

TESIS

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN
TINGKAT KEPUASAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG
UNTUK BEROBAT DI PUSKESMAS WATUKENONGO
KABUPATEN MOJOKERTO**



DISUSUN OLEH :

TARTILAH NUR AMANI

NIM. 225112004

**KEBIJAKAN DAN MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN
PROGRAM STUDI S2 KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS PASCASARJANA
UNIVERSITAS STRADA INDONESIA
KEDIRI
2025**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN
TINGKAT KEPUASAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG
UNTUK BEROBAT DI PUSKESMAS WATUKENONGO
KABUPATEN MOJOKERTO**

TESIS

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar
Magister Kesehatan Masyarakat (M.Kes)



DISUSUN OLEH :

TARTILAH NUR AMANI

NIM. 225112004

**KEBIJAKAN DAN MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN
PROGRAM STUDI S2 KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS PASCASARJANA
UNIVERSITAS STRADA NDONESIA
KEDIRI
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN TINGKAT KEPUASAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG UNTUK BEROBAT DI PUSKESMAS WATUKENONGO KABUPATEN MOJOKERTO

Diajukan Oleh :

TARTILAH NUR AMANI
NIM. 225112004

Untuk dipertahankan di hadapan panitia penguji Tesis Program Pascasarjana
Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas STRADA Indonesia

Dosen Pembimbing I



Dr. dr. Sentot Imam S., MM
NIDK. 8842201019

Dosen Pembimbing II



Dr. Yuly Peristiowati, S.Kep. NS., M. Kes
NIDK. 0706077601

Mengetahui,
Universitas STRADA Indonesia
Direktur Pascasarjana



Dr. INDASAH., Ir., M.Kes
NIDN. 0730086801

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN
TINGKAT KEPUASAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG
UNTUK BEROBAT DI PUSKESMAS WATUKENONGO
KABUPATEN MOJOKERTO Oleh :**

Diajukan Oleh :

TARTILAH NUR AMANI
NIM. 225112004

Tesis ini Telah Diuji Dan Dinilai oleh Panitia Penguji Program Pascasarjana
Magister Kesehatan Masyarakat, Pada Tanggal 20 Maret 2025

DOSEN PENGUJI

Penguji 1



Rahmania Ambarika, S.Kep.,Ns.,M.Kep

Penguji 2



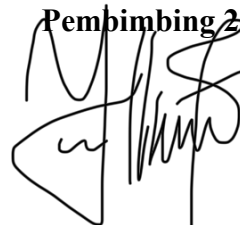
Dr. Nurdina, S.Pd., MM

Pembimbing 1



Dr. dr. Sentot Imam Suprpto, MM

Pembimbing 2



Dr. Yuly Peristiowati, S.Kep., Ns., M.Kes

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah TESIS ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia TESIS ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (MAGISTER KESEHATAN M.KES) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Mojokerto, Januari 2025



Tartilah Nur Amani

Nama : Tartilah Nur Amani
NIM : 225112004
Program Studi : Magister Kesehatan Masyarakat
Peminatan : Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan
Institusi : UNIVERSITAS STRADA Indonesia

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah segala puji hanya milik Allah SWT. Berkat rahmat dan berkah-Nya. penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN TINGKAT KEPUASAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG UNTUK BEROBAT DI PUSKESMAS WATUKENONGO KABUPATEN MOJOKERTO”. Tesis ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar semata-mata tidak hanya usaha penulis sendiri, melainkan bantuan tulus dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. dr. Sentot Imam Suprpto, MM selaku Rektor Universitas Strada Indonesia sekaligus sebagai Pembimbing 1 yang telah memberikan dukungan, bimbingan, petunjuk dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
2. Dr. Indasah, Ir., M.Kes selaku Direktur Pasca Sarjana Universitas STRADA Indonesia yang telah memberikan dukungan dan arahan penulis hingga dapat menyelesaikan tesis ini
3. Rahmania Ambarika, S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku Ketua Program Studi Magister Kesehatan Universitas STRADA Indonesia yang telah memberikan bimbingan, arahan serta motivasi hingga dapat menyelesaikan tesis ini.
4. Dr. Yuly Peristiowati, S.Kep. NS., M. Kes selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan motivasi kesempurnaan tesis ini
5. Suami tercinta beserta anak-anakku yg selalu memberikan dukungan dan motivasinya dalam menyelesaikan tesis ini
6. Segenap Dosen S2 Program Pascasarjana Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas STRADA Indonesia yang telah dengan ikhlas memberikan ilmunya kepada penulis
7. Staf Administrasi S2 Program Pascasarjana Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas STRADA Indonesia yang telah banyak membantu dan memberikan motivasi sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
8. Teman-teman Magister Kesehatan Angkatan XVI yang telah menemani dan saling memberikan *support* dalam menyelesaikan pendidikan di Program Pascasarjana Ilmu Kesehatan Masyarakat Universita STRADA Indonesia dan

Pororo serta Ciprut yang selalu memberikan dukungan dan semangatnya
9. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan tesis ini

Tesis ini jauh dari sempurna, oleh karena itu peneliti menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun guna menyempurnakan usulan penelitian ini. Harapan peneliti semoga usulan penelitian ini dapat memberikan manfaat dan menambah pengetahuan terutama bagi peneliti serta bermanfaat bagi peneliti selanjutnya.

Mojokerto, April 2025

Tartilah Nur amani

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN TINGKAT KEPUASAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG UNTUK BEROBAT DI PUSKESMAS WATUKENONGO KABUPATEN MOJOKERTO

drg. Tartilah Nur Amani

Program Pascasarjana Kesehatan Masyarakat
Universitas Strada Indonesia Kediri

ABSTRAK

Meningkatnya kualitas pelayanan dan fasilitas yang mendukung akan memberikan kepuasan pasien. Apabila pasien merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima, apabila pasien tersebut membutuhkan pelayanan kesehatan mereka akan cenderung minat melakukan kunjungan ulang untuk berobat ke puskesmas watukenongo. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan tingkat kepuasan terhadap minat kunjungan ulang di Puskesmas watukenongo. Metode penelitian menggunakan desain *cross sectional study*. Penelitian ini dilakukan di poli rawat jalan Puskesmas watukenongo dimulai bulan Juni-Oktober 2024, Sampel pada penelitian sebanyak 165 pasien yaitu pasien baru, pasien umum dan pasien yang berada di wilayah puskesmas watukenongo dan mendapatkan pelayanan. Teknik pengambilan sampel dengan purposive sampling. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis univariat, *chi square* dan uji regresi logistik berganda. Hasil uji *chi square* adalah kualitas pelayanan ($p\text{ value } 0,0371 < 0,05$) berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ke Puskesmas Watukenongo, fasilitas ($p\text{ value } 0,009 < 0,05$) berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang, kepuasan ($p\text{ value } 0,005 < 0,05$) berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ke Puskesmas watukenongo. Dari hasil uji regresi logistik yaitu, kepuasan dengan $p\text{-value } 0,0043$ dan $OR/ (Exp(B)) = 2,217$, fasilitas dengan $p\text{-value } 0,0015$ dan $OR/ (Exp(B)) = 3,942$, kualitas pelayanan kesehatan dengan $p\text{-value } 0,0016$ dan $OR/ (Exp(B)) = 4,436$. Kesimpulannya bahwa kualitas pelayanan, fasilitas dan tingkat kepuasan mempengaruhi minat kunjungan ulang ke Puskesmas Watukenongo. Namun, untuk pasien yang merasa puas lebih berpengaruh 4,436 kali untuk menarik minat kunjungan ulang ke Puskesmas Watukenongo.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Tingkat Kepuasan.

**ANALYSIS OF INFLUENCE SERVICE QUALITY, FACILITIES AND
LEVEL OF SATISFACTION IN RETURNING TREATMENT AT
WATUKENONGO HEALTH CENTER, MOJOKERTO REGENCY**

drg. Tartilah Nur Amani

*Postgraduate Program in Public Health science,
University of Strada Indonesia, Kediri*

ABSTRACT

Increasing the quality of service and supporting facilities will provide patient satisfaction. If patients are satisfied with the health services received, if the patient needs health services they will tend to be interested in making repeat visits to seek treatment at the Watukenongo Health Center. This study aims to analyze the effect of service quality, facilities and satisfaction levels on repeat visit interest at the Watukenongo Community Health Center. The research method uses a cross-sectional study design. This study was conducted at the Watukenongo Health Center outpatient clinic starting from January-February 2025. The sample in the study was 165 patients, namely new patients, general patients and patients who were in the Watukenongo Health Center area and received services. The sampling technique was simple random sampling. The data analysis method used was univariate analysis, chi square and multiple logistic regression tests. The results of the chi square test were that service quality (p value $0.0371 < 0.05$) had a significant effect on interest in visiting the Watukenongo Health Center, facilities (p value $0.009 < 0.05$) had a significant effect on interest in repeat visits, satisfaction (p value $0.005 < 0.05$) had a significant effect on interest in visiting the Watukenongo Health Center. From the results of the logistic regression test, namely, satisfaction with a p -value of 0.0043 and $OR/ (Exp(B)) = 2.217$, facilities with a p -value of 0.0015 and $OR/ (Exp(B)) = 3.942$, quality of health services with a p -value of 0.0016 and $OR/ (Exp(B)) = 4.436$. The conclusion is that the quality of service, facilities and level of satisfaction affect the interest in revisiting the Watukenongo Health Center. However, for patients who feel satisfied, it is 4.436 times more influential in attracting interest in revisiting the Watukenongo Health Center.

Keywords: Facilities, Level of Satisfaction, Service Quality

RINGKASAN

Pendahuluan

Puskesmas merupakan ujung tombak kegiatan pelayanan kesehatan yang menentukan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Pengukuran mutu pelayanan pasien dianggap sebagai indikator utama untuk menilai mutu pelayanan. Penelitian Eka (2017) menunjukkan adanya pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang, semakin tinggi mutu pelayanan kesehatan maka semakin besar pula minat kunjungan pasien (Aprianti, 2017) sehingga puskesmas harus meningkatkan mutu pelayanan kesehatan untuk memberikan kepuasan kepada pasien/masyarakat (Busro, 2018).

Puskesmas Watukenongo merupakan pusat pelayanan kesehatan rawat jalan dasar. Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan suatu kesatuan sebagai tempat yang digunakan untuk memberikan pelayanan kesehatan dan menjadi tolok ukur semua pelayanan sehingga dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada pasien saat menerima pelayanan kesehatan (Tjiptono, 2016).

Menurut (Nuralia, 2019) semakin baik fasilitas kesehatan (canggih, lengkap dan nyaman) yang tersedia mengindikasikan semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan tersebut sehingga memberikan kepuasan kepada pasien. Hal tersebut akan mendorong pasien untuk memilih kembali pelayanan kesehatan tersebut.

Kepuasan merupakan salah satu indikator untuk menilai mutu pelayanan kesehatan. Pelayanan yang bermutu dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya sehingga pemberi pelayanan akan terus berupaya meningkatkan mutu fasilitas dan pelayanannya. Kepuasan pasien merupakan tujuan utama puskesmas, harapannya pasien akan kembali lagi ke puskesmas. Jumlah kunjungan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain mutu pelayanan, kecukupan fasilitas dan tingkat kepuasan pasien. Minat kunjungan ulang dipengaruhi oleh kepuasan dan mutu pelayanan yang telah diberikan sebelumnya.

Menurut Muhammad (2018) terdapat pengaruh yang signifikan mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang untuk berobat di puskesmas, hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi mutu pelayanan kesehatan maka semakin tinggi pula minat kunjungan ulang (Busro, 2018).

Rumusan Masalah:

Apakah terdapat pengaruh mutu pelayanan, fasilitas dan tingkat kepuasan terhadap minat kunjungan ulang berobat di Puskesmas Watukenongo?

Tujuan Penelitian:

Menganalisis pengaruh mutu pelayanan, fasilitas dan tingkat kepuasan terhadap minat kunjungan ulang berobat di Puskesmas Watukenongo Kabupaten Mojokerto

Metode Penelitian:

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian cross sectional dengan melihat mutu, fasilitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien baru yang datang untuk mendapatkan pelayanan di Puskesmas Watukenongo. Besar sampel diperoleh dari

Hasil:

Hasil pengaruh antara fasilitas terhadap minat berobat ulang di Puskesmas Watukenongo sebesar 90,6% dan hasil chi square p-value 0,009 dan p-value $\alpha=0,05$, H_0 ditolak. Artinya ada pengaruh fasilitas terhadap minat berobat ulang di Puskesmas Watukenongo. Hasil pengaruh tingkat kepuasan terhadap minat berobat ulang di Puskesmas Watukenongo sebesar 89% dan hasil uji chi square p-value 0,005 dan p-value $\alpha=0,05$ maka H_0 ditolak. Artinya ada pengaruh tingkat kepuasan terhadap minat berobat ulang di Puskesmas Watukenongo. Hasil pengaruh mutu pelayanan, fasilitas dan tingkat kepuasan terhadap minat berobat ulang di Puskesmas Watukenongo. Dari hasil uji regresi logistik yaitu kepuasan dengan p-value 0,0043 dan $OR/(Exp(B))= 2,217$, fasilitas dengan p-value 0,0015 dan $OR/(Exp(B))= 3,942$, mutu pelayanan kesehatan dengan p-value 0,0016 dan $OR/(Exp(B))= 4,436$.

N	= 165 responden
Usia	= < 20 tahun = 2,4% ; >20 tahun = 97,6%
Jenis Kelamin	= Laki-laki = 56,4% ; Perempuan = 43,6%

kepada pasien dan keluarganya karena mereka merupakan konsumen dalam pelayanan kesehatan yang menentukan lokasi atau tujuan untuk memperoleh pelayanan kesehatan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Olvi (2023) bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang (Abbas et al., 2023).

Pengaruh Fasilitas Kesehatan terhadap Minat Kunjungan Ulang Berobat di Puskesmas Watukenongo Kabupaten Mojokerto. Hasil uji statistik dengan menggunakan uji chi square didapatkan nilai p-value sebesar 0,009 artinya nilai $p\text{-value} < \alpha = 0,05$ berarti H_0 ditolak. Terdapat pengaruh antara fasilitas kesehatan terhadap minat kunjungan ulang berobat di Puskesmas Watukenongo Kabupaten Mojokerto. Fasilitas kesehatan berupa tempat pendaftaran, gedung, ruang tunggu, ruang pelayanan dan transportasi menuju tempat pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor yang menjadi alasan pasien memutuskan untuk memilih lokasi berobat. Menurut Kasuba (2018) semakin mudah akses ke fasilitas pelayanan maka cenderung pasien akan semakin mudah untuk berobat, begitu pula sebaliknya semakin sulit akses seperti jalan yang sulit, sarana transportasi yang sulit akan membuat pasien enggan untuk berobat kembali (Kasuba dan Kurniawan, 2018).

Pengaruh Tingkat Kepuasan Kesehatan terhadap Minat Berkunjung Ulang Berobat di Puskesmas Watukenongo Kabupaten Mojokerto. Hasil uji statistik dengan menggunakan uji chi square didapatkan nilai p sebesar 0,005 artinya nilai $p < \alpha = 0,05$ berarti H_0 ditolak. Terdapat pengaruh antara tingkat kepuasan terhadap minat berkunjung ulang berobat di Puskesmas Watukenongo Kabupaten Mojokerto. Kepuasan pasien merupakan suatu kenyataan namun sering kali terabaikan sebagai indikator mutu. Mutu pelayanan kesehatan merupakan hasil akhir (output) dari interaksi dan ketergantungan antara berbagai aspek dalam fasilitas pelayanan kesehatan. Produk yang memenuhi kebutuhan pelanggan atau berkualitas tinggi, memiliki manfaat dapat memenangkan persaingan, meningkatkan pangsa pasar, dan meningkatkan kepuasan pelanggan (Sangkot, 2022).

Berdasarkan hasil analisis, hasilnya sejalan dengan penelitian lain yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan pasien pada lima dimensi kualitas dengan niat berkunjung ulang (Sukiswo, 2018). Penelitian lain juga menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat berkunjung ulang melalui kepuasan pasien (Jalias, 2020). Hal ini serupa dengan penelitian yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh signifikan dan positif terhadap kunjungan ulang. Pasien berminat berkunjung ulang untuk berobat lebih lanjut karena pengalaman baik dan mengesankan dari kunjungan sebelumnya, yang dianggap memuaskan. Seseorang yang memutuskan untuk mengulang pelayanan yang telah diterimanya (Sangkot, 2022).

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan, Fasilitas Fisik dan Tingkat Kepuasan Kesehatan terhadap Minat Berkunjung Ulang Berobat di Puskesmas Watukenongo Kabupaten Mojokerto. Berdasarkan hasil analisis regresi logistik berganda terhadap ketiga variabel diperoleh variabel yang berhubungan signifikan terhadap minat berkunjung kembali adalah mutu pelayanan kesehatan, sarana fisik dan tingkat kepuasan. Namun ada satu variabel yang paling dominan karena memiliki nilai P terendah (0,001) dan Odds Ratio (OR) tertinggi yaitu variabel tingkat kepuasan. Hasil pemodelan diperoleh Odds Ratio (OR) tingkat kepuasan dengan nilai ($\text{Exp}(B)$) menunjukkan angka 4,436. Dari hasil analisis tersebut dapat

disimpulkan bahwa variabel yang paling dominan/berpengaruh signifikan paling besar terhadap minat berkunjung kembali adalah tingkat kepuasan. Tingkat kepuasan merupakan unsur penting dan paling besar pengaruhnya terhadap minat berkunjung kembali baik secara analisis bivariat maupun multivariat. Kepuasan merupakan perasaan senang/kecewa yang timbul setelah membandingkan kinerja suatu produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang ditawarkan. Menurut Kotler dan Keller (2009), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan persepsi atau kesannya terhadap atau hasil suatu produk dan jasa dengan kesesuaiannya dengan harapannya.

Kesimpulan:

1. Terdapat pengaruh antara mutu pelayanan terhadap niat berkunjung kembali berobat di Puskesmas Watukenongo Kabupaten Mojokerto tahun 2024
2. Terdapat pengaruh antara fasilitas terhadap niat berkunjung kembali berobat di Puskesmas Watukenongo Kabupaten Mojokerto tahun 2024
3. Terdapat pengaruh antara tingkat kepuasan terhadap niat berkunjung kembali berobat di Puskesmas Watukenongo Kabupaten Mojokerto Mojokerto tahun 2024
4. Tingkat kepuasan berpengaruh sebesar 4.436 kali terhadap kunjungan ulang.

Saran :

1. Bagi masyarakat
Dapat dijadikan sebagai bahan informasi dalam menentukan tujuan memilih fasilitas pelayanan kesehatan.
2. Bagi Puskesmas Watukenongo
Dapat dijadikan sebagai acuan dalam pengambilan kebijakan dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Watukenongo.
3. Bagi peneliti selanjutnya
Diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan literasi untuk penelitian selanjutnya, dan bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian lebih mendalam.

SUMMARY

Introduction

Public Health Center is the spearhead of health service activities that determine the health status of the Indonesian people. Measuring the quality of patient care is considered the main indicator for assessing service quality. Eka's research (2017) shows the influence of the quality of health services on the interest in repeat visits, the higher the quality of health services, the greater the interest in patient visits (Aprianti, 2017) so that health centers must improve the quality of health services to provide satisfaction to patients/the community (Busro, 2018).

Watukenongo Health Center is a basic outpatient health service center. Health service facilities are a unit as a place used to provide health services and are a benchmark for all services so that they can provide comfort and satisfaction to patients when receiving health services (Tjiptono, 2016).

According to (Nuralia, 2019) the better the health facilities (sophisticated, complete and comfortable) available indicate the better quality of the health services so that they provide satisfaction to patients. This will encourage patients to choose the health service again.

Satisfaction is one of the indicators for assessing the quality of health services. Quality service can provide satisfaction to its customers so that service providers will continue to strive to improve quality facilities and services. Patient satisfaction is the main goal of the health center, the hope is that patients will return to the health center. The number of patient visits can be influenced by several factors including service quality, adequate facilities and patient satisfaction levels. The interest in repeat visits is influenced by the satisfaction and quality of services that have been provided previously.

According to Muhammad (2018) there is a significant influence of the quality of health services on the interest in repeat visits for treatment at the health center, indicating that the higher the quality of health services, the higher the interest in repeat visits (Busro, 2018).

Problem Formulation:

Is there an influence of service quality, facilities and level of satisfaction on the interest in repeat visits for treatment at the Watukenongo Health Center?

Research Objectives:

To analyze the influence of service quality, facilities and level of satisfaction on the interest in repeat visits for treatment at the Watukenongo Health Center, Mojokerto Regency

Methods :

This study is a quantitative study with a cross-sectional research design by looking at the quality, health service facilities and patient satisfaction levels. The sample in this study were new patients who came to get services at the Watukenongo Health Center. The sample size was obtained from calculations using the Slovin formula and we get 165 patients The sampling technique in this study used the Simple Random sampling technique, the instrument used was a questionnaire sheet.

In this study, the independent variables were the quality of health services (Tangibles, Empathy, Responsiveness, Realibility, Assurance), health service facilities and satisfaction levels and dependent variable was the interest in repeat visits. The data that has been collected will then be processed (Editing, Coding, Scoring and Tabulating). The data analysis method used was univariate analysis, chi square and multiple logistic regression tests

Result:

Service quality in Puskesmas Watukenongo is good (81,8%), Facilities it was good (77%) and interest in repeat visit for treatment is 84,2%. The result influence between service quality on the interest in repeat treatment at the Watukenongo health center is 88,9% and chi-square result p-value 0,0371 and p-value < $\alpha=0,05$, H_0 rejected. That means there is influence of service quality on the interest in repeat visits for treatment at the Watukenongo health center.

The result influence between facilities on the interest in repeat treatment at the Watukenongo health center is 90,6% and chi-square result p-value 0,009 and p-value < $\alpha=0,05$, H_0 rejected. That means there is influence of facilities on the interest in repeat visits for treatment at the Watukenongo health center.

The result influence between level of satisfaction on the interest in repeat treatment at the Watukenongo health center is 89% and chi-square result p-value 0,005 and p-value < $\alpha=0,05$, H_0 rejected. That means there is influence of level of satisfaction on the interest in repeat visits for treatment at the watukenongo health center.

The result influence service of quality, facilities and level of satisfaction on the interest in repeat visits for treatment at the Watukenongo Health Center. From the results of the logistic regression test, namely, satisfaction with a p-value of 0.0043 and OR/ (Exp(B))= 2.217, facilities with a p-value of 0.0015 and OR/ (Exp(B))= 3.942, quality of health services with a p-value of 0.0016 and OR/ (Exp(B))= 4.436.

Respondent characteristic :

N = 165 respondents
Age = < 20 years = 2,4% ;
> 20 years = 97,6%
Gender = Male = 56,4% ;
Female = 43,6%

Discussion

The influence of health service quality on the interest repeat visits for treatment at Watukenongo center. The results of the statistical test using the chi-square test showed that the p-value was 0.0371, meaning that the p-value < $\alpha=0.05$, meaning H_0 was rejected. There is an influence between the quality of health services on the interest in repeat visits for treatment at the Watukenongo Health Center, Mojokerto Regency. The quality of service from an institution is largely determined by the humans who act as service providers (Risma S, S & Dian C, F 2022). Officers or individuals who provide services have a major role in terms of service quality. Therefore, all health facility service actors, be it doctors, nurses, non-medical personnel, and medical personnel, need to provide

excellent and quality services to patients and their families because they are consumers in health services who determine the location or destination to obtain health services. This is in accordance with the results of Olvi's study (2023) that there is a significant influence between the quality of health services on the interest in repeat visits (Abbas et al., 2023).

The Influence of Health Facilities on the Interest in Revisiting for Treatment at the Watukenongo Health Center, Mojokerto Regency. The results of statistical tests using the chi-square test showed that the p-value was 0.009, meaning that the $p\text{-value} < \alpha = 0.05$, meaning H_0 was rejected. There is an influence between health facilities on the interest in revisiting for treatment at the Watukenongo Health Center, Mojokerto Regency. Health facilities in the form of registration places, buildings, waiting rooms, service rooms and transportation to health services are one of the factors that are the reasons why patients decide to choose a location for treatment. According to Kasuba (2018), the easier the access to service facilities, the easier it tends to be for patients to visit, and vice versa, the more difficult the access, such as difficult roads, difficult transportation facilities, will make patients reluctant to visit again (Kasuba and Kurniawan, 2018).

The Influence of Health Satisfaction Level on the Interest in Repeat Visits for Treatment at the Watukenongo Health Center, Mojokerto Regency. The results of the statistical test using the chi-square test showed that the p-value was 0.005, meaning that the $p\text{-value} < \alpha = 0.05$, meaning H_0 was rejected. There is an influence between the level of satisfaction on the interest in repeat visits for treatment at the Watukenongo Health Center, Mojokerto Regency. Patient satisfaction is a reality but is often overlooked as an indicator of quality. The quality of health services is the end result (output) of the interaction and dependency between various aspects in health care facilities. Products that meet customer needs or are of high quality, have benefits can win the competition, increase market share, and increase customer satisfaction (Sangkot, 2022).

Based on the results of the analysis, the results are in line with other studies which state that there is a relationship between patient satisfaction in five dimensions of quality and the intention to revisit (Sukiswo, 2018). Other studies have also found that service quality has a positive and significant effect on the intention to revisit through patient satisfaction (Jalias, 2020). This is similar to research showing that patient satisfaction has a significant and positive effect on revisits. Patients are interested in revisiting for further treatment because of their good and impressive experiences from previous visits, which they consider satisfactory. Someone who decides to repeat the service they have received (Sangkot, 2022).

Analysis of the Influence of Health Service Quality, Physical Facilities and Health Satisfaction Level on the Interest in Revisiting for Treatment at the Watukenongo Health Center, Mojokerto Regency.

Based on the results of multiple logistic regression analysis of the three variables, it was obtained that the variables that were significantly related to the interest in revisiting were the quality of health services, physical facilities and the level of satisfaction. However, there is one variable that is most dominant because it has the lowest P value (0.001) and the highest Odds Ratio (OR) is the variable level of satisfaction.

The modeling results obtained the Odds Ratio (OR) level of satisfaction with

a value (Exp (B)) showing the number 4.436. From the results of this analysis, it can be concluded that the most dominant variable/greatest significant influence on the interest in revisiting is the level of satisfaction. The level of satisfaction is an important element and has the greatest influence on the intention to revisit, both in bivariate and multivariate analysis.

Satisfaction is a feeling of pleasure/disappointment that arises after comparing the performance of a product that is thought of against the performance offered. According to Kotler and Keller (2009), customer satisfaction is a feeling of pleasure or disappointment that arises after comparing their perception or impression of or the results of products and services and their suitability to their expectations.

Conclusions

1. *There is an influence between the quality of service on the intention to revisit for treatment at the Watukenongo Health Center, Mojokerto Regency in 2024*
2. *There is an influence between facilities on the intention to revisit for treatment at the Watukenongo Health Center, Mojokerto Regency in 2024*
3. *There is an influence between the level of satisfaction on the intention to revisit for treatment at the Watukenongo Health Center, Mojokerto Regency. Mojokerto in 2024*
4. *The level of satisfaction has an effect of 4,436 times on repeat visits.*

Acknowledgements

1. *For the community*
Can be used as information material in determining the purpose of choosing a health service facility.
2. *For Watukenongo Health Center*
Can be used as a reference in making policies with the aim of improving health services at Watukenongo Health Center.
3. *For further researchers*
It is expected to be used as literacy material for further research, and for further researchers to conduct deeper research.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
RINGKASAN	ix
<i>SUMMARY</i>	xiii
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
BAB I	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Tujuan Umum.....	Error! Bookmark not defined.
2. Tujuan Khusus.....	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Manfaat Teoritis	Error! Bookmark not defined.
2. Manfaat Praktis.....	Error! Bookmark not defined.
E. Keaslian Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
A. Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
1. Konsep Kualitas Pelayanan Kesehatan	Error! Bookmark not defined.
2. Konsep Fasilitas Kesehatan.....	Error! Bookmark not defined.
3. Konsep Kepuasan Pasien.....	Error! Bookmark not defined.
4. Minat Kunjungan Ulang	Error! Bookmark not defined.
B. Kerangka Konsep	Error! Bookmark not defined.

C. Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Desain Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Kerangka Kerja.....	Error! Bookmark not defined.
C. Bahan, Subyek atau Materi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Populasi	Error! Bookmark not defined.
2. Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3. Sampling	Error! Bookmark not defined.
D. Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Variabel dan Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
F. Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
G. Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
1. Prosedur Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
2. Pengolahan data.....	Error! Bookmark not defined.
3. Analisa data	Error! Bookmark not defined.
H. Etika Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB VI	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENGAMATAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Data Umum	Error! Bookmark not defined.
1. Karakteristik Responden yang Berobat di Puskesmas Watukenongo.	Error! Bookmark not defined.
B. Data Khusus	Error! Bookmark not defined.
1. Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Menurut Responden Yang Berobat Di Puskesmas Watukenongo Kabupaten Mojokerto.	Error! Bookmark not defined.
2. Gambaran Fasilitas Kesehatan Menurut Responden Yang Berobat Di Puskesmas Watukenongo Kabupaten Mojokerto.	Error! Bookmark not defined.
3. Gambaran Kepuasan Menurut Responden Yang Berobat Di Puskesmas Watukenongo Kabupaten Mojokerto.	Error! Bookmark not defined.

4. Gambaran Minat Kunjungan Ulang Menurut Responden Yang Berobat Di Puskesmas Watukenongo Kabupaten Mojokerto Tahun 2024.	
Error! Bookmark not defined.	
5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Untuk Berobat Di Puskesmas Watukenongo Kabupaten Mojokerto.	
Error! Bookmark not defined.	
6. Pengaruh Fasilitas Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Untuk Berobat Di Puskesmas Watukenongo Kabupaten Mojokerto.	
Error! Bookmark not defined.	
7. Pengaruh Tingkat Kepuasan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Untuk Berobat Di Puskesmas Watukenongo Kabupaten Mojokerto.	
Error! Bookmark not defined.	
BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Minat Kunjungan Ulang untuk Berobat di Puskesmas Watukenongo Kabupaten Mojokerto.....	Error! Bookmark not defined.
B. Pengaruh Fasilitas Kesehatan terhadap Minat Kunjungan Ulang untuk Berobat di Puskesmas Watukenongo Kabupaten Mojokerto	Error! Bookmark not defined.
C. Pengaruh Tingkat Kepuasan Kesehatan terhadap Minat Kunjungan Ulang untuk Berobat di Puskesmas Watukenongo Kabupaten Mojokerto.....	Error! Bookmark not defined.
D. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan, Fasilitas Fisik dan Tingkat Kepuasan Kesehatan terhadap Minat Kunjungan Ulang untuk Berobat di Puskesmas Watukenongo Kabupaten Mojokerto.	Error! Bookmark not defined.
BAB VI	Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

Lampiran I : Lembar Permohonan Menjadi Responden.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 : Informed Consent	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 : Kuesioner.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4 : Lembar Konsultasi.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5 : Sertifikat Etik.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6 : Surat Permohonan Ijin Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7 : Surat Dari Dinas Kesehatan	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 8 : Dokumentasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 9	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 10 : Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 11 : Rekap Data Responden	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 12 : Tabel Tabulasi dan Koding data Responden..	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar keaslian penelitian.....	9
Tabel 3.1 Variabel penelitian, definisi operasional dan cara pengukuran variabel.	50
Tabel 4.1 Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.2 Distribusi frekuensi responden berdasarkan usia.....	59
Tabel 4.3 Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan Jenis Pekerjaan	
Tabel 4.4 Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan Jenis Pendapatan	60
Tabel 4.5 Distribusi frekuensi kualitas pelayanan kesehatan.....	61
Tabel 4.6 Distribusi frekuensi fasilitas kesehatan menurut responden yang berobat	61
Tabel 4.7 Distribusi frekuensi berdasarkan kepuasan menurut responden yang berobat.....	62
Tabel 4.8 Distribusi frekuensi berdasarkan minat kunjungan ulang responden yang berobat.....	62

Tabel 4.9 Hasil analisis antara kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat kunjung ulang.....	63
Tabel 4.10 Hasil analisis pengaruh fasilitas kesehatan terhadap minat kunjung ulang.....	64
Tabel 4.11 Hasil analisis pengaruh tingkat kepuasan terhadap minat kunjung ulang.....	65
Tabel 4.12 Rangkuman hasil variabel untuk tahap analisis multivariabel.....	66
Tabel 4.13 Hasil analisis multivariabel yang paling berpengaruh terhadap minat kunjung ulang.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka konseptual.....	41
Gambar 3.1 Kerangka kerja penelitian.....	45