

Analisis Faktor Perilaku Pasien Pelayanan Gigi Dan Mulut (GILUT) Terhadap Peningkatan Minat Kunjungan Ulang Di Klinik Tirta Amerta Sumenep

Analysis of Patient Behavior Factors on Dental and Oral Services To Increasing Interest In Return Visits At Tirta Amerta Clinic Sumenep

Yusron Haries¹, Sentot Imam Suprpto², Agustin²

¹Magister Kesehatan Masyarakat Institut Ilmu Kesehatan Strada Indonesia

²Institut Ilmu Kesehatan Strada Indonesia

ARTICLE INFO

Article history

Received date
Revised date
Accepted date

Keywords:

Trust, perception, satisfaction, interest in repeat visits, Gilut services

Kata kunci:

Kepercayaan, persepsi, kepuasan, minat kunjungan ulang, pelayanan Gilut

ABSTRACT/ ABSTRAK

Places of health services are faced with the challenge of always maintaining and increasing market share with efforts to improve service quality so as to attract repeat visits. The aim of the study was to analyze the behavioral factors of patients with dental and oral services (Gilut) towards increasing interest in repeat visits at the Sumenep Tirta Amerta Clinic. Correlational study research design with cross sectional approach. The study population was all patients in the Tirta Amerta Clinic GILUT service system, Sumenep Regency with a sample of 104 people using Simple Random Sampling. The independent variables are trust, perception and satisfaction. The dependent variable is interest in repeat visits. Data were collected using a questionnaire and analyzed with Ordinally Regression. The results showed that the Goodness of Fit value was $\text{sig } 1.000 > 0.05$, the regression model was suitable or matched with the observation data. The Fitting Information model shows a sig value of $0.000 < 0.05$ which means that the variables X1 (trust), X2 (perception), and X3 (satisfaction) jointly affect or can provide changes to variable Y (interest in repeat visits) and the pseudo R-test-square (Nagelkerke) of 0.964 means that the independent variable is able to explain variations in interest in repeat visits of 96.4%. Interest in repeat visits is influenced by patient behavior factors, namely trust, perception and satisfaction, it is hoped that this can be used as a basis for management analysis to increase interest in repeat visits of patients at the Tirta Amerta Sumenep Clinic.

Tempat pelayanan kesehatan dihadapkan pada tantangan untuk selalu mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan sehingga menarik minat kunjungan ulang. Tujuan penelitian menganalisis faktor perilaku pasien pelayanan gigi dan mulut (Gilut) terhadap peningkatan minat kunjungan ulang di Klinik Tirta Amerta Sumenep. Desain penelitian correlational study dengan pendekatan Cross Sectional. Populasi penelitian adalah semua pasien di sistem pelayanan GILUT Klinik Tirta Amerta Kabupaten Sumenep dengan sampel sebanyak 104 orang menggunakan Simple Random Sampling. Variabel independent kepercayaan, persepsi dan kepuasan. Variabel dependent minat kunjungan ulang. Data diambil menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan Regresi Ordinally. Hasil penelitian menunjukkan nilai Goodness of Fit $\text{sig } 1,000 > 0,05$ model regresi sudah sesuai atau cocok dengan data observasi. Model Fitting Information menunjukkan nilai $\text{sig } 0,000 < 0,05$ yang bermakna variabel X1 (kepercayaan), X2 (persepsi), dan X3 (kepuasan) secara bersama-sama mempengaruhi atau dapat memberikan perubahan terhadap variabel Y (minat kunjungan ulang) dan uji pseudo R-square (Nagelkerke) sebesar 0.964 berarti variabel independen mampu menjelaskan variasi minat kunjungan ulang sebesar 96,4%. Minat kunjungan ulang dipengaruhi oleh faktor perilaku pasien yaitu kepercayaan, persepsi dan kepuasan, diharapkan dapat digunakan sebagai dasar analisis pihak manajemen untuk peningkatan minat kunjungan ulang pasien Klinik Tirta Amerta Sumenep.

Copyright © 2023 Jurnal Kesehatan
All rights reserved

Penulis:

Yusron Haries.
Institut Ilmu Kesehatan Strada Indonesia

PENDAHULUAN

Era persaingan persaingan bisnis yang semakin ketat tidak hanya memberikan peluang namun juga tantangan. Rumah Sakit juga dihadapkan pada tantangan untuk selalu menemukan cara terbaik dalam mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar. Salah satu upaya yang dilakukan rumah sakit adalah dengan meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit, yang diharapkan dapat menarik kunjungan pasien berulang kali dan meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit. Minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang sangat penting untuk menjaga eksistensi rumah sakit. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pelanggan sehingga mempengaruhi pengambilan keputusan minat kunjungan berulang pada pasien (Rahmiati, 2020).

Salah satu pelayanan yang diberikan oleh Klinik Tirta Amerta Kabupaten Sumenep adalah Poli Gilut, namun terjadi penurunan kunjungan rawat jalan dalam 4 tahun terakhir. Pada tahun 2019 jumlah kunjungan sebanyak 6.319 pasien dan pada tahun 2020 mengalami penurunan menjadi 5.588 pasien. Pada tahun 2021 turun lagi menjadi 5.215 pasien dan pada tahun 2022 jumlah kunjungan menjadi 4.892 pasien (Data Rekam Medis Klinik Tirta Amerta, Desember 2022). Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 16 Desember 2022 di Klinik Tirta Amerta Kabupaten Sumenep dengan jumlah responden sebanyak 10 orang, diketahui bahwa sebanyak 6 responden (60%) menyatakan bahwa pada masa pandemi pasien cenderung takut. dan membeli obat sendiri di luar. Dokter gigi yang melayani pasien menggunakan atribut yang lengkap sehingga membuat pasien merasa takut. Sedangkan 4 responden (40%) menyatakan tidak berani membeli obat sendiri di luar dan dokter gigi lebih profesional dalam menangani pasien. Banyak faktor yang mempengaruhi perilaku pasien untuk melakukan kunjungan berulang dalam mencari pelayanan kesehatan, yaitu kepuasan pasien, kepercayaan dan persepsi.

Kepuasan konsumen juga dapat diartikan sebagai sikap konsumen dalam hal suka atau tidak suka terhadap pelayanan yang telah dirasakan. Namun kepuasan pasien sebagai pengguna merupakan elemen penting dari akhir pelayanan kesehatan. Hal ini sejalan dengan penelitian Baharza tahun 2020 yang menyatakan bahwa semakin tinggi kepuasan pasien terhadap

pelayanan di fasilitas kesehatan, maka semakin tinggi pula minat pasien untuk mengunjungi kembali fasilitas kesehatan tersebut.

Selain kepuasan pasien, kepercayaan pelanggan sangat berpengaruh terhadap niat seseorang untuk melakukan kunjungan berulang ke pelayanan kesehatan. Pasien yang puas akan menggunakan kembali layanan kesehatan atau berminat untuk berkunjung kembali jika memerlukannya lagi, bahkan akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas layanan kesehatan yang sama (Nursalam, 2017). Hal ini sejalan dengan pernyataan Yuniarti pada tahun 2021 yang menyatakan bahwa kepercayaan pasien berpengaruh signifikan terhadap minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang.

Persepsi merupakan suatu proses yang dipelajari melalui interaksi dengan lingkungan sekitar. Persepsi seseorang muncul sejak kecil melalui interaksi dengan manusia lain. Faktor strategi promosi kesehatan sendiri dipengaruhi oleh persepsi pasien terhadap mutu atau kualitas pelayanan sehingga upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan menjadi penting (Putri, dkk 2022). Kepuasan masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan rawat jalan dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan dan juga minatnya (Depkes RI, 2013). Persepsi pasien sangat mempengaruhi minat kunjungan ulang ditinjau dari persepsi buruk atau baik (Aguspairi, 2018).

Berdasarkan kondisi diatas maka penulis tertarik untuk meneliti Analisis Faktor Perilaku Pasien Pelayanan Gigi dan Mulut (GILUT) terhadap Minat Kunjungan Ulang di Klinik Tirta Amerta Sumenep.

METODELOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan desain observasional kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional, yaitu penelitian untuk mempelajari dinamika hubungan antara faktor risiko dan dampaknya, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data pada satu waktu (point time approach). Artinya, setiap subjek penelitian hanya diamati satu kali dan dilakukan pengukuran terhadap status karakter atau variabel subjek pada saat pemeriksaan. Hal ini tidak berarti semua subjek penelitian diamati dalam waktu yang bersamaan (Notoatmodjo, 2013). Penelitian ini akan menganalisis pengaruh kepercayaan, persepsi dan kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien gigi dan mulut (gilut) di

Klinik Tirta Amerta Kabupaten Sumenep. Jumlah populasi sebanyak 140 responden dan sampel sebanyak 104 responden yang diambil dengan teknik purposive sampling. Analisis data menggunakan uji Regresi Ordinal.

HASIL

1. Kepercayaan

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Variabel Kepercayaan

		Frequency	percent
Valid	Low	11	10.6
	Currently	39	37.5
	Tall	54	51.9
	Total	104	100.0

Tabel 1 menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan responden penelitian sebagian besar tergolong tinggi yaitu sebanyak 54 responden (51,9%).

2. Persepsi

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Variabel Persepsi

		Frequency	percent
Valid	Low	11	10.6
	Currently	46	44.2
	Tall	47	45.2
	Total	104	100.0

Tabel 2 menunjukkan bahwa hampir separuh persepsi responden penelitian tergolong tinggi yaitu sebanyak 47 responden (45,2%).

3. Kepuasan

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan

		Frequency	percent
Valid	Not satisfied	9	8.7
	Quite satisfied	38	36.5
	Satisfied	57	54.8
	Total	104	100.0

Tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian besar tingkat kepuasan responden penelitian adalah puas yaitu sebanyak 57 responden (54,8%).

4. Minat Kunjungan Ulang

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Variabel Minat Kunjungan Ulang

		Frequency	percent
Valid	Low	11	10.6
	Currently	39	37.5
	Tall	54	51.9
	Total	104	100.0

Tabel 4 menunjukkan bahwa minat berkunjung kembali responden penelitian sebagian besar tergolong tinggi yaitu sebanyak 54 responden (51,9%).

5. Analisis Data Uji

Tabel 5 Estimasi Parameter

Sig. X1	,000
Sig. X2	001
Sig. X3	002
Link function: Logit.	

Tabel 5 menunjukkan nilai sig X1 (kepercayaan) $0,000 < 0,05$, nilai sig X2 (persepsi) $0,001 < 0,05$, dan sig (minat berkunjung berulang).

PEMBAHASAN

A. A. Pengaruh Kepercayaan Pasien terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Gigi dan Mulut (GILUT) di Klinik Tirta Amerta Kabupaten Sumenep

Hasil uji Parameter Estimates menunjukkan nilai signifikansi variabel kepercayaan sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti terdapat pengaruh kepercayaan pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien gigi dan mulut (GILUT) di Klinik Tirta Amerta Sumenep Daerah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri et al., (2020) tentang kunjungan ulang pasien ditinjau dari aspek persepsi dan kepercayaan di Klinik Vita Medistra Pematangsiantar, hasil penelitian menyimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif pada kunjungan ulang pasien di Klinik Vita Medistra Pematangsiantar. Hasil pengujian uji hipotesis secara simultan diperoleh hasil kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap niat pasien untuk melakukan kunjungan ulang di Klinik Vita Medistra Pematangsiantar.

Salah satu komponen penting dalam menjaga hubungan baik dengan konsumen adalah membangun kepercayaan yang baik (Sudirman, 2019). Kepercayaan timbul ditunjukkan dengan kualitas yang diperoleh sejak pertama kali membeli atau merasakan jasa yang digunakan. Mempelajari bagaimana membangun hubungan saling percaya antara dokter dan pasien adalah hal yang sulit dan tidak dapat diajarkan, bahkan dengan menggunakan metode seperti anatomi atau fisiologi (Hamelin et al., 2020).

Memberikan pelayanan yang berkualitas akan menciptakan persepsi yang baik dan dapat memuaskan konsumen sehingga menimbulkan kepercayaan. Jika pasien tidak mendapatkan pelayanan yang diharapkan, mereka cenderung tidak percaya dan tidak akan melakukan kunjungan berulang ke klinik Tirta Amerta. Kepercayaan merupakan aset yang berharga bagi suatu perusahaan (Adinata dan Yasa,

2018). Adanya kepercayaan dapat menentukan minat kunjungan ulang yang dibuktikan dengan banyaknya kunjungan. Kepercayaan sebagai kesediaan untuk menerima tindakan yang diberikan pihak lain berdasarkan harapan untuk mempercayainya. Pasien yang berkunjung ke Klinik Tirta Amerta menerima segala akibat dari pelayanan yang diberikan dengan harapan agar apa yang diberikan sesuai dengan standar keamanan dan kenyamanan pelayanan yang diharapkan.

B. Pengaruh Persepsi Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Gigi dan Mulut (GILUT) Di Klinik Tirta Amerta Kabupaten Sumenep

Hasil uji Parameter Estimates menunjukkan nilai signifikansi pada variabel persepsi sebesar $0,001 < 0,05$ yang berarti terdapat pengaruh persepsi pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien gigi dan mulut (GILUT) di Klinik Tirta Amerta, Kabupaten Sumenep.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri et al., (2020) tentang kunjungan ulang pasien ditinjau dari aspek persepsi dan kepercayaan di Klinik Vita Medistra Pematangsiantar, hasil penelitian menyimpulkan bahwa persepsi berpengaruh positif pada kunjungan ulang pasien di Klinik Vita Medistra Pematangsiantar. Hasil pengujian uji hipotesis secara simultan diperoleh bahwa hasil persepsi berpengaruh signifikan terhadap minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang di Klinik Vita Medistra Pematangsiantar.

Dalam dunia pemasaran, persepsi pelanggan menjadi faktor penting dalam menciptakan minat beli ulang (Ariasa dan Rachma, 2019). Artinya konsumen bertindak dipengaruhi oleh pandangannya terhadap suatu produk atau jasa sesuai dengan situasi yang dihadapi konsumen dan akan menjunjung tinggi persepsinya terhadap suatu produk kemudian mengevaluasi produk yang sama dan mengenali setiap produk tersebut untuk melakukan pembelian hingga kunjungan berulang.

Realisasi peningkatan kunjungan berulang dari pelanggan harus mendapatkan persepsi yang baik dari konsumen. Persepsi konsumen yang mempengaruhi niat berkunjung kembali adalah persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang telah diterima. Persepsi merupakan penilaian pelanggan terhadap produk yang ditawarkan

dengan menjelaskan kelebihan yang terdapat pada produk tersebut dari segi nilai dan kualitas (Ariasa dan Rachma, 2019). Hal ini akan memberikan dampak positif bagi klinik dalam persepsi pasien.

Persepsi pasien dapat berubah tergantung bagaimana penilaian yang diberikan kepadanya. Dimensi persepsi adalah perhatian selektif, distorsi selektif, dan retensi selektif. Fenomena yang terjadi pada dimensi perhatian selektif, pasien lebih memperhatikan informasi yang diberikan oleh petugas kesehatan namun kendala yang terjadi adalah kurangnya penyajian informasi daftar penyakit dan tampilan gambar kesehatan lainnya.

Persepsi searah dengan minat pasien di Klinik Tirta Amerta untuk melakukan kunjungan ulang. Persepsi akan menggambarkan pengalaman pasien dalam menerima pelayanan saat berkunjung ke Klinik Tirta Amerta. Semakin baik persepsi pasien maka semakin baik pula kunjungan ulang di Klinik Tirta Amerta.

C. Pengaruh kepuasan terhadap minat kunjungan ulang pasien gigi dan mulut (GILUT) di Klinik Tirta Amerta Kabupaten Sumenep

Hasil uji Parameter Estimates menunjukkan nilai signifikansi variabel kepuasan sebesar $0,002 < 0,05$ yang berarti terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap niat kunjungan ulang pasien gigi dan mulut (GILUT) di Klinik Tirta Amerta Sumenep Daerah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Simangunsong et al., (2020) mengenai pengaruh kepuasan pasien terhadap niat kembali ke bangsal rawat inap. Pirngadi Medan 2020.

Mutu memberikan dorongan khusus bagi penyedia layanan kesehatan untuk memahami harapan pasien yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pasien dan menciptakan loyalitas pasien. Penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan penting sebagai acuan dalam meningkatkan pelayanan sehingga tercipta kepuasan pasien sehingga pasien tertarik untuk menggunakan pelayanan kembali (Tjiptono, 2018).

Kepuasan pasien menjadi tolak ukur tingkat mutu pelayanan kesehatan. Pasien atau masyarakat memandang pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakannya dan dilaksanakan dengan

cara yang sopan, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhan serta mencegah berkembang atau menyebarnya penyakit (Lele et. al, 1987 dalam Shilvira dkk., 2018).

Kepuasan pasien merupakan keadaan terpenuhinya keinginan, harapan dan kebutuhan pasien. Suatu pelayanan dikatakan memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Kepuasan pasien ditentukan oleh persepsi atau kinerja pasien dalam memenuhi harapan pasien, pasien merasa puas jika harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapannya terlampaui (Griffin, 2020).

Terlihat jika kepuasan pasien di Klinik Tirta Amerta meningkat maka minat kunjungan ulang juga akan meningkat. Dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien, manajemen Klinik Tirta Amerta perlu mengembangkan beberapa aspek yaitu meningkatkan kinerja pelayanan rumah sakit, memberikan respon yang cepat dan memuaskan terhadap keluhan pasien, melayani pasien secara adil dan mengoptimalkan penyampaian informasi dan fisik. kondisi rumah sakit.

D. D. Pengaruh Kepercayaan, Persepsi dan Kepuasan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Gigi dan Mulut (GILUT) di Klinik Tirta Amerta Kabupaten Sumenep

Hasil penelitian menunjukkan nilai Sig sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti variabel X1 (kepercayaan), X2 (persepsi) dan X3 (kepuasan) secara bersama-sama mempengaruhi atau dapat memberikan perubahan terhadap variabel Y (minat berkunjung ulang).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri et al., (2020) mengenai minat pasien mengunjungi kembali pasien ditinjau dari persepsi dan kepercayaan di Klinik Vita Medistra Pematangsiantar. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa persepsi dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap minat kunjungan kembali pasien di klinik. Vita Medistra Pematangsiantar.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Armada et al. (2020) mengenai hubungan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dengan minat pasien untuk berkunjung kembali ke Puskesmas Air Hitam Laut, hasil penelitian menyimpulkan bahwa sebagian besar responden memanfaatkan pelayanan di

Puskesmas Air Hitam Laut, di Selain itu terdapat hubungan antara persepsi terhadap kualitas pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan kembali ke Puskesmas Air Hitam Laut. Puskesmas Air Hitam Laut.

Keputusan mengunjungi kembali merupakan suatu perilaku yang muncul sebagai respon terhadap suatu objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang. Setiap pasien mempunyai alasan atau persepsi yang berbeda-beda dalam memutuskan apakah akan menggunakan kembali suatu layanan kesehatan jika suatu saat memerlukan layanan kesehatan tersebut (Philip Kotler, 2009).

Alasan pasien tertarik untuk mengunjungi kembali klinik Tirta Amerta adalah karena tingginya tingkat kepercayaan, persepsi dan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan baik dari segi sumber daya manusia, sarana dan prasarana. Persepsi terhadap kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pasien yang pada akhirnya akan menggunakan kembali dan merekomendasikan layanan kesehatan tersebut kepada orang lain, sehingga mempengaruhi pengambilan keputusan untuk melakukan kunjungan ulang. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan meningkatkan jumlah kunjungan yang pada akhirnya akan meningkatkan nilai ekonomi Klinik Tirta Amerta.

Kepercayaan merupakan harapan konsumen bahwa penyediaan barang dan jasa dapat dipercaya dan diandalkan dalam memenuhi janjinya (Edwin, 2020). Kepercayaan berguna untuk menciptakan kerjasama, komitmen, lamanya hubungan, kualitas dan ciri-ciri kepercayaan dapat dibangun dengan menjaga hubungan, serta mampu menerima pengaruh, komunikasi yang baik, mengurangi pengawasan, kesabaran, memberikan advokasi, memberikan informasi yang positif, menerima resiko, kenyamanan dan kepuasan. . Kepercayaan dapat dibangun setelah beberapa kali pertemuan dengan pasien. Semakin tinggi kepercayaan pasien maka semakin tinggi loyalitas pasien terhadap klinik Tirta Amerta.

Kepercayaan pasien pada Klinik Tirta Amerta dapat ditingkatkan melalui beberapa aspek antara lain kualitas pelayanan, pelayanan yang tidak melanggar peraturan, kemampuan melakukan pekerjaan sesuai standar, memberikan pelayanan sesuai

harapan pasien dan mampu memberikan informasi yang tepat sesuai kebutuhan pasien. .

Sedangkan kepuasan sebagai faktor yang mempengaruhi kunjungan ulang merupakan keadaan terpenuhinya keinginan, harapan dan kebutuhan pasien. Suatu pelayanan dikatakan memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Kepuasan pasien ditentukan oleh persepsi atau kinerja pasien dalam memenuhi harapan pasien, pasien merasa puas jika harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapannya terlampaui (Griffin, 2010).

Kepuasan pasien mempengaruhi pemberian pelayanan kesehatan berkualitas yang tepat waktu, efisien, dan berpusat pada pasien. Kepuasan pasien dengan demikian merupakan proksi namun merupakan indikator yang sangat efektif untuk mengukur pelayanan kesehatan yang diberikan serta

menjamin adanya minat pasien Klinik Tirta Amerta untuk melakukan kunjungan berulang.

KESIMPULAN

1. Terdapat pengaruh kepercayaan pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien gigi dan mulut (GILUT) di Klinik Tirta Amerta Kabupaten Sumenep.
2. Terdapat pengaruh persepsi pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien gigi dan mulut (GILUT) di Klinik Tirta Amerta Kabupaten Sumenep.
3. Terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien gigi dan mulut (GILUT) di Klinik Tirta Amerta Kabupaten Sumenep.
4. Terdapat pengaruh kepercayaan, persepsi, dan kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien gigi dan mulut (GILUT) di Klinik Tirta Amerta Kabupaten Sumenep.

Daftar Pustaka

- Abdullah, T., & Tantri, F. 2019. *Manajemen Pemasaran 1st*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada. Afandi. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Nusa Media. Yogyakarta
- Aisyah, Siti. 2020. *Manajemen Keuangan*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Akwilina Ritarni Anseli Sorti, A. W. 2018. Penerapan Sasaran Keselamatan Pasien. *Journal Stikes*. <https://jurnal.stikesbaptis.ac.id/index.php/STIKES/article/view/392>
- Ali Hasan. 2018. Jurnal Indovisi; Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan harga Terhadap Minat Beli Pakaian. *Indonesian Indovisi Institute*, 1(iii), 83–104. Diambil dari <http://journal.dosenindonesia.org>
- Arini, Tantri. 2018. *Budaya Keselamatan Pasien Berbasis Pemberdayaan Struktural Dengan Kepuasan Kerja Perawat*. Tesis Magister Keperawatan Universitas Airlangga. Tersedia: www.repository.unair.ac.id. Diakses pada tanggal 3 Maret 2019.
- Arini, D. 2019. Hubungan Tingkat Pengetahuan Perawat Tentang Identifikasi Dalam Pasien Safety Dengan Pelaksanaan Diruang Rawat Inap Rsud Sk.Lerik Lapang.
- Ashraf, E., & Venugopalan, K. 2018. Service Quality and Customer Satisfaction: A Comparison Between Public Sector and Private Sector Bank In Kerala. *International Journal of Research and Analytical Reviews (IJRAR)*.5 (3). 567-572. https://ijrar.org/viewfull.php?&p_id=IJRAR1903069
- Atmaja Jaka 2018. Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodomica* Vol2, No. 1, April 2018.
- Atmodjo, K. 2019. *Membangun Budaya Keselamatan Pasien*. EGC. Jakarta.
- Buharia B, Machmud R, Dorisnita D. 2019. Implementation of patient safety in accredited hospitals and its determining factors in Jambi City, Indonesia. *Elev Int J Nurs Educ Pract Res*. 2019.
- Daud A. 2020. *Sistem Pelaporan dan Pembelajaran Keselamatan Pasien Nasional (SP2KPN)*. Jakarta Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- dr. Hilda, M. Kes, H. Supriadi B, S. Kp., M. Kep, Hj. Noorhidayah, SE., M. K. (2018). Pengaruh Budaya Keselamatan pasien Terhadap Insiden Keselamatan Pasien Di Rsud A. W. Sjahranie Samarinda.
- ElJardali, J. 2018. The Patient Safety Culture: a Systematic Review by Characteristics of Hospital Survey on Patient Safety Culture Dimensions. *International Journal for Quality in Health Care*. 30(9), 660–677.
- Goetsch, L. Davis. 2019. *Quality Management for Production, Processing, and Services*. Columbus: Prentice Hall.

- Herzamazam. 2018. Peningkatan Minat Belajar Matematika Melalui Pendekatan Matematika Realistik (PMR) Pada Siswa Sekolah Dasar. STKIP Kusuma Negara.
- Indrasari, Meithiana. 2019. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press
- Joint Commission. 2020. Hospital National Patient Safety Goals 2021. In Joint Commission. Retrieved from www.jointcommission.org
- Karlina, et al. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen, Volume 3 No.1 Maret 2019 P-ISSN 2550-0805 E-ISSN 2550-0791.
- Kotler P. dan K. L. Keller. 2019. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lestari, Deby Eunike. Iwan M. Ramdan. Andi Anwar. 2019. Analisis Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Dempar Kecamatan Nyuatan Kabupaten Kutai Barat Vol V No. 1 Nov Hal 13–27.
- Mujaddid, F., & Nugroho, P. T. A. 2019. Pengaruh Pengetahuan, Reputasi, Lingkungan dan Religiusitas Terhadap Minat Pelajar Sekolah Menengah Kejuruan Prodi Perbankan Syariah dalam Menabung di Bank Syariah. Jurnal Ekonomi Islam, Vol 10(No 1), 14–37.
- Najihah, 2018. Budaya Keselamatan Pasien Dan Insiden Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit: Literature Review. Journal Of Islamic Nursing. Volume 3 Nomor 1: 1-8.
- Notoadmojo, Soekidjo. 2018. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta. Profil Rumah Sakit Islam Garam Kalianget, 2022. Rumah Sakit Islam Garam Kalianget.
- Rahmat. 2018. Penerapan Model Pembelajaran Problem Based Learning (PBL) Untuk Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa. Bandung: Jurnal Penelitian Pendidikan
- Rachmawati N, Harigustian Y. 2018. Manajemen Patient Safety Konsep dan Aplikasi Patient Safety dalam Kesehatan. Yogyakarta: PT.Pustaka Baru.
- R. Arironang R., L., Keni, K. and Risnawaty, W. 2019. Pengukuran Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta. Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia. 1, 1 (Jan. 2019). DOI:<https://doi.org/10.24912/jbmi.v1i1.1891>.
- Rizkiawan, I, K. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap minat kunjungan ulang dengan mediasi kepuasan pasien pada Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri. Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabet.
- Shahijan, M. K. Rezaei., Amin. 2018. Qualities of effective cruise marketing strategy: Cruisers experience, service convenience, values, satisfaction and revisit intention. International Journal Of Quality and Reliability Management, 35 (10), 2304-2327.
- Setianingsih, 2019. Hubungan Tingkat Pendidikan Dan Lama Kerja Perawat Dengan Penerapan Prinsip Enam Tepat Dalam Pemberian Obat.
- Siagian, Ernawaty. 2020. “Penerapan Budaya Keselamatan Pasien Oleh Perawat Di Sebuah Rumah Sakit Swasta Bandar Lampung.” Jurnal Skolastik Keperawatan 6(1): 62–71.
- Siregar, N, Tanto, Zaky. 2018. Perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap Kualitas Pelayanan Di Wilayah Puskesmas Dau Malang.
- Sulistiono, S., Nurendah, Y and Mulyana, M. 2019. Mengukur Minat Studi Siswa SMA dan SMK di kota bogor pada Program Studi Kewirausahaan. JAS-PT Jurnal Sistem Pendidikan Tinggi, 3 (1), pp.1-2.
- Tjiptono. 2018. Service Management. Jogjakarta: Andi.
- WHO. 2018. World Health Day 2018: Measure Your Blood Pressure, Reduce Your Risk. Yohanes David Wahyu Pambudi, A. S. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perawat Dalam Penerapan 6 Skp (Sasaran Keselamatan Pasien) Pada Akreditasi Jci (Joint Commission International) Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Panti Waluya Malang.