

Journal Educational of Nursing (JEN)

Vol.2 No.1 – Januari – Juni 2019; hal. 69-84

p-ISSN : 2655-2418; e-ISSN : 2655-7630

journal homepage: <https://ejournal.akperrspadjakarta.ac.id>

**Upaya Preventif, Mutu, Kepuasan Dan Loyalitas Ibu Hamil
Terhadap Minat Kunjungan Ulang di Klinik Abdi Persada
Banjarmasin**

Nur Cahyani Ari Lestari¹

Klinik Abdi Persada Banjarmasin - Akademi Kebidanan Abdi Persada Banjarmasin,
Kalimantan Selatan

Abstrak

Upaya preventif dalam kesehatan dan peningkatan mutu pelayanan merupakan salah satu ukuran dari kepuasan pasien dan loyalitas pasien yang mempengaruhi keinginan pasien untuk melakukan kunjungan ulang kembali terhadap penyedia jasa layanan kesehatan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung serta besaran antara upaya preventif, mutu pelayanan, kepuasan dan loyalitas ibu hamil terhadap minat kunjungan ulang ibu hamil di Klinik Abdi Persada Banjarmasin Tahun 2018. Penelitian ini, menggunakan metode *cross sectional*. Populasinya adalah ibu hamil yang memeriksakan kehamilannya di Klinik Abdi Persada Banjarmasin. Sampel penelitian ini berjumlah 90 orang ibu hamil. Penelitian ini menggunakan metode analisis *Structural Equation Model* menggunakan Smart PLS 2.0 dan SPSS 18. Hasil pengujian hipotesis dengan *Structural Equation Model* (SEM) dengan metode smartPLS menghasilkan temuan penelitian yaitu upaya preventif (24,56%), mutu pelayanan (26,89%), kepuasan (8,13%) dan loyalitas (38,33%). Loyalitas ibu hamil merupakan faktor dominan yang mempengaruhi minat kunjungan ulang ibu hamil di Klinik Abdi Persada Banjarmasin. Model - Model hasil analisis dapat menjelaskan 99,9% keragaman data dan mampu mengkaji fenomena yang dipakai dalam penelitian, sedangkan 0,1% dijelaskan komponen lain yang tidak ada dalam penelitian ini. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara upaya preventif, mutu pelayanan, kepuasan dan loyalitas terhadap minat kunjungan ulang ibu hamil. Sarannya sebagai masukan untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada ibu hamil dalam pemeriksaan kehamilannya sehingga memberikan kepuasan ibu hamil agar dapat berkunjung kembali.

Kata Kunci: Preventif, Mutu Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas, Kunjungan Ulang

Abstract

Preventive efforts in health and improvement it's quality is one of patient satisfaction measure and loyalty which influence patient's to re-visit health care facility. This research aimed to determine direct and indirect influence, also it's magnitude among preventive effort, quality of health care, satisfaction and loyalty of pregnant women towards their re-visit behavior at Klinik Abdi Persada Banjarmasin in 2018. This research was use cross sectional method. The populations were pregnant women who checked their pregnancy to the Klinik Abdi persada Banjarmasin. The amount of sample were 90 pregnant women. This research was use Structural Equation Model analysis method using smart PLS 2.0 and SPSS 18. The results of hypothesis testing with Structural Equation Model (SEM) which use smartPLS showed that the influence of preventive action was (24.56%), quality of health care was (26.89%), satisfaction was (8.13%) and

¹ E-mail : nurcahyani_arilestari@yahoo.com

loyalty was (38.33%). Loyalty was dominant factor that influence the interest of pregnant women to re-visit Klinik Abdi Persada Banjarmasin. This analysis model could explain 99.9% variance of data and assessing phenomena that was use while 0.1% explained by others variable that did not explored. This research concluded that there were influence of preventive action, quality of health care, satisfaction and loyalty towards re-visit behavior of pregnant women. As suggestion, the health care facility should improve their service to pregnant women who checked up, therefore it could improve their satisfaction to re-visit the facility.

Keywords: Preventive, Quality Service, Satisfaction, Loyalty, Re-Visit

Pendahuluan

Masalah kesehatan di era yang serba maju saat ini sudah menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat luas. Kebutuhan utama akan kesehatan yang diperlukan oleh setiap orang adalah mendapatkan sarana kesehatan yang bermutu dan berkualitas. Tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas kesehatan menyebabkan meningkatnya pula taraf hidup masyarakat. Oleh karena itu, sebagai penyedia pelayanan kesehatan diharapkan dapat menambah mutu pelayanannya menjadi lebih berkualitas.¹

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan salah satu standar dari kepuasan yang menyebabkan kuatnya keinginan pasien melakukan pemeriksaan ulang kembali untuk dapat merasakan pelayanan kesehatan yang efektif yang diberikan oleh suatu instansi kesehatan. Instansi kesehatan tersebut diharapkan nantinya dapat memperbaiki pelayanan yang sempurna dalam memuaskan harapan dan keinginan pasien tersebut.²

Pemeriksaan kehamilan merupakan salah satu asuhan kebidanan, dalam memberikan pelayanan kebidanan yang sudah menjadi tugas dari seorang bidan sesuai dengan kemampuannya untuk menerapkan ilmu kebidanannya kepada klien. Pemeriksaan *Antenatal Care* (ANC) adalah pemeriksaan yang dilakukan ibu hamil ketika terdeteksi

dirinya hamil untuk mendapatkan bantuan atau asuhan antenatal dari bidan atau dokter segera mungkin. Agar kehamilannya cukup bulan, serta tidak adanya masalah atau komplikasi yang menyertai, petugas mengumpulkan dan menganalisa data tentang kesehatan ibu melalui anamnesa dan pemeriksaan *head to toe* setiap kali akan melakukan pemeriksaan kehamilannya.³

Klinik Bersalin ataupun rumah sakit rujukan sebagai pemberi jasa pelayanan kesehatan melakukan berbagai upaya kesehatan bagi ibu hamil, baik yang berupa upaya kesehatan promotif ataupun preventif untuk menaikkan derajat kesehatan ibu hamil, dengan melakukan upaya preventif yang dilakukan oleh tenaga kesehatan pada ibu hamil berupa pelayanan kesehatan, pertolongan saat persalinan, penanganan komplikasi, pelayanan KB dan kesehatan reproduksi ibu hamil.²

Pasien adalah salah satu contoh pelanggan yang secara langsung merasakan pelayanan di Rumah bersalin dan perlu mendapatkan pelayanan yang baik sehingga harapan dan keinginannya dapat terpenuhi. Produk yang mempunyai keistimewaan diantaranya lebih cepat (*faster*), lebih murah (*cheaper*), dan juga lebih baik (*better*) merupakan hal yang paling diinginkan oleh pelanggan.⁴

Upaya preventif yang dilakukan pada saat pemeriksaan kehamilan adalah memberikan asuhan oleh bidan

untuk ibu selama kehamilannya dengan benar sesuai standar pelayanan antenatal yang telah ditentukan. Asuhan kebidanan selama kehamilan merupakan upaya untuk menjaga kesehatan ibu pada masa kehamilan, sekaligus dapat mengurangi angka kesakitan dan angka kematian ibu. Asuhan kebidanan yang benar adalah sesuai dengan standar pelayanan dalam memantau kehamilan meliputi anamnesa, pemeriksaan *head toe toe* (umum dan kebidanan), pemeriksaan laboratorium sesuai indikasi yang ada.⁵

Tujuan standar pelayanan adalah terciptanya kualitas layanan yang baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien, pihak Klinik Abdi Persada Banjarmasin dalam memberikan servis layanan kepada pasien harus selalu memperhatikan kualitas layanan jasa kesehatannya. Oleh karena itu, lima dimensi mutu pelayanan yang harus diperhatikan dalam kualitas pelayanan adalah yaitu: *reability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*, dan *responsiveness*.⁶

Tingkat kepuasan pelanggan atau pasien erat kaitannya dengan mutu pelayanan yang ada di rumah bersalin, karena kualitas pelayanan dari suatu penyedia jasa kesehatan diukur dari tingkat kepuasan pelanggannya. Oleh karena itu, untuk mengetahui proses pelayanan kesehatan berjalan dengan baik atau tidak diperlukan pengukuran aspek mutu yang bermanfaat bagi rumah bersalin dengan melakukan inovasi dengan melakukan perubahan secara berkelanjutan agar dapat memuaskan pelanggan serta untuk menentukan perubahan mengarah keperbaikan atau tidak.⁷

Bagi pemberi layanan jasa sendiri tentunya harus memperhatikan kualitas pelayanan kesehatan dengan memberikan keuntungan dan manfaat

yaitu terciptanya hubungan yang baik antara pemberi jasa layanan dengan pasien, memberikan pelayanan yang baik untuk menciptakan suatu rekomendasi dari mulut kemulut (*word of mounth*) sehingga pada akhirnya terbentuklah loyalitas pelanggan, artinya pelayanan yang memuaskan akan mendatangkan pelanggan baru melalui cerita dari orang yang puas.⁸

Untuk menarik minat konsumen tentunya penyedia pelayanan kesehatan akan tetap berupaya untuk memberikan pelayanan terbaiknya. Loyalitas konsumen dalam mengakses pelayanan kesehatan tentu tidak langsung terbentuk pada saat pertama kali menggunakan tetapi baru akan tampak ketika konsumen sudah beberapa kali merasakan manfaat dari pelayanan kesehatan yang disediakan oleh suatu instansi karena tentunya hal ini yang diinginkan oleh setiap instansi yang menyediakan pelayanan jasa kesehatan untuk bisa terus bertahan.⁹

Terwujudnya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai keuntungan diantaranya adanya peluang untuk kembali melakukan pembelian, hubungan antara instansi penyedia jasa layanan dan pelanggannya menjadi rukun, dalam membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) dibutuhkan loyalitas pelanggan yang dapat menguntungkan penyedia jasa. Pasien yang merasa tidak terpuaskan tentunya akan beralih pada pelayanan kesehatan lainnya yang sejenis sehingga dapat memenuhi keinginan pasien. Oleh karena itu, minat kunjungan ulang yang datang pada diri pelanggan tergantung pada mutu pelayanan yang baik.¹⁰

Masalah menurunnya jumlah kunjungan ibu hamil yang melakukan pemeriksaan kehamilan di Klinik Abdi Persada Banjarmasin dalam kurun waktu 3 tahun harus dievaluasi,

persentase jumlah kunjungan ibu hamil yang melakukan pemeriksaan kehamilan tahun 2015 sebesar 20% lebih sedikit dibandingkan dengan tahun 2016 lalu yaitu sebesar 25%, bahkan jauh mengalami penurunan dari tahun 2014 sebesar 30,8%. Kemampuan suatu penyedia pelayanan untuk menarik dan mempertahankan pelanggan baru berkaitan dengan bagaimana organisasi tersebut melayani pelanggan lama dan reputasi yang diciptakan oleh suatu instansi, baik didalam maupun diluar.

Hasil catatan wawancara observasi pendahuluan pada 10 orang ibu hamil yang melakukan pemeriksaan kehamilannya di Klinik Abdi Persada Banjarmasin, diketahui bahwa mereka belum tau apakah akan datang kembali untuk melakukan pemeriksaan hamil rutin disini. Pengamatan peneliti juga ditemukan penyebab ibu belum yakin untuk memeriksakan kehamilannya kembali disini antara lain: (a). kepuasan para ibu hamil sebanyak 40% merasakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. (b). ibu hamil mengatakan sebanyak 30% kualitas pelayanan pada beberapa karyawan dirasakan kurang ramah sehingga membuat mereka enggang bertanya lebih lanjut dan kurang nyaman dikarenakan adanya perluasan bangunan. (c). ibu hamil mengatakan sebanyak 30% upaya preventif saat cek Hb yang dilakukan dilaboraatorium saat pemeriksaan kehamilan jadwalnya tidak setiap hari sehingga berbagai masalah atau penyakit yang diderita ibu hamil tidak bisa diketahui hari itu juga.

Untuk dapat mencapai kepuasan pasien atau konsumen bisa dilakukan dengan meningkatkan mutu pelayanan yang ada di Klinik bersalin tersebut dan juga harus sesuai dengan perkembangan kebutuhan dan

tuntutan masyarakat karena dengan adanya mutu layanan yang baik dan bagus maka akan mempengaruhi kepuasan dan kepuasan tersebut mempunyai hubungan yang erat dengan loyalitas pelanggan untuk bisa berkomitmen kepada suatu barang atau pelayanan jasa yang pernah dirasakannya sehingga dapat mempengaruhi minat melakukan pembelian atau kunjungan ulang untuk merasakan kembali servis yang sudah pernah diberikan.

Dari uraian diatas dapat ditarik pemikiran bahwa upaya preventif, mutu pelayanan, kepuasan dan loyalitas ibu hamil dapat mempengaruhi minat kunjungan ulang ibu hamil untuk melakukan pemeriksaan kehamilannya kembali, dan hal ini tidak terlepas dari mutu pelayanan yang sudah diterapkan dan diberikan oleh bidan dan tenaga kesehatan terkait kepada ibu hamil tersebut.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung serta besaran antara upaya preventif, mutu, kepuasan dan loyalitas terhadap minat kunjungan ulang ibu hamil di Klinik Abdi Persada Banjarmasin Tahun 2018.

Metode

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional* dengan alasan bahwa penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu yang bersamaan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung serta besarnya antara upaya preventif, mutu, kepuasan dan loyalitas terhadap minat kunjungan ulang ibu hamil di Klinik Abdi Persada Banjarmasin Tahun 2018.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua ibu hamil yang memeriksakan kehamilannya di Klinik

Abdi Persada Banjarmasin. Sampel yang diambil dalam penelitian, 90 orang ibu hamil yang memang melakukan pemeriksaan kehamilannya di Klinik Abdi Persada Banjarmasin. Cara pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria inklusi dan eklusi.

Jumlah sampel tersebut diambil sesuai dengan kaidah jumlah sampel pada pedoman *PLS (Partial Least Squares)* dimana besaran sampel (*Sample size*) yang diambil adalah 5 hingga 10 kelipatan dari jumlah indikator yang akan diteliti.¹¹ Sehingga dalam hal ini besaran sampel yang diambil masih berada dalam kisaran 55 hingga 110.

Metode pengukuran baik untuk variabel eksogen maupun endogen, yang dipakai pada penelitian ini menggunakan skala interval. Metode pengukuran yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan skala interval, sedangkan teknik pengukurannya menggunakan *Semantic differential*. Yang mempunyai skala 5 poin. Pada skala ini sifat positif diberi nilai paling besar dan sifat negatif diberi nilai paling kecil tetap dipertahankan, demikian juga prinsip menggabungkan positif-negatif dan negative-positif. Alasan pemilihan skala *Semantic differential* karena berisikan serangkaian karakteristik bipolar (dua kutub).¹²

Data yang dikumpulkan meliputi data primer. Data primer diperoleh dengan melakukan pengisian kuesioner oleh responden dengan tingkat pengukuran menggunakan tipe skala *Semantic differential*. Maksud dari skala pengukuran untuk mengklasifikasikan variabel yang akan diukur supaya tidak terjadi kesalahan dalam menetapkan analisis data dan langkah penelitian selanjutnya.¹³

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan penyebaran angket yang digunakan

dalam penelitian ini memakai skala perbedaan semantik (*Semantic differential scale*), skala ini dipergunakan untuk mengukur variabel upaya preventif, mutu pelayanan, kepuasan dan loyalitas ibu hamil terhadap minat kunjungan uang ibu hamil

Instrument yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian berupa pedoman pengamatan (*check list*) dan formulir angket yang berisi daftar pernyataan.

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrument yang dilakukan betul-betul mengukur apa yang perlu diukur dan sejauh mana instrument yang digunakan dapat dipercaya atau diandalkan. Terlebih dahulu sebelum uji validitas dan reliabilitas indikator dari variabel, dilakukan uji validitas dan reliabilitas pada butir kuesioner dengan menggunakan SPSS.

Uji validitas dan reliabilitas indikator dari variabel endogen dan eksogen dengan menggunakan *Smart Partial Square (PLS)*, dinyatakan valid jika mempunyai *loading factor* 0,5-0,6 (masih) dapat ditolelir sepanjang model masih dalam tahap pengembangan) namun *loading factor* yang direkomendasikan diatas 0,7

PLS adalah model persamaan struktural (SEM) yang berbasis komponen atau varian (*variance*). PLS merupakan pendekatan alternative yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis *convariance* menjadi berbasis varian. SEM yang berbasis kovarian umumnya menguji kausalitas atau teori sedangkan PLS lebih bersifat *predictive model*.¹⁴

Penggunaan SEM dapat memperluas kemampuan untuk menjelaskan dan adanya efisiensi statistik sebagai model yang menguji dengan metoda menyeluruh tunggal. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan model persamaan

struktural (*Structural Equation Model*) dengan menggunakan *software SmartPLS (Partial Least Structural)*. Untuk keperluan penolakan atau penerimaan hipotesis, digunakan taraf signifikansi $P < 0,05$.

Setelah data mentah (*Raw data*) terkumpul, tahap selanjutnya adalah menyajikan data tersebut dalam berbagai bentuk: (1) Penyajian yang disajikan pada awal hasil analisis. (2) Penyajian analisis SEM. (3) Pengujian dan hipotesis penelitian yang berdasarkan dari keluaran hasil pengolahan data.

Hasil Penelitian

Data penelitian dikumpulkan dari 90 orang Ibu hamil yang melakukan pemeriksaan kehamilannya di Klinik Abdi Persada Banjarmasin. Penilaian diisi oleh responden untuk menilai upaya preventif, mutu pelayanan, kepuasan serta loyalitas terhadap minat kunjungan ulang ibu hamil.

Berdasarkan tabel diatas, dari 90 responden, mayoritas responden berusia 20-30 tahun sebanyak 56 orang (62%), sedangkan responden dengan usia 30 – 35 tahun sebanyak 26 orang (29%) dan usia lebih dari 35 tahun sebanyak 8 orang (9%). Berdasarkan tingkat pendidikan mayoritas responden yang berpendidikan SLTA sebanyak 16 orang (18%), sedangkan responden berpendidikan akademi/diploma sebanyak 26 orang (29%) dan responden berpendidikan sarjana sebanyak 48 orang (53%). Sedangkan berdasarkan pekerjaan sebagian besar responden tidak bekerja sebanyak 31 orang (34%), sedangkan responden yang bekerja ada sebanyak 59 orang (66%).

Data responden dinyatakan dalam beberapa kategori disertai dengan perhitungan nilai *range* (kisaran), mean (rata-rata) dan standar deviasi (penyimpangan). Statistik

deskriptif variabel penelitian digunakan untuk memberikan gambaran tentang tanggapan responden mengenai variabel-variabel penelitian yang menunjukkan angka minimum, maksimum, rata-rata serta standar deviasi.

Evaluasi selanjutnya adalah menilai distribusi jawaban responden terhadap variable-variabel yang diteliti. Pembagian kelas dengan memakai rumus *Sturges*, yaitu :

$$K = (1 + 3.3 \log N)$$

$$K = (1 + 3.3 \log 90)$$

$$K = (1 + 3.3 (1.90)) = 7.45 = 7$$

Deskripsi data yang akan disajikan dari hasil penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran secara umum mengenai penyebaran data yang diperoleh di lapangan. Data yang disajikan berupa data mentah yang diolah menggunakan teknik statistik deskripsi.

Data responden juga dapat dinyatakan dalam beberapa kategori disertai dengan perhitungan nilai *range* (kisaran), mean (rata-rata) dan standar deviasi (penyimpangan).

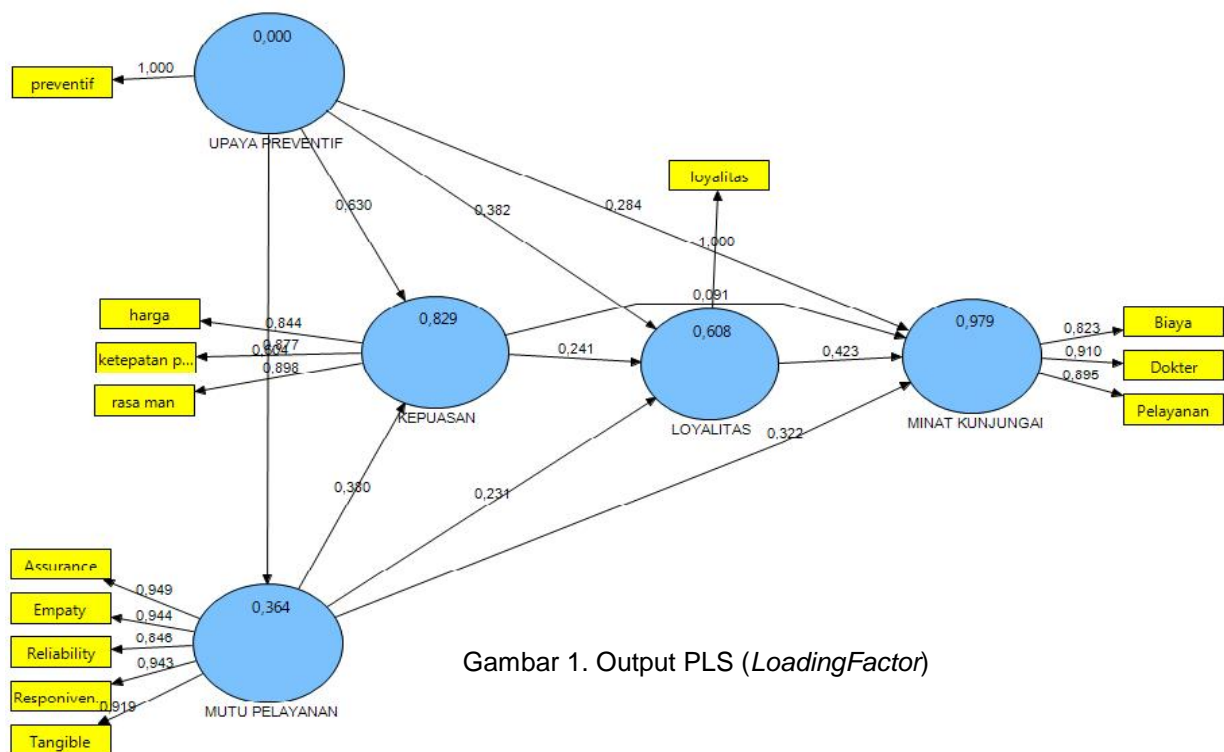
Uji *Chi Square Test* dilakukan untuk melihat variasi total jawaban responden per variabel terhadap karakteristik penelitian. Hasil dari uji *Chi Square Test* variabel adalah sebagai berikut: (1) Variabel minat kunjungan ulang tidak dipengaruhi oleh karakteristik responden karena hasil uji *Chi Square* dengan taraf signifikansi 5% semuanya lebih besar dari 0,05. Ini menunjukkan variabel minat kunjungan ulang tidak ada hubungan dengan karakteristik responden. (2) Variabel upaya preventif tidak dipengaruhi oleh karakteristik responden karena hasil uji *Chi Square* dengan taraf signifikansi 5% semuanya lebih besar dari 0,05. Ini menunjukkan variabel upaya preventif tidak ada hubungan dengan karakteristik responden. (3) Variabel mutu pelayanan tidak dipengaruhi oleh

karakteristik responden karena hasil uji *Chi Square* dengan taraf signifikansi 5% semuanya lebih besar dari 0,05. Ini menunjukkan variabel mutu pelayanan tidak ada hubungan dengan karakteristik responden. (4) Variabel kepuasan tidak dipengaruhi oleh karakteristik responden karena hasil uji *Chi Square* dengan taraf signifikansi 5% semuanya lebih besar dari 0,05. Ini menunjukkan variabel kepuasan tidak ada hubungan dengan karakteristik responden. (5) loyalitas tidak dipengaruhi oleh karakteristik responden karena hasil uji *Chi Square* dengan taraf signifikansi 5% semuanya lebih besar dari 0,05. Ini menunjukkan variabel loyalitas tidak ada hubungan dengan karakteristik responden.

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah dengan pendekatan Analisis *Structural Equation Modelling* (SEM). Validitas indikator dapat diukur dengan mengevaluasi hasil *cross loading*

(*discriminant validity*) untuk semua variabel.

Suatu indikator dinyatakan valid jika mempunyai *loading factor* tertinggi kepada konstruk yang dituju dibandingkan *loading factor* kepada konstruk lain. nilai *loading factor* untuk y1-y5 tertinggi untuk variabel mutu pelayanan dibanding variabel lainnya, sehingga variabel mutu pelayanan mampu memprediksi nilai factor loading y1-y5 lebih tinggi dari variabel lainnya. Sedangkan nilai *loading factor* untuk y6-y8 tertinggi untuk variabel kepuasan dibanding variabel lainnya, sehingga variabel kepuasan ibu hamil mampu memprediksi nilai factor loading y6-y8 lebih tinggi dari variabel lainnya. Demikian pula *loading factor* untuk y9-y11 tertinggi untuk variabel kunjungan ulang dibanding variabel lainnya, sehingga variabel kunjungan ulang mampu memprediksi nilai faktor loading y9-y11 lebih tinggi dari variabel lainnya.



Gambar 1. Output PLS (LoadingFactor)

Evaluasi Outer Model

Dari gambar 1 dapat dilihat bahwa nilai faktor loading telah memenuhi persyaratan yaitu nilai *loading factors* diatas 0,5. Suatu indikator reflektif dinyatakan valid jika mempunyai *loading factor* diatas 0,5 terhadap konstruk yang dituju berdasarkan pada *substantive content*-nya dengan melihat signifikansi dari weight ($t = 1,96$).

Hasil analisis pengolahan data terlihat bahwa konstruk yang digunakan untuk membentuk sebuah model penelitian, pada proses analisis faktor konfirmatori telah memenuhi criteria *goodnessoffit* yang telah ditetapkan. Nilai *probability* pada analisis ini menunjukkan nilai diatas batas signifikansi yaitu 0, 05. Dari hasil

pengolahan datadiatas, juga terlihat bahwa setiap indicator atau dimensi pembentuk variabel laten menunjukkan hasil yang baik, yaitu dengan nilai *loading factor* yang tinggi dimana masing-masing indicator lebih besar dari 0,5 dengan hasil ini, makadapat dikatakan bahwa indicator pembentuk variabel laten konstruk upaya preventif, mutu pelayanan, kepuasan, loyalitas dan minat kunjungan ulang tersebut sudah menunjukkan hasil yang baik

Cara lain untuk menguji *disciminant validity* yaitu melalui nilai *Square root of avarage variance extracted (AVE)*. Nilai yang diharapkan diatas 0,50. Berikut tabel AVE dan hasil akarnya:

Tabel1. *Evaluasi Avarage Variance Extracted (AVE)*

	AVE	Akar AVE	Kriteria Uji > 0,5
Minat Kunjngan Ulang	0.76877	0.876795	Valid
Mutu Pelayanan	0.848512	0.921147	Valid
Upaya Preventif	1.000000	1.000000	Valid
Kepuasan	0.762420	0.873167	Valid
Loyalitas	1.000000	1.000000	Valid

Sumber: Data Penelitian diolah menggunakan *SmartPls*

Dari tabel 1 dapat dilihat bahwa semua variabel dinyatakan valid karena memberikan nilai AVE diatas 0,5. Sehingga dapat disimpulkan bahwa evaluasi pengukuran model memiliki *diskriminan validity* yang baik atau valid.

Metode lain untuk menilai *diskriminan validity* adalah membandingkan nilai *Square root of avarage variance extracted (AVE)* setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk satu dengan lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai *diskriminan validity* yang baik.

Setelah diuji validitas dan dinyatakan variabel dan indikator telah

valid maka dilakukan uji reliabilitas. uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *composite reliability* dari blok indikator yang mengukur konstruk hasil *composite reliability* akan menunjukkan nilai yang memuaskan jika diatas 0.70. hasil evaluasi reliabilitas outer model dapat dilihat dalam tabel dengan mengevaluasi nilai *Cronbach's Alphan* dan *composite reliability*.

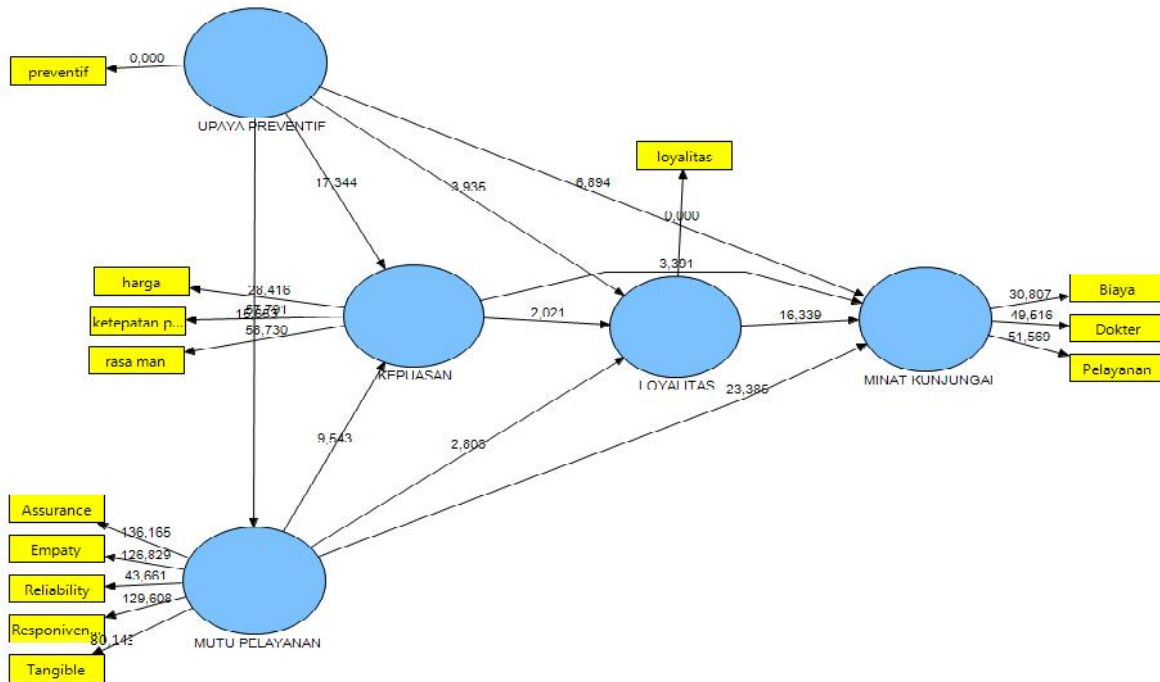
Berdasarkan uji reliabilitas variabel upaya preventif, mutu pelayanan, kepuasan, loyalitas dan minat kunjungan ulang dengan mengevaluasi nilai pada outer model menunjukkan semua variabel

dinyatakan reliable karena nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite reliability* diatas 0,70 sehingga dapat dikatakan bahwa kontruks memiliki reliabilitas yang baik.

Evaluasi Inner Model

Hasil evaluasi signifikan Inner Model diatur dalam Output SmartPLS 2.0 dibawah ini dengan mengevaluasi

refleksi nilai T-Statistik indikator terhadap variabelnya. Dari gambar 2 dapat dilihat bahwa nilai T- Statistik direfleksikan terhadap variabelnya sebagian besar > 1.96, sehingga menunjukkan blok indikator berpengaruh positif dan signifikan untuk merefleksikan variabelnya.



Gambar 2. Output PLS (*T-Statistic*)

Inner model disebut juga dengan model structural dapat dievaluasi dengan melihat uji nilai R-Square, hipotesis T-Statistik, pengaruh variabel langsung dan tidak langsung serta *Predictive Relevance* (*Q-Square*). Selanjutnya dilakukan uji

Inner Model, pengujian terhadap model structural dilakukan dengan melihat R-Square yang merupakan Uji *Goodness-fit model*. Berikut ini adalah hasil pengukuran nilai R-Square, yang juga merupakan nilai *Goodness-Fit Model*.

Tabel 2. Evaluasi Nilai R Square Menurut Variabel Penelitian

Hasil Uji	
Variabel	R Square
Minat Kunjungan Ulang	0.979280
Mutu Pelayanan	0.364495
Upaya Preventif	
Kepuasan Ibu Hamil	0.829111
Loyalitas Ibu Hamil	0.607703

Sumber: Data Penelitian diolah menggunakan *SmartPLS*

Tabel 3. Persentase Pengaruh Antar Variabel Terhadap Variabel Minat Kunjungan Ulang Ibu Hamil

Sumber	LV Correlation	Direct Rho	Indirect Rho	Total	Direct %	Indirect %	%Total
Upaya Preventif	0.864975	0.284004	0.5810	0.8650	24.56	1.292	56.842
Kepuasan	0.89475	0.090858	0.1022	0.1930	8.13	0.246	15.025
Loyalitas	0.905742	0.423235	0	0.4232	38.33	0	38.334
Mutu Pelayanan	0.835521	0.321939	0.1711	0.4930	26.89	0.306	36.947
Total					97.92%	1.844%	99.77%

Sumber: Data Penelitian diolah menggunakan *SmartPLS*

Dari tabel 2 dapat dilihat bahwa Nilai r^2 pada variabel minat kunjungan ulang sebesar 97.9% dan sisanya 2.1% dipengaruhi faktor lain. Nilai r^2 pada variabel mutu pelayanan sebesar 36.4% dan sisanya 63.6% dipengaruhi faktor lain. Nilai r^2 pada variabel kepuasan sebesar 82.9% dan sisanya 17.1% dipengaruhi faktor lain. Nilai r^2 pada variabel loyalitas pasien sebesar 60.7% dan sisanya 39.3% dipengaruhi faktor lain.

Dari table 3 dapat dilihat bahwa minat kunjungan ulang mempunyai pengaruh langsung dan tidak langsung. Hasil uji koefisien parameter antara upaya preventif terhadap kunjungan ulang menunjukkan terdapat pengaruh langsung sebesar 24.56%, mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang menunjukkan terdapat pengaruh langsung sebesar 26.89%, kepuasan terhadap minat kunjungan ulang menunjukkan terdapat pengaruh langsung sebesar 8.13% dan loyalitas terhadap minat kunjungan ulang menunjukkan terdapat pengaruh langsung sebesar 38.33%.

Sedangkan untuk pengaruh tidak langsung antara Upaya Preventif terhadap minat kunjungan ulang sebesar 1.292%, pengaruh tidak langsung antara mutu pelayanan terhadap kunjungan ulang sebesar 0.306%, pengaruh tidak langsung antara kepuasan terhadap minat kunjungan ulang sebesar 0.246% sedangkan untuk pengaruh tidak

langsung antara loyalitas terhadap minat kunjungan ulang sebesar 0,00%.

Sehingga dari masing-masing pengaruh langsung variabel laten eksogen tersebut apabila secara bersama-sama menunjukkan kesesuaian dengan R^2 atau dengan kata lain hal ini menyatakan bahwa variabel upaya preventif, kepuasan, loyalitas dan mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang sebesar (24,6% + 8,1% + 38,3%+26,9) = **97,9**. Nilai Q^2 berfungsi untuk menilai besaran keragaman atau variasi data penelitian terhadap fenomena yang sedang dikaji dan hasilnya sebagai berikut:

$$Q^2 = 1 - (1 - R_1^2) (1 - R_2^2) (1 - R_3^2) (1 - R_4^2)$$

$$= 1 - (1 - 0,979) - (1 - 0,364) - (1 - 0,829) - (1 - 0,608)$$

$$= 0,999 \text{ atau } 99,9\%$$

$$\text{Galat Model} = 100\% - 99,9 = 0,1\%$$

Hal tersebut menunjukkan model hasil analisis dapat menjelaskan 99.9% keragaman data dan mampu mengkaji fenomena yang dipakai dalam penelitian, sedangkan 0.1% dijelaskan komponen lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Antara Variabel Upaya Preventif Terhadap Minat Kunjungan Ulang Ibu Hamil di Klinik Abdi Persada Banjarmasin

Hasil uji terhadap koefisien parameter antara upaya preventif terhadap minat kunjungan ulang ibu hamil di Klinik Abdi Persada Banjarmasin menunjukkan terdapat

pengaruh langsung sebesar 24.56%, sedangkan untuk pengaruh tidak langsung upaya preventif terhadap minat kunjungan ulang ibu hamil di Klinik Abdi Persada Banjarmasin melalui kepuasan dan loyalitas ibu hamil di Klinik Abdi Persada Banjarmasin sebesar 1.292%. Nilai T-Statistic sebesar 6.894 dan signifikan pada $\alpha=5\%$. Nilai T-Statistic tersebut berada jauh di atas nilai kritis (1,96).

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dari upaya preventif terhadap minat kunjungan ulang ibu hamil. Oleh karena itu, upaya preventif perlu dilakukan untuk dapat meningkatkan minat ibu

hamil baik secara langsung maupun tidak langsung melalui mutu pelayanan, kepuasan serta loyalitas yang baik agar ibu hamil tersebut kembali memeriksakan kehamilannya. Begitupun sebaliknya apabila upaya preventif tidak ditingkatkan maka akan menurunkan mutu pelayanan yang ada sehingga bisa berdampak menurunnya juga jumlah kunjungan ibu hamil yang melakukan pemeriksaan ANC di Klinik Abdi Persada Banjarmasin.

Dalam variabel upaya preventif tidak memiliki indikator karena upaya preventif merupakan ruang lingkup dari salah satu bentuk promosi kesehatan dilihat dari aspek pelayanan kesehatan yaitu promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif.¹⁵ Upaya preventif perlu dilakukan dengan melakukan promosi kesehatan dengan cara memberikan pendidikan kesehatan kepada ibu hamil agar dapat meningkatkan pengetahuan, sikap dan kebiasaan hidup sehat untuk mencegah dari berbagai kemungkinan terjadinya resiko kehamilan yang tidak diinginkan, hal ini membuktikan suatu teori yang menyatakan bahwa upaya preventif merupakan salah satu upaya promosi kesehatan untuk mencegah

terjadinya penyakit. Bentuk kegiatannya adalah memberikan imunisasi, pemeriksaan *antenatal care*, *postnatal care*, perinatal dan neonatal.¹⁵

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyimpulkan bahwa faktor strategi promosi kesehatan memiliki hubungan yang bermakna dengan keputusan pasien untuk berobat kembali.¹⁶ Teori lain yang memperkuat pernyataan tersebut dengan menyatakan bahwa tujuan promosi kesehatan pada tingkat preventif dilakukan agar mereka tidak jatuh sakit atau terkena penyakit (*primary prevention*). Upaya yang dilakukan seseorang untuk mencegah terjadinya hal yang tidak diinginkan merupakan suatu upaya preventif.¹⁵

Penulis menganalisis bahwa pelayanan preventif pada ibu hamil tidak dapat lepas dari promosi kesehatan karena mereka akan mudah menerima informasi atau anjuran yang terkait dengan kondisinya. Sehingga apabila promosi kesehatan dalam pelayanan preventif ditingkatkan maka dapat meningkatkan pula minat ibu hamil melakukan kunjungan ulang, begitupun sebaliknya apabila kesehatan dalam pelayanan preventif menurun dapat menurunkan minat ibu hamil melakukan kunjungan ulang.

Pengaruh Antara Variabel Mutu Pelayanan (*Reability, Assurance, Tangible, Emphaty, Dan Responsiveness*) Terhadap Minat Kunjungan Ulang Ibu Hamil di Klinik Abdi Persada Banjarmasin

Hasil uji terhadap koefisien parameter antara mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang ibu hamil di Klinik Abdi Persada Banjarmasin menunjukkan terdapat pengaruh langsung sebesar 26,89%, sedangkan untuk pengaruh tidak langsung mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang ibu hamil di

Klinik Abdi Persada Banjarmasin melalui kepuasan dan loyalitas ibu hamil di Klinik Abdi Persada Banjarmasin sebesar 0,003%. Nilai T-Statistic sebesar 23.385 dan signifikan pada $\alpha=5\%$. Nilai T-Statistic tersebut berada jauh diatas nilai kritis (1,96).

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dari mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang ibu hamil. Oleh karena itu, mutu pelayanan perlu dilakukan untuk dapat meningkatkan minat ibu hamil baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan serta loyalitas yang baik agar ibu hamil tersebut kembali memeriksakan kehamilannya. Begitupun sebaliknya apabila mutu pelayanan tidak ditingkatkan maka akan menurunkan mutu pelayanan yang ada sehingga bisa berdampak menurunnya juga jumlah kunjungan ibu hamil yang melakukan pemeriksaan ANC di Klinik Abdi Persada Banjarmasin.

Dari kelima indikator ukur yang dimiliki variabel mutu pelayanan, semua indikator mampu menjelaskan variabel mutu pelayanan yang ada di Klinik Abdi Persada Banjarmasin, hal ini juga sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa lima dimensi mutu pelayanan yang harus diperhatikan dalam kualitas pelayanan yaitu *reability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*, dan *responsiveness*.¹⁷ Indikator *assurance*(jaminan) memiliki tingkat signifikan yang paling tinggi dibandingkan dengan indikator lainnya pada mutu pelayanan, karena apabila pelayanan yang di terima atau dirasakan dapat menjamin pasien, maka kualitas jasa pelayanan akan di persepsikan baik dan memuaskan serta jika jasa yang diterima mampu melampaui harapan pasien, maka kualitas jasa di persepsikan sebagai kualitas jasa yang ideal. Sebaliknya jika jaminan atas kualitas jasa yang

diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan keehatan akan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan. Hasil penelitian ini juga diperkuat oleh teori bahwa Pelayanan yang berkualitas adalah memberikan pelayanan jasa yang dapat memuaskan pasien dengan harapan akan mempengaruhi pasien tersebut untuk kembali datang menggunakan pelayanannya lagi.¹⁸

Penulis menganalisis bahwa mutu pelayanan itu sendiri berkaitan erat dengan kepuasan, dimana mutu yang baik akan memberikan pengalaman dan dorongan terhadap pasien untuk menjalin hubungan yang kuat dengan penyedia jasa kesehatan, sehingga menimbulkan rasa kepuasan pada diri pasien selanjutnya akan mengundang mereka datang kembali untuk kunjungan berikutnya.

Pengaruh Antara Variabel Kepuasan (Harga, Ketepatan Pelayanan dan Rasa Aman) Terhadap Minat Kunjungan Ulang Ibu Hamil di Klinik Abdi Persada Banjarmasin

Hasil uji terhadap koefisien parameter antara kepuasan terhadap minat kunjungan ulang ibu hamil di Klinik Abdi Persada Banjarmasin menunjukkan terdapat pengaruh langsung sebesar 8,1%, sedangkan untuk pengaruh tidak langsung kepuasan terhadap minat kunjungan ulang ibu hamil di Klinik Abdi Persada Banjarmasin melalui loyalitas ibu hamil di Klinik Abdi Persada Banjarmasin sebesar 1,46%. Nilai T-Statistic sebesar 3.391 dan signifikan pada $\alpha=5\%$. Nilai T-Statistic tersebut berada jauh diatas nilai kritis (1,96).

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dari kepuasan terhadap minat kunjungan ulang ibu hamil. Oleh karena itu, kepuasan perlu dilakukan untuk dapat meningkatkan minat ibu hamil baik secara langsung maupun tidak langsung melalui loyalitas yang baik

agar ibu hamil tersebut kembali memeriksakan kehamilannya. Pasien yang terpuaskan oleh suatu penyedia jasa pelayanan tentunya akan kembali berkunjung untuk melakukan pemeriksaan, begitu pula sebaliknya apabila pasien merasa tidak terpuaskan tentunya akan beralih pada pelayanan kesehatan lainnya yang sejenis sehingga dapat memenuhi keinginan pasien.

Dari ketiga indikator ukur yang dimiliki variabel kepuasan, semua indikator mampu menjelaskan variabel kepuasan ibu hamil yang melakukan pemeriksaan ANC di Klinik Abdi Persada Banjarmasin yaitu harga, ketepatan pelayanan dan rasa aman. Indikator rasa aman memiliki tingkat signifikan yang paling tinggi dibandingkan dengan indikator lainnya pada kepuasan yang dirasakan ibu hamil, karena dalam memberikan pelayanan, petugas berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta menciptakan rasa aman kepada pelanggan sehingga mereka dapat memberi kepercayaan kepada kami. Dengan adanya kepercayaan yang baik dari pelanggan, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan. Hal ini membuktikan teori yang mengatakan bahwa kepuasan datang ketika kualitas dapat memberikan bahkan melampaui harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen tersebut. Sebaliknya, kepuasan tidak akan muncul apabila kualitas tidak bisa memberikan atau melampaui apa yang diharapkan oleh konsumen. Mereka akan mencari instansi kesehatan lain yang dapat memberikan kebutuhan yang mereka inginkan dikrenakan ketidakpuasan yang mereka rasakan sebelumnya.¹⁹ Hal serupa juga diperkuat oleh penelitian lainnya yaitu adanya hubungan yang bermakna bermakna antara kepuasan pelayanan

Dokter dengan kembali berkunjung ke Klinik Dokter Keluarga.²⁰

Penulis menganalisis bahwa kualitas layanan dirasakan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pasien. Kualitas layanan yang dirasakan baik oleh pasien merupakan penentu dan syarat dalam pencapaian kepuasan pasien. Segala sesuatu yang dihasilkan dari nilai yang dirasakan berkualitas oleh pasien, dipastikan akan memuaskan pasien sehingga memberikan kepuasan kepada pasien mutlak harus dilakukan oleh Klinik Abdi Persada Banjarmasin untuk meningkatkan jumlah minat kunjungan ulang ibu hamil dalam memeriksakan kehamilannya.

Pengaruh Antara Variabel Loyalitas Terhadap Minat Kunjungan Ulang Ibu Hamil di Klinik Abdi Persada Banjarmasin

Hasil uji terhadap koefisien parameter antara loyalitas terhadap minat kunjungan ulang ibu hamil di Klinik Abdi Persada Banjarmasin menunjukkan terdapat pengaruh langsung sebesar 38,33%, sedangkan untuk pengaruh tidak langsung upaya preventif terhadap minat kunjungan ulang ibu hamil di Klinik Abdi Persada Banjarmasin melalui kepuasan dan loyalitas ibu hamil di Klinik Abdi Persada Banjarmasin sebesar 0%. Nilai T-Statistic sebesar 16.339 dan signifikan pada $\alpha=5\%$. Nilai T-Statistic tersebut berada jauh diatas nilai kritis (1,96).

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dari loyalitas terhadap minat kunjungan ulang ibu hamil. Oleh karena itu, loyalitas perlu dilakukan untuk dapat meningkatkan minat ibu hamil baik secara langsung maupun tidak langsung agar ibu hamil kembali memeriksakan kehamilannya, karena loyalitas menjadi suatu bentuk nyata atas kesediaan pasien untuk

menggunakan kembali, yang memiliki kekuatan dan sikap positif terhadap pelayanan kesehatan.

Dalam variabel loyalitas tidak memiliki indikator karena loyalitas pada ibu hamil di sini merupakan dampak dari kesetiaan pasien atas suatu layanan atau jasa medis tertentu yang diwujudkan secara berkelanjutan dari kepuasan ibu hamil dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh suatu pelayanan serta untuk menjadi pengguna secara berulang di pelayanan yang bersangkutan. Loyalitas menjadi suatu bentuk nyata atas kesediaan pasien untuk menggunakan kembali, yang memiliki kekuatan dan sikap positif terhadap pelayanan kesehatan.²¹ Hal yang sama juga dipertegas bahwa Komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.²² Hal serupa juga diperkuat oleh penelitian lainnya yaitu menyatakan bahwa ada pengaruh loyalitas pasien terhadap pemanfaatan kunjungan rawat jalan. Pasien yang loyal nantinya akan memanfaatkan pelayanan kesehatan tersebut kembali atau melakukan kunjungan ulang.²³

Penulis menganalisis bahwa pasien yang loyal akan memungkinkan terwujudnya hubungan jangka panjang dengan tempat pelayanan kesehatan. Dan akan memberikan banyak keuntungan bagi pelayanan kesehatan. Loyalitas tersebut merupakan kelanjutan dari kepuasan ibu hamil yang dirasakan dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh Klinik Abdi Persada Banjarmasin untuk meningkatkan jumlah minat kunjungan

ulang ibu hamil dalam memeriksakan kehamilannya serta untuk tetap menjadi pelanggan yang terus setia menggunakan jasa pelayanan yang diberikan oleh Klinik Abdi Persada Banjarmasin.

Kesimpulan

Dari penelitaian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara langsung antara upaya preventif terhadap minat kunjungan ulang ibu hamil, mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang ibu hamil, kepuasan terhadap minat kunjungan ulang ibu hamil, dan loyalitas terhadap minat kunjungan ulang ibu hamil di Klinik Abdi Persada Banjarmasin.

Nilai *Q Square (predictive relevance)* yaitu sebesar 99,9%, Sedangkan pada nilai *R Square* antar variabel tinggi hanya variabel mutu pelayanan yang rendah dikarenakan pada saat penelitian dilakukan bersamaan dengan adanya promosi produk susu ibu hamil sehingga dapat mempengaruhi secara langsung minat ibu hamil untuk melakukan kunjungan ulang kembali. Sedangkan mutu pelayanan yang sudah ada tidak ada perubahan dan tetap rendah.

Saran

Berdasarkan keterbatasan dalam penelitian ini, maka saran-saran dalam penelitian selanjutnya yaitu meningkatkan mutu pelayanan dengan suatu program khusus untuk ibu hamil dengan mengajak para ibu hamil melihat tempat persalinan dan fasilitas yang ada untuk persiapan persalinannya nanti, diadakannya TABULIN (tabungan ibu bersalin) yang dapat diangsur setiap ibu yang melakukan kunjungan hamil setiap bulannya, melakukan sosialisasi rutin kepada pengunjung tentang tarif dan fasilitas persalinan, meningkatkan fasilitas fisik yang ada dengan meningkatkan kenyamanan

mengadakan pelatihan dan seminar mengenai komunikasi bagi seluruh petugas kesehatan baik dokter, bidan maupun petugas lainnya, serta pihak manajemen dapat melakukan survey secara berkala mengenai kepuasan ibu hamil untuk memberikan evaluasi serta memberikan solusi terhadap permasalahan yang ada.

Daftar Pustaka

1. Sari, I.D. Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan. Yogyakarta: Miitra Medika Press; 2012
2. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2008. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 756/MENKES/SK/VI/2004 tentang Persiapan Liberalisasi Perdagangan dan Jasa di Bidang Kesehatan yaitu perlindungan konsumen. [Diunduh pada tanggal 5 April 2015 <http://luk.staff.ugm.ac.id/atur/sehat/Perlindungan-KonsumenKesehatan1.pdf>.
3. Saifudin, Abdul Bahri. Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal. Jakarta: Yayasan Bina Pustaka; 2012.
4. V, Gaspersz. Total Quality Management. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama; 2015.
5. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Standar Pelayanan Asuhan Antenatal Care. Jakarta: Depkes RI; 2009
6. Lupiyoadi, R. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat; 2015
7. Green, W. Lawrence, Kreuter. W, Marshall. Health Promotion Planning An Education And Enviromental Approach. New Jersey: Mayfield Publishing Company; 2000
8. Supranto, J. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta; 2011.
9. Prastiwi, EN, Ayubi, D. 2011. Hubungan Kepuasan Pasien Bayar dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi Tahun 2010. Jurnal kesehatan, 2011. Juni Vol. 12 No 1. [Diunduh tanggal 10 April 2015 available from: <http://journal.ui.ac.id/health/article/download/288/284>.]; 2011
10. Tjiptono, Fandy. Total Quality Service. Yogyakarta: Andi Offset; 2017
11. Latan, H. Structural Equation Modeling Konsep dan Aplikasi Menggunakan Program LISREL 8.80, Bandung: Alfabeta; 2012.
12. Priyo Hastono, Sutanto. Modul Analisis Data, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. Depok; 2012.
13. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R & D. cetakan ke 7. Bandung : CV Alfabeta; 2015.
14. Ghozali, I. Structural Equation Modeling Teori Konsep dan Aplikasi dengan Program LISREL 8.80, Edisi 2. Semarang: Badan Penerbit Universitas Dipenogor; 2012.
15. Notoatmodjo, Soekidjo. Promosi Kesehatan teori dan Aplikasinya. Cetakan 1. Jakarta; Rineke Cipta. 2011.
16. Safitri Novira M. Hubungan Bauran Promosi Terhadap Keputusan Pasien Untuk Berobat

- Kembali Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Juwita Bekasi Tahun 2011. Tesis. Program Pascasarjana Universitas Indonesia; 2011
17. Lupiyoadi, R. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat; 2011.
 18. Azwar, A. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan; 2016
 19. Nasution. Manajemen Jasa Terpadu. Jakarta: Ghalia Indonesia; 2014.
 20. Rohmani A, Angraini MT. Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Pasien Dalam Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan Pada Praktek Dokter Keluarga. Jurnal Kedokteran Universitas Muhammadiyah Semarang. ISBN: 978-602-18809-0-6 [Diunduh 10 April 2015 <http://jurnal.unimus.ac.id/index.php/psn12012010/article/view/507/556>; 2012.
 21. Fitriani, Sri. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Rawat Inap RSUD Dr. Moewardi Tahun 2014. Tesis. Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta. [Diunduh tanggal 12 April 2015 http://eprints.ums.ac.id/31410/14/2_NASKAH_PUBLIKASI.pdf.]; 2014
 22. Hurriyati, Ratih. "Bauran Pemasaran dan loyalitas Konsumen". Bandung: Alfabeta; 2005.
 23. Muchlasin. Analisis Pengaruh Kompetensi Interpersonal Perawat terhadap Persepsi Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Batang. Semarang: Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro; 2004