascasarjana Magister Kesehatan.

Supriyanto Dan Ernawati. 2010. *Pemasaran Indutri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta : Andi Press. H: 78-92.

Suryawati. 2006. Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Vol. 09 No. 04, Des. Universitas Diponegoro Semarang. Program Pascasarjana Magister Kesehatan.

Tjiptono, F. 2014. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Press. H: 91-125.

Tjiptono, F Dan Diana, A. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi Press. H: 1-123.

Trarintya, MA. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Word Of Mouth (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan Di Wing Amerta Rsup Sanglah Denpasar*. Universitas Udayana Denpasar. Tesis Program Pascasarjana Kesehatan Masyarakat.

Wanarto, GB. 2013. *Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan Pelanggan*. Magetan: Forikes. H:1-8.

Wiyono, D. 2000, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Airlangga University Press, Surabaya, H: 3-44.