



Hubungan Faktor Pemungkin dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Pemeriksaan Radiologi Konvensional di Instalasi Radiologi
(*Relationship of Possible Factors with Interest in Revisit of Conventional Radiological Examination Patients in Radiology Installations*)

Alpha Olivia Hidayati^{1*}, Fadhillah S. Panu¹, Muhammad Zubad¹

¹STIKES Guna Bangsa Yogyakarta

*Koresponden Penulis: alpha.oh@gunabangsa.ac.id

ABSTRAK

Standar pelayanan minimal (SPM) digunakan sebagai tolak ukur standar mutu pelayanan di rumah sakit. Hal ini akan mempengaruhi pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Salah satu faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang adalah faktor pemungkin yang terdiri dari pelayanan, fasilitas dan lokasi. Berdasarkan capaian indikator mutu radiologi dengan kategori angka ketidaklengkapan klinis pada permintaan pemeriksaan radiologi konvensional tanpa kontras sebesar 16,57%, hal tersebut belum mencapai skor standar yang ditetapkan yaitu 0% selain itu jumlah kunjungan pasien pemeriksaan radiologi konvensional di Instalasi Radiologi RSUD Pandan Arang Boyolali pada bulan April 2023 mengalami penurunan sebesar 31,8%. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara faktor pemungkin dengan minat kunjungan ulang pasien pemeriksaan radiologi konvensional di instalasi radiologi RSUD Pandan Arang Boyolali. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif observasional analitik korelasional dengan pendekatan *cross sectional* yang dilakukan pada bulan Juni 2023 dengan subjek penelitian 70 pasien rawat jalan yang melakukan pemeriksaan radiologi konvensional dan telah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang diolah menggunakan uji *fisher's exact*. Hasil penelitian menunjukkan 67 (95,7%) responden dengan persepsi pelayanan baik, 63 orang (90%) berminat melakukan kunjungan ulang dan 4 responden (5,7%) kurang berminat melakukan kunjungan ulang. Sedangkan 3 (4,3%) responden dengan persepsi pelayanan kurang baik, 2 (4,3%) responden kurang berminat melakukan kunjungan ulang dan 1 (1,4%) responden berminat melakukan kunjungan ulang. Berdasarkan uji statistik, factor yang berhubungan dengan minat kunjungan ulang adalah pelayanan (p 0,018 < 0,05) dan fasilitas (p 0,018 < 0,05), sedangkan lokasi tidak terdapat hubungan dengan minat kunjungan ulang pasien (p 0,239 > 0,05). Kesimpulannya adalah terdapat hubungan antara pelayanan dan fasilitas dengan minat kunjungan ulang. Sehingga perlu dilakukan peningkatan pelayanan dan fasilitas di Instalasi Radiologi guna menjamin mutu pelayanan di rumah sakit.

Kata kunci: Faktor pemungkin, minat kunjungan ulang, radiologi konvensional

ABSTRACT

Minimum service standards (SPM) are used as a benchmark for service quality standards in hospitals. This will influence the patient to make repeat visits. One of the factors that influence the interest in repeat visits is the enabling factor consisting of services, facilities and location. Based on the achievement of radiology quality indicators with the category of clinical incompleteness in the request for conventional radiology examination without contrast of 16.57%, this has not reached the established standard score of 0%, in addition, the number of visits of conventional radiology

examination patients at the Radiology Installation of Pandan Arang Boyolali Hospital in April 2023 has decreased by 31.8%. The purpose of this study was to determine whether there is a relationship between possible factors and interest in revisiting conventional radiology examination patients at the radiology installation of Pandan Arang Boyolali Hospital. This type of study is quantitative observational correlational analytics with a cross sectional approach conducted in June 2023 with research subjects of 70 outpatients who underwent conventional radiological examinations and have met the inclusion and exclusion criteria. This study used a questionnaire processed using the fisher's exact test. The results showed 67 (95.7%) respondents with a perception of good service, 63 people (90%) were interested in making repeat visits and 4 respondents (5.7%) were less interested in making repeat visits. While 3 (4.3%) respondents with poor service perception, 2 (4.3%) respondents are less interested in making repeat visits and 1 (1.4%) respondents are interested in making repeat visits. Based on statistical tests, the factors associated with interest in repeat visits were service ($p 0.018 < 0.05$) and facilities ($p 0.018 < 0.05$), while location was not associated with interest in repeat visits of patients ($p 0.239 > 0.05$). The conclusion is that there is a relationship between services and facilities and interest in repeat visits. So it is necessary to improve services and facilities at the Radiology Installation to ensure the quality of service in the hospital.

Keywords: Possible factors, interest in repeat visits, conventional radiology

PENDAHULUAN

Pelayanan radiologi adalah salah satu pelayanan yang dituntut untuk mampu memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan minimal (SPM) yang digunakan sebagai tolak ukur standar mutu pelayanan untuk menjaga mutu pelayanan di rumah sakit (Zhang, 2012). Oleh karena itu, sangat penting bagi fasilitas pelayanan kesehatan untuk memperhatikan kualitas pelayanan agar mampu bersaing dan mempengaruhi pasien untuk melakukan kunjungan ulang (Pasolong, 2013).

Salah satu faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang adalah faktor pemungkin. Faktor pemungkin adalah faktor yang memungkinkan aspirasi terlaksana atau motivasi terhadap perilaku seseorang. Faktor pemungkin terdiri dari pelayanan, fasilitas dan lokasi (Irwan, 2013). Minat kunjungan ulang dapat mempengaruhi eksistensi rumah sakit dan apabila jumlah kunjungan ulang menurun maka jumlah pendapatan rumah sakit pun akan menurun (Wididana, 2017). Selain itu, minat kunjungan ulang yang menurun juga menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit yang menurun. Hal ini juga akan mempengaruhi kepercayaan masyarakat (Wididana, 2017).

Menurut Lestari *et al.* (2019) keputusan melakukan kunjungan ulang di waktu lain dipengaruhi oleh kepuasan dari pemberian pelayanan yang baik. Dalam penelitiannya tersebut, menyebutkan adanya hubungan yang signifikan antara minat kunjungan ulang dengan faktor pemungkin seperti ketersediaan fasilitas, lokasi yang mudah dijangkau serta pelayanan yang baik. Namun, berbeda halnya dengan penelitian yang dilakukan Sidabukke *et al.*, (2017) yang menjelaskan bahwa lokasi pelayanan merupakan faktor pemungkin yang memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang pasien dan tidak terdapat hubungan antara pelayanan dan fasilitas dengan minat kunjungan ulang.

Hasil observasi awal menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien pemeriksaan radiologi konvensional di Instalasi Radiologi RSUD Pandan Arang Boyolali pada bulan Maret sebanyak 1094 orang. Sedangkan, pada bulan April 2023 jumlah kunjungan pasien sebanyak 746 pasien atau mengalami penurunan sebesar 31,8%. Jika dilihat dari

capaian indikator mutu radiologi RSUD Pandan Arang Triwulan III dengan kategori angka keterlambatan hasil pemeriksaan foto *thorax* pada anak-anak sebesar 2,31%. Sedangkan, capaian indikator mutu radiologi dengan kategori angka ketidaklengkapan klinis pada permintaan pemeriksaan radiologi konvensional tanpa kontras sebesar 16,57%, Hal tersebut belum mencapai skor standar yang ditetapkan yaitu 0%. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara faktor pemungkin dengan minat kunjungan ulang pasien pemeriksaan radiologi konvensional di instalasi radiologi RSUD Pandan Arang Boyolali.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif observasional analitik korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Juni 2023 di Instalasi Radiologi RSUD Pandan Arang Boyolali. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang menggunakan pelayanan radiologi pada pemeriksaan radiologi konvensional di Instalasi Radiologi RSUD Pandan Arang Boyolali di Bulan Juni 2023. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* dengan memperhatikan kriteria inklusi, yaitu pasien rawat jalan, pasien yang telah mendapatkan pelayanan pemeriksaan radiologi konvensional, berusia 17 – 45 tahun dan bersedia mengikuti jalannya penelitian sampai selesai. Sedangkan kriteria eksklusinya adalah pasien non-kooperatif. Jumlah sampel yang terlibat dalam penelitian ini adalah 70 responden. Variabel independen dalam penelitian ini adalah faktor pemungkin (pelayanan, fasilitas dan lokasi). Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah minat kunjungan ulang ke instalasi radiologi RSUD Pandan Arang Boyolali dalam melakukan pemeriksaan radiologi konvensional.

Pengambilan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Kemudian data karakteristik responden yang telah diperoleh dilakukan analisis univariat dengan menghitung distribusi frekuensinya dan dilanjutkan dengan uji bivariat menggunakan *chi-square* untuk mengetahui hubungan antara faktor pemungkin dengan minat kunjungan ulang ke instalasi radiologi RSUD Pandan Arang Boyolali dalam melakukan pemeriksaan radiologi konvensional.

HASIL

Hasil penelitian berdasarkan karakteristik subjek penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berumur 26-35 tahun (38,6%), sisanya berumur 17-35 tahun (32,9%), dan berumur 36-45 tahun (28,6%). Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan (60%), sedangkan sisanya berjenis kelamin laki - laki (40%). Berdasarkan karakteristik penelitian adalah 95,7% responden menyatakan rumah sakit dalam kategori baik dalam hal pelayanan, fasilitas, dan lokasi, sedangkan 4,3% menyatakan kurang baik. Sedangkan minat kunjungan ulang pasien menunjukkan 91,4 % menyatakan berminat untuk melakukan kunjungan ulang ke Instalasi Radiologi RSUD Pandan Arang Boyolali, sedangkan 8,6% menyatakan tidak berminat untuk melakukan kunjungan ulang. Hal tersebut terlihat pada tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Umur, Jenis Kelamin, Pelayanan, Fasilitas, Lokasi dan Minat Kunjungan Ulang

| Variabel | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|-----------------------|--------------------------|---------------------------|
| Umur (tahun) | | |
| 17 – 25 | 23 | 32,9 |
| 26 – 35 | 27 | 38,6 |
| 36 – 45 | 20 | 28,6 |
| Total | 70 | 100 |
| Jenis Kelamin | | |
| Laki - laki | 28 | 40 |
| Perempuan | 42 | 60 |
| Total | 70 | 100 |
| Pelayanan | | |
| Kurang Baik | 3 | 4,3 |
| Baik | 67 | 95,7 |
| Total | 70 | 100,0 |
| Fasilitas | | |
| Kurang Baik | 3 | 4,3 |
| Baik | 67 | 95,7 |
| Total | 70 | 100 |
| Lokasi | | |
| Kurang Strategis | 3 | 4,3 |
| Strategis | 67 | 95,7 |
| Total | 70 | 100 |
| Minat Kunjungan Ulang | | |
| Kurang Berminat | 6 | 8,6 |
| Berminat | 64 | 91,4 |
| Total | 70 | 100 |

Hubungan faktor pemungkin, yaitu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang menunjukkan bahwa 63 (90%) responden menyatakan pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Pandan Arang Boyolali baik dan berminat melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit. Sedangkan 2 (2,9%) responden menyatakan pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Pandan Arang Boyolali kurang baik dan kurang berminat untuk melakukan kunjungan ulang. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara pelayanan dengan minat kunjungan ulang dengan nilai $p\text{-value } 0,018 < 0,05$.

Tabel 2. Hubungan Faktor Pemungkin (Pelayanan) Terhadap Minat Melakukan Kunjungan Ulang ke Instalasi Radiologi RSUD Pandan Arang Boyolali

| Pelayanan | Minat Kunjungan Ulang | | | | | | <i>p-value</i> |
|--------------|-----------------------|------------|-----------|-------------|-----------|------------|----------------|
| | Kurang Berminat | | Berminat | | Total | | |
| | f | % | f | % | f | % | |
| Kurang Baik | 2 | 2,9 | 1 | 1,4 | 3 | 4,3 | 0,018 |
| Baik | 4 | 5,7 | 63 | 90 | 67 | 95,7 | |
| Total | 6 | 8,6 | 64 | 91,4 | 70 | 100 | |

Hubungan fasilitas sebagai faktor pemungkin terhadap minat kunjungan ulang ke Instalasi Radiologi RSUD Pandan Arang Boyolali menunjukkan bahwa 63 (90%) responden yang menyatakan fasilitas di Instalasi Radiologi dalam kategori baik dan berminat melakukan kunjungan ulang. Sedangkan 2 (2,9%) responden yang menyatakan fasilitas di Instalasi Radiologi RSUD Pandan Arang Boyolali kurang baik dan menunjukkan kurang berminat melakukan kunjungan ulang. Berdasarkan hasil uji statistik menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara fasilitas dengan minat kunjungan ulang ke Instalasi Radiologi RSUD Pandan Arang Boyolali dengan nilai $p\text{-value } 0,018 < 0,05$.

Tabel 3. Hubungan Faktor Pemungkin (Fasilitas) Terhadap Minat Melakukan Kunjungan Ulang ke Instalasi Radiologi RSUD Pandan Arang Boyolali

| Fasilitas | Minat Kunjungan Ulang | | | | | | <i>p-value</i> |
|--------------|-----------------------|------------|-----------|-------------|-----------|------------|----------------|
| | Kurang Berminat | | Berminat | | Total | | |
| | f | % | f | % | f | % | |
| Kurang Baik | 2 | 2,9 | 1 | 1,4 | 3 | 4,3 | 0,018 |
| Baik | 4 | 5,7 | 63 | 90 | 67 | 95,7 | |
| Total | 6 | 8,6 | 64 | 91,4 | 70 | 100 | |

Hubungan lokasi sebagai faktor pemungkin terhadap minat melakukan kunjungan ulang ke Instalasi Radiologi RSUD Pandan Arang Boyolali menunjukkan bahwa 62 (88,6%) responden yang menyatakan bahwa lokasi Instalasi Radiologi RSUD Pandan Arang strategis dan responden bersedia melakukan kunjungan ulang. Sedangkan 1 (1,4%) responden menyatakan lokasi kurang strategis dan tidak bersedia melakukan kunjungan ulang. Berdasarkan uji statistic yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa tidak terdapat hubungan antara lokasi dengan minat melakukan kunjungan ulang dengan nilai $p\text{-value } 0,239 < 0,05$.

Tabel 4. Hubungan Faktor Pemungkin (Lokasi) Terhadap Minat Melakukan Kunjungan Ulang ke Instalasi Radiologi RSUD Pandan Arang Boyolali

| Minat Kunjungan Ulang | | | | | | |
|-----------------------|--|--|--|--|--|--|
|-----------------------|--|--|--|--|--|--|

| Lokasi | Kurang Berminat | | Berminat | | Total | | P value |
|------------------|-----------------|------------|-----------|-------------|-----------|------------|---------|
| | f | % | f | % | f | % | |
| Kurang Strategis | 1 | 1,4 | 2 | 2,9 | 3 | 4,3 | 0,239 |
| Strategis | 5 | 7,1 | 62 | 88,6 | 67 | 95,7 | |
| Total | 6 | 8,6 | 64 | 91,4 | 70 | 100 | |

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan faktor pemungkin, yaitu pelayanan dan fasilitas terhadap minat melakukan kunjungan ulang ke instalasi radiologi RSUD Pandan Arang Boyolali, namun faktor pemungkin berupa lokasi tidak menunjukkan hubungan dengan minat melakukan kunjungan ulang. Menurut Yuwana & Yuwono (2018), pelayanan dengan kualitas yang baik yang diberikan oleh perusahaan atau produsen akan menghasilkan kepuasan yang tinggi dan dapat meningkatkan minat pembelian ulang.

Instalasi Radiologi sebagai salah satu instalasi di rumah sakit yang memberikan pelayanan kepada pasien perlu memperhatikan mutu pelayanan. Hal ini dikarenakan dengan pelayanan yang baik maka akan menumbuhkan minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang jika membutuhkan pelayanan kesehatan. Penjelasan yang mudah dipahami, mudah dilakukan, aspek prosedur pelayanan yang jelas serta tidak berbelit-belit merupakan beberapa prinsip terselenggaranya pelayanan yang baik. Hal lain yang perlu diperhatikan adalah kejelasan dari layanan administratif, pelaksanaan pelayanan yang terselesaikan sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan, serta sikap pemberi layanan yang sopan, ikhlas dan ramah akan mempengaruhi kepuasan pelayanan yang diterima oleh pasien (Yuwana & Yuwono, 2018).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Kasuba & Kurniawan (2018) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara pelayanan yang diberikan dengan minat kunjungan ulang karena setiap pelayanan yang dirasakan pasien akan memberikan kepuasan dalam diri pasien sehingga mempengaruhi pasien untuk mendapatkan kembali pelayanan di fasilitas tersebut begitu pula sebaliknya. Selain itu, kecepatan pemberian pelayanan juga akan mempengaruhi minat kunjungan ulang (Lestari *et al.*, 2019). Hal ini juga sejalan dengan penelitian Damanik *et al.*, (2020) dan Bregida *et al.*, (2021) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara minat kunjungan ulang pasien dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas. Seiring bertambahnya jumlah kunjungan, pada akhirnya akan meningkatkan jumlah pendapatan apabila pelayanan yang diberikan bermutu (Lestari *et al.*, 2019).

Fasilitas adalah segala sesuatu sarana yang disediakan perusahaan untuk mendukung kenyamanan pelanggan, pegawai, pasien, pelajar untuk meningkatkan kepuasan maupun kinerja usaha (Kusuma & Suwitho, 2015). Menurut Handayani & Taufik (2017), menjelaskan bahwa fasilitas yang baik dapat menimbulkan kepuasan. Ketersediaan alat yang merupakan bagian dari fasilitas memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang karena jika alat sudah tersedia di salah satu fasilitas pelayanan kesehatan maka pasien tidak perlu mencari fasilitas lain. Begitupun sebaliknya, jika alat tidak tersedia maka pasien akan mencari fasilitas pelayanan lainnya yang bisa memenuhi kebutuhan pasien, hal ini akan membuat pasien lebih berminat untuk melakukan kunjungan ulang di fasilitas pelayanan kesehatan yang ketersediaan alatnya

sudah lengkap (Bregida *et al.*, 2021). Hal ini sejalan dengan penelitian (Lestari *et al.*, 2019) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara fasilitas dengan minat kunjungan ulang, hal ini dikarenakan fasilitas yang disediakan lengkap dan dalam kondisi yang baik. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Kusuma & Suwitho, 2015) yang menunjukkan adanya hubungan fasilitas dengan minat kunjungan ulang. Ketersediaan peralatan yang lengkap menyebabkan pasien mendapatkan jaminan pemeriksaan sehingga pasien tidak mencari lagi fasilitas pelayanan kesehatan yang lain.

Berdasarkan penelitian tidak terdapat hubungan antara lokasi pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang ke Instalasi Radiologi RSUD Pandan Arang Boyolali. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Sidabukke *et al.*, (2017) yang menyatakan bahwa tidak terdapat hubungan antara lokasi dengan minat kunjungan ulang. Hal ini dikarenakan walaupun lokasi pelayanan yang cukup jauh dengan rumah pasien, akan tetapi pasien tetap melakukan kunjungan ulang karena pasien mendapatkan pelayanan dan fasilitas yang baik di rumah sakit tersebut. Penelitian lain yang sejalan dengan penelitian ini adalah penelitian Gusmawan *et al.*, (2020) yang menyatakan bahwa tidak terdapat hubungan antara jarak tempuh dengan minat kunjungan ulang dikarenakan tersedianya layanan transportasi dan akses menuju lokasi pelayanan yang terjangkau serta strategis. Jarak yang ditempuh pasien untuk mengunjungi layanan kesehatan bukan penghalang pasien untuk tidak memanfaatkan layanan kesehatan (Suryandari, 2013). Hubungan fasilitas kesehatan dengan kunjungan ulang merupakan variabel yang mudah berubah, hal ini dimungkinkan terjadinya bias penelitian. Kondisi ini bisa terjadi salah satunya karena faktor waktu. Sebagai contoh, jumlah kunjungan ulang ke instalasi radiologi pada hari tertentu lebih tinggi daripada hari yang lain dikarenakan pada hari tersebut bersamaan dengan jadwal praktik dokter dokter penyakit dalam yang sebagian besar pasiennya membutuhkan kunjungan ulang untuk kontrol kesehatan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat hubungan antara pelayanan dan fasilitas dengan minat kunjungan ulang. Sedangkan lokasi tidak menunjukkan adanya hubungan dengan minat kunjungan ulang

Hendaknya pemberian pelayanan Kesehatan yang baik dan adanya fasilitas radiologi yang memadai perlu terus ditingkatkan. Hal ini dikarenakan pemberian pelayanan yang baik dan fasilitas yang memadai akan berhubungan dengan minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih penulis tujukan kepada LPPM STIKES Guna Bangsa Yogyakarta atas dukungan dalam penelitian ini. Ucapan terima kasih juga kami tujukan kepada RSUD Pandan Arang Boyolali yang bersedia dijadikan tempat penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Bregida, N., Anwary, A. Z., & Anggraeni, S. (2021). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Minat Kunjungan Ulang Masyarakat di Puskesmas Sapala Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 4(4), 456–463. <https://doi.org/10.56338/mppki.v4i4.1864>

- Damanik, E. N., Kasim, F., & Sari, N. M. (2020). Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Rendahnya Kunjungan Ulang Pasien Umum Di Unit Rawat Jalan Puskesmas Bandar Tinggi Kabupaten Simalungun. *Jurnal Inovasi Kesehatan Masyarakat*, 2(1), 136–143. <http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JIKM>
- Gusmawan, F., Haryadi, H., & Sutrisna, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimoderasi Oleh Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(4). <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i4.1544>
- Handayani, S., & Taufik, M. (2017). Analisa Keputusan Konsumen Warung Angkringan yang Dipengaruhi Lokasi, Fasilitas & Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pada Warga Kos di Kota Semarang). *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 24(43), 59–60.
- Inggit Suci Lestari, W. V. D. H. (2019). Hubungan Antara Lokasi Dengan Minat Kunjungan Ulang. *12(2)*, 102–116.
- Irwan, D. S. (2013). *Etika dan Perilaku Kesehatan*. Absolute Media.
- Kasuba, R. S., & Kurniawan, D. (2018). Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Perawatan Sulamadaha Kota Ternate Barat. *Jurnal Serambi Sehat*, 17–22. <http://jurnal.umm.ac.id/index.php/serambisehat/article/view/291>
- Kusuma, R. W., & Suwitho. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 4(12), 1–17. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/3143>
- Pasolong, H. (2013). *Teori Administrasi Publik*. CV. Alfabeta.
- Sidabukke, I., Sembiring, R., & Malan, J. R. (2017). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Minat WUS. *2(2)*, 17–34. <https://doi.org/10.24252/kesehatan.v13i1.16080>
- Suryandari, D. (2013). Hubungan antara Faktor Jaraka Pelayanan dengan Pemanfaatan Pos Kesehatan Desa di Desa Gawan Kecamatan Colomadu. *Prosiding Seminar Ilmiah Nasional Kesehatan 2013*, 160–165.
- Wididana, K. B. S. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Rumah Sakit Umum Shanti Graha Buleleng. *JAGADITHA: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 3(1), 78–93. <https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/jagaditha>
- Yuwana, S., & Yuwono, H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko King Di Malang. *JEM17: Jurnal Ekonomi Manajemen*, 2(1). <https://doi.org/10.30996/jem17.v2i1.1195>
- Zhang, Y. (2012). Radiologist. *Encyclopedia of Global Health*. <https://doi.org/10.4135/9781412963855.n1027>