

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN MEDIS DAN NON MEDIS,  
KEPERCAYAAN, KEPUASAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG  
PADA PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT KHUSUS DAERAH  
GIGI DAN MULUT PROVINSI SULAWESI SELATAN**

**THE IMPACT OF MEDICAL AND NON-MEDICAL SERVICE QUALITY,  
TRUST, AND SATISFACTION ON REVISITS INTENTION AT A REGIONAL  
DENTAL HOSPITAL IN SOUTH SULAWESI**



**NURFADILLAH**

**J012222006**

**PROGRAM STUDI MAGISTER KEDOKTERAN GIGI**

**FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI**

**UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**MAKASSAR**

**2024**



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN MEDIS DAN NON MEDIS,  
KEPERCAYAAN, KEPUASAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG  
PADA PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT KHUSUS DAERAH  
GIGI DAN MULUT PROVINSI SULAWESI SELATAN**

**NURFADILLAH  
J012222006**



**PROGRAM STUDI MAGISTER KEDOKTERAN GIGI  
FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2024**

**THE IMPACT OF MEDICAL AND NON-MEDICAL SERVICE QUALITY,  
TRUST, AND SATISFACTION ON REVISITS INTENTION AT A REGIONAL  
DENTAL HOSPITAL IN SOUTH SULAWESI**

**NURFADILLAH  
J012222006**



**STUDY PROGRAM MASTER OF DENTISTRY  
FACULTY OF DENTISTRY  
HASANUDDIN UNIVERSITY  
MAKASSAR, INDONESIA  
2024**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN MEDIS DAN NON MEDIS,**

**KEPERCAYAAN, KEPUASAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG  
PADA PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT KHUSUS DAERAH  
GIGI DAN MULUT PROVINSI SULAWESI SELATAN**

Tesis

Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar magister

Program Studi Magister Kedokteran Gigi

NURFADILLAH

J012222006

Kepada

**PROGRAM STUDI MAGISTER KEDOKTERAN GIGI  
FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2024  
TESIS**

## LEMBAR PENGESAHAN

### PENGARUH KUALITAS LAYANAN MEDIS DAN NON MEDIS, KEPERCAYAAN, KEPUASAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG PADA PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT KHUSUS DAERAH GIGI DAN MULUT PROVINSI SULAWESI SELATAN

Disusun dan diajukan oleh

**NURFADILLAH**

**J012222006**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia ujian yang dibentuk dalam rangka Penyelesaian Program Studi Magister Ilmu Kedokteran Gigi Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Hasanuddin pada tanggal 11 Oktober 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan.

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Prof. Dr. Rasmidar Samad, drg., M.S., FISDPH.FISPD  
NIP. 19570422 198603 2 001

Pembimbing Pendamping

Dr. Mahamah, drg., M.Kes., Sp.KGA  
NIP. 19630305 198903 2 002

Ketua Program Studi Magister Fakultas  
Kedokteran Gigi  
Universitas Hasanuddin



Fuad Husain Akbar, drg., MARS.PhD  
NIP. 19850826 201504 1 001

Dekan  
Fakultas Kedokteran Gigi  
Universitas Hasanuddin



Irfan Sugianto, drg., M.Med.Ed.Ph.D  
NIP. 19810215 200801 1 009

## PERNYATAAN KEASLIAAN TESIS

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Nurfadillah  
Nim : J012222006  
Program Studi : Magister Ilmu Kedokteran Gigi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pemikiran orang lain. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan dengan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika pedoman penulisan tesis.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini hasil karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 11 Oktober 2024

Yang menyatakan



METERAI  
TEMPEL  
135F5ALX438148415

Nurfadillah

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Shalawat beriring salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita yakni baginda Nabi Muhammad SAW, beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya hingga akhir zaman. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Kedokteran Gigi pada Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Hasanuddin, dengan judul "**Pengaruh Kualitas Layanan Medis dan Non Medis, Kepuasan, Kepercayaan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Khusus Daerah Gigi dan Mulut Provinsi Sulawesi Selatan**".

Selama proses penyusunan tesis ini, penulis telah mendapatkan bantuan, dukungan, serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, izinkan penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada:

1. **drg. Irfan Sugianto, M.Med.Ed., Ph.D.**, selaku Dekan Fakultas Kedokteran Gigi, yang telah memberikan kesempatan kepada kami untuk dapat mengemban ilmu pada program Magister Ilmu Kedokteran Gigi Universitas Hasanuddin
2. **Prof. Dr. Rasmidar Samad, drg., M.S., FISDPH.FISPD**, selaku pembimbing utama penulis, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan memberikan bimbingan, arahan, saran, serta dukungan selama proses penelitian dan penulisan tesis ini. Terima kasih atas waktu dan ilmu yang telah diberikan kepada penulis.
3. **Dr. Marhamah, drg., M.Kes., Sp.KGA**, selaku pembimbing kedua yang selalu memberikan pandangan baru dan masukan yang sangat berarti dalam penyelesaian tesis ini. Nasihat dan bimbingan Anda telah membantu penulis melihat permasalahan penelitian dari berbagai perspektif.
4. **drg. Fuad Husain Akbar, MARS., Ph.D**, selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Kedokteran Gigi serta seluruh dosen di Program Studi Magister Ilmu Kedokteran Gigi yang telah membekali penulis dengan ilmu dan pengalaman selama masa studi penulis. Pengajaran dan arahnya semua sangat berperan dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. **Dr. dr. Hj. Sri Rahmadany, M.Kes, drg. Fuad Husain Akbar, MARS., Ph.D, dan Dr. Ayub Irmadani Anwar, drg., M.Med.Ed., FISDPH.FISPD**, selaku tim penguji yang telah memberikan kritik, saran, serta masukan yang sangat konstruktif dan bermanfaat dalam penyempurnaan tesis ini. Kehadiran Bapak/Ibu dalam proses sidang sangat berarti bagi penulis untuk meningkatkan kualitas penelitian yang penulis lakukan. Terima kasih atas waktu dan perhatian yang diberikan.

6. **Teristimewa Kedua orang tua penulis, Ibunda Marhana dan Ayahanda Sakir Tafra**, yang selalu memberikan doa, dukungan, serta kasih penulis yang tak pernah terputus. Terima kasih telah menjadi sumber kekuatan penulis dalam menghadapi setiap tantangan dan rintangan selama proses penyusunan tesis ini. Tidak ada kata yang dapat menggambarkan rasa terima kasih penulis untuk semua pengorbanan dan cinta kasih yang kalian berikan. *Allahummaghfirlii waliwaalidayya warhamhuma kamaa rabbayaani sagiira.*
7. **Keluarga besar, terkhusus Kakak Muhammad Hendra Sakir dan Adek Nurfadly Sakir** yang selalu memberikan dukungan moril serta motivasi yang besar. Kehadiran kalian menjadi penyemangat dalam menyelesaikan setiap tahapan penelitian ini.
8. **Teman-teman seperjuangan Angkatan 6**, khususnya Ummu Kalsum Utami, Lutfiah Khairah Mz, Amalia Rezki Ananda, drg. Dewi Qalbiyani, drg. Kurnia, drg. Inci yang telah memberikan semangat, dukungan, serta diskusi yang konstruktif dalam proses penulisan tesis ini. Momen kebersamaan kita dalam belajar dan berdiskusi akan selalu penulis kenang sebagai bagian dari perjalanan ini.
9. **Seluruh staf dan karyawan di Program Studi Magister Ilmu Kedokteran Gigi**, khususnya Kak Phate dan Kak Edy yang telah membantu dalam urusan administrasi dan keperluan akademik lainnya sehingga proses penyusunan tesis ini dapat berjalan dengan lancar.
10. **Para responden/partisipan dalam penelitian ini**, yang telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi dan data yang penulis butuhkan. Tanpa bantuan kalian, penelitian ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik.
11. **Diri sendiri**, yang telah melalui berbagai rintangan, tantangan, serta momen-momen penuh perjuangan dalam proses penyusunan tesis ini. Terima kasih untuk tidak menyerah ketika rasa lelah menghampiri, tetap percaya pada proses, dan terus melangkah hingga sampai di titik ini. Semoga segala pelajaran yang didapatkan selama proses ini menjadi bekal yang berharga untuk masa depan.
12. **Pihak-pihak lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu**, yang telah memberikan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam proses penyelesaian tesis ini. Setiap bantuan dan dukungan kalian sangat berarti bagi penulis.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi perbaikan di masa mendatang. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan menjadi referensi bagi penelitian di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT.

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Makassar, 09 Oktober 2024

Nurfadillah

## ABSTRAK

**NURFADILLAH. Pengaruh Kualitas Layanan Medis dan Non Medis, Kepuasan, Kepercayaan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Khusus Daerah Gigi dan Mulut Provinsi Sulawesi Selatan**  
(Dibimbing Oleh Prof. Dr. Rasmidar Samad, drg., M.S., FISDPH.FISPD dan Dr. Marhamah, drg., M.Kes., Sp.KGA)

**Latar belakang:** Rumah sakit yang terakreditasi membutuhkan lebih dari sekadar kepuasan pasien untuk meningkatkan citra mereka yang terakreditasi dan terstandarisasi. Rumah sakit tidak hanya harus mendapatkan pengakuan tetapi juga memprioritaskan peningkatan kualitas layanan untuk menumbuhkan persepsi yang baik tentang perawatan medis. Persepsi yang baik terhadap layanan medis dan non-medis, kepercayaan, dan kepuasan layanan meningkatkan kecenderungan pasien untuk melakukan kunjungan kembali. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan medis, pelayanan non medis, kepercayaan, dan kepuasan pelayanan terhadap minat pasien untuk berkunjung kembali ke Rumah Sakit Khusus Daerah Gigi dan Mulut Provinsi Sulawesi Selatan.

**Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik, dengan pendekatan *potong lintang*. Penelitian ini melibatkan 236 pasien Rumah Sakit Gigi Daerah Sulawesi Selatan. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner, dan kemudian dianalisis lebih lanjut dengan menggunakan *Chi-Square dan Uji Regresi Logistik Biner* ( $p < 0,05$  = signifikan). **Hasil:** *Uji Regresi Logistik Biner* menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan medis ( $p=0,012$ ), kualitas pelayanan non-medis ( $p=0,040$ ), kepercayaan pasien ( $p=0,014$ ), kepuasan pasien ( $p=0,002$ ), terhadap minat kunjungan ulang. **Kesimpulan:** Kualitas layanan medis, layanan non-medis, kepercayaan pasien, dan kepuasan pasien memiliki dampak yang baik dan cukup besar pada niat untuk berkunjung kembali. Kepuasan pasien merupakan faktor utama yang mendorong pasien untuk kembali ke Rumah Sakit Gigi Daerah.

**Kata Kunci:** kualitas layanan medis, kualitas layanan non-medis, kepercayaan, kepuasan, minat berkunjung kembali

## ABSTRACT

**NURFADILLAH. The Impact Of Medical And Non-Medical Service Quality, Trust, And Satisfaction On Revisits Intention At A Regional Dental Hospital In South Sulawesi** (Supervised by Prof. Dr. Rasmidar Samad, drg., M.S., FISDPH.FISPD dan Dr. Marhamah, drg., M.Kes., Sp.KGA)

**Background:** Accredited hospitals require more than mere patient pleasure to enhance their accredited and standardized image. Hospitals should not only attain recognition but also prioritize enhancing service quality to foster favorable perceptions of medical care. Favorable perceptions of medical and non-medical services, trust, and service satisfaction enhance patient tendency for return visits. This study aims to examine the influence of medical service quality, non-medical services, trust, and service satisfaction on patient interest to revisit the South Sulawesi Regional Dental Hospital. **Methods:** This is an analytically observational study, with a *cross-sectional* approach. The study included 236 patients of the Regional Dental Hospital of South Sulawesi. Data was gathered through the distribution of questionnaires, and then further analyzed using the *Chi-Square and Binary Logistic Regression Test* ( $p < 0.05$  = significant). **Results:** The *Binary Logistic Regression Test* showed a significant influence of medical service quality ( $p=0.012$ ), non-medical service quality ( $p=0.040$ ), patient trust ( $p=0.014$ ), patient satisfaction ( $p=0.002$ ), on interest in revisits. **Conclusions:** The quality of medical services, non-medical services, patient trust, and patient satisfaction have a favorable and considerable impact on the intention to revisit. Patient satisfaction is the primary factor driving patients to return to the Regional Dental Hospital.

**Keywords:** medical service quality, non-medical service quality, trust, satisfaction, revisit interest

## DAFTAR ISI

### Halaman

HALAMAN JUDUL .....	ii
PERNYATAAN PENGAJUAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS .....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH .....	vii
ABSTRAK .....	x
ABSTRACT .....	xi
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat .....	5
BAB II. METODE PENELITIAN .....	7
2.1 Jenis Penelitian .....	7
2.2 Tempat dan Waktu .....	7
2.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	7
2.4 Kriteria Penelitian .....	7
2.5 Defenisi Operasional .....	8
2.6 Instrument Penelitian .....	9
2.7 Kriteria Penilaian .....	9
2.8 Teknik Pengumpulan Data .....	11
2.9 Teknik Pengolahan Data .....	11
2.10 Etik Penelitian .....	13
BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN .....	14
3.1 Hasil .....	14
3.2 Pembahasan .....	24

BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN .....	30
4.1 Kesimpulan .....	30
4.2 Saran .....	30
DAFTAR PUSTAKA.....	32
LAMPIRAN .....	36

**DAFTAR TABEL**

Nomor Urut	Halaman
1. Kriteria Skala Interval .....	12
2. Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2024 .....	16
3. Penilaian pasien terhadap variabel .....	17
4. Distribusi dari pendapat pasien tentang Kualitas Layanan Medis, Kualitas Layanan Non Medis, Kepuasan Pasien, Kepercayaan Dan Minat Kunjungan Ulang.....	19
5. Hubungan Kualitas Layanan Medis dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di RSKDGM .....	20
6. Hubungan Kualitas Layanan Non Medis dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di RSKDGM .....	20
7. Hubungan Kepercayaan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di RSKDGM .....	21
8. Hubungan Kepuasan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di RSKDGM .....	22
9. Hasil Uji Analisis Regresi Logistik Binary Kualitas Layanan Medis, Kualitas Layanan Non Medis, Kepercayaan, Kepuasan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di RSKDGM.....	23

**DAFTAR LAMPIRAN**

Nomor Urut	Halaman
1. Etik Penelitian .....	36
2. Izin Penelitian.....	37
3. Informed Consent.....	38
4. Kuesioner Penelitian .....	39
5. Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	43
6. Dokumentasi .....	46

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan sektor kesehatan terus mengalami pertumbuhan yang pesat, salah satu jasa pelayanan kesehatan tersebut rumah sakit baik milik pemerintah maupun swasta. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, Rumah Sakit adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan perseorangan secara paripurna melalui Pelayanan Kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/ atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan Gawat Darurat (Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023, 2023).

Rumah sakit adalah salah satu pihak yang memiliki wewenang untuk memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat luas. Situasi ini membuat rumah sakit memperhatikan kualitas layanan yang ditawarkan kepada konsumen dalam hal ini pasien yang akan menggunakan layanan rumah sakit sehingga pasien merasakan kepuasan dengan kualitas yang ditawarkan (Rizkiawan, 2019). Menurut Tjiptono (2014), kualitas layanan didefinisikan sebagai kondisi dinamis yang terkait dengan produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan.

Berdasarkan data dari Ditjen pelayanan kesehatan, Kemenkes RI tahun 2019 jumlah Rumah sakit di Indonesia saat ini adalah 2.830 rumah sakit yang terdiri dari 1.016 merupakan rumah sakit pemerintah dan 1.804 merupakan rumah sakit swasta. Pada tahun 2020 jumlah rumah sakit di Indonesia mengalami peningkatan menjadi 2.925 rumah sakit. Dengan banyaknya rumah sakit yang tersebar di berbagai daerah, masyarakat mudah untuk mendapatkan fasilitas kesehatan tersebut. Rumah sakit di Kota Makassar berdasarkan Data Kementerian Kesehatan Republik Indonesia [bpsdmk.kemkes.go.id](https://bpsdmk.kemkes.go.id) sebanyak 50 rumah sakit. Kondisi ini menuntut rumah sakit untuk menciptakan keunggulan kompetitif bisnisnya agar mampu bersaing secara berkesinambungan.

Rumah sakit yang ingin mengembangkan dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus mampu memberikan produk berupa barang atau jasa berkualitas dan pelayanan yang besar kepada pasien kompetitornya. Di Makassar sendiri, reputasi rata-rata kelas rumah sakit masih di kelas B dan C dan tentunya kelengkapan peralatan dan sumber daya manusia tidak selengkap-lengkapnyanya seperti yang ada di kelas atasnya. (Data Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2021) Kelengkapan peralatan medis dan spesialisasi sumber daya manusia baik dokter maupun perawat merupakan hal terpenting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dalam rangka menghasilkan kepuasan pasien yang berdampak pada pentingnya mengunjungi kembali pasien ketika membutuhkan layanan kesehatan.

Salah satu rumah sakit pemerintah adalah Rumah Sakit Khusus Daerah Gigi dan Mulut Provinsi Sulawesi Selatan atau sering disebut RSKDGM Sul-Sel yang berlokasi di Jalan Lanto Daeng Pasewang No. 12, Maricaya Selatan, Kec. Mamajang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. RSKDGM diharapkan mampu memberikan pelayanan yang maksimal sehingga pasien akan merasa puas dan percaya dengan pelayanan yang diterimanya. Akan tetapi, permasalahan yang dihadapi oleh rumah sakit adalah tidak semua pasien rawat jalan merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya. Oleh karena itu rumah sakit harus selalu mengevaluasi pelayanan baik pelayanan medis maupun pelayanan non medis yang diberikan kepada pasien supaya mereka puas dengan pelayanan yang diberikan dan menumbuhkan kepercayaan di benak konsumen sehingga akan melakukan kunjungan ulang ketika membutuhkan pelayanan kesehatan. Karena Dampaknya tentunya cukup besar bagi cash flow rumah sakit, karena pasien yang puas tentunya akan kembali lagi menggunakan fasilitas kesehatan yang Anda miliki (Aviat, 2021).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas wajib diberikan oleh seluruh bagian yang ada di rumah sakit. Pelayanan merupakan sebuah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang mampu diberikan sesuai dengan ekspektasi pasien (Tjijptono, 2014). Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan berdampak terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan, karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan di tempat pelayanan kesehatan

tersebut. Dalam hal ini penulis ingin membuktikan berhasil tidaknya Rumah Sakit Khusus Daerah Gigi dan Mulut Provinsi Sulawesi Selatan memberikan kualitas pelayanan kepada pasien sehingga menghasilkan kepuasan, menumbuhkan kepercayaan dan minat kunjungan ulang pasien.

Menurut Fadhila and Diansyah (2018) Tingkat kepuasan pasien ditentukan oleh Kualitas Pelayanan yang dikehendaki pasien, sehingga hal ini dapat menarik masyarakat, sampai sejauh mana kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Penelitian lain juga menyatakan bahwa kenyamanan layanan dan kepuasan mempengaruhi minat mengunjungi kembali (Shahijan, Rezaei and Amin, 2018). Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pasien maka akan semakin meningkat pula kepercayaan pasien atas kualitas pelayanan rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan hal yang penting untuk diperhatikan dalam membangun kepercayaan pasien. Pasien akan merasa puas apabila mereka mendapat pelayanan yang sesuai harapan mereka, baik dari petugas maupun kelengkapan fasilitas di Rumah Sakit Khusus Daerah Gigi dan Mulut Provinsi Sulawesi Selatan. Apabila pasien merasa puas maka mereka akan percaya terhadap pelayanan di Rumah Sakit Khusus Daerah Gigi dan Mulut Provinsi Sulawesi Selatan, dimana mereka akan merekomendasikan orang lain untuk memanfaatkan fasilitas kesehatan tersebut saat membutuhkan.

Rumah Sakit harus meminimalkan terjadinya kesalahan-kesalahan kerja yang dilakukan oleh tenaga medis maupun non medis selama melakukan tindakan ataupun perawatan supaya pasien merasa percaya (trust) dengan pelayanan yang telah diterimanya. Kepercayaan pasien adalah jenis refleksi emosional untuk dunia bisnis klinik kesehatan. Itu tergantung pada tingkat pemenuhan keunggulan produk atau layanan yang diharapkan, serta tingkat konsistensi harapan dan hasil aktual. Jika pasien mengharapkan layanan pada tingkat tertentu, dan layanan yang dia rasa lebih tinggi dari yang diharapkan dan terus menggunakan produk atau layanan, dapat dikatakan bahwa pasien percaya. Demikian pula, jika pasien mengharapkan tingkat layanan tertentu, dan pada kenyataannya pasien merasa bahwa layanan yang diterimanya konsisten dengan harapannya, maka pasien akan puas. Di sisi lain, jika kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dari kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pasien tidak

puas dan tidak percaya (Fadhila and Diansyah, 2018).

Penelitian sebelumnya mengatakan bahwa pasien yang hanya puas dengan pelayanan klinik gigi tidak menjamin bahwa pasien menjadi setia dan ingin kembali berobat. Pasien harus merasa yakin bahwa klinik atau layanan rumah sakit yang diterimanya sangat baik dan cocok untuknya (kepercayaan diri) akan cenderung setia dan ingin berobat lagi (Tanudjaya, 2014). Belajar tentang bagaimana membangun hubungan kepercayaan antara dokter dan pasien sulit dan tidak dapat diajarkan kepada kita hari ini, meskipun penggunaan metode seperti ada dalam anatomi atau fisiologi (Hamelin et al., 2012).

Dengan memberikan layanan yang berkualitas, akan menciptakan persepsi yang baik dan dapat memuaskan konsumen untuk mendapatkan kepercayaan diri. Jika pasien tidak mendapatkan layanan yang diharapkan, mereka cenderung tidak percaya dan tidak akan mengunjungi klinik lagi. Keyakinan adalah set berharga untuk sebuah rumah sakit (Adinata and Yasa, 2018) dengan keyakinan bahwa pentingnya mengunjungi kembali akan meningkat. Lebih lanjut, penelitian Clara (2017) berpendapat bahwa kepercayaan memiliki efek signifikan pada minat beli, sementara penelitian Aziz & Hendrasto (2019; Poon & Koay, 2021) mengatakan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat beli. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk menggunakan variabel ini untuk membandingkan temuan studi sebelumnya.

Penelitian terkait pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan terhadap minat kunjungan ulang Rumah Sakit juga pernah dianalisis oleh Rizkiawan (2019) dan menemukan bahwa kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan dapat berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang. Untuk mengeksplor lebih jauh lagi terkait kualitas layanan, penelitian ini membagi jenis kualitas layanan di Rumah Sakit menjadi dua yaitu kualitas layanan medis dan non medis sehingga dapat diketahui lebih dalam kualitas layanan di mana yang mampu mempengaruhi kepuasan pasien dan minat kunjungan ulang.

Berdasarkan uraian di atas, maka perlu dilakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang menyebabkan pasien memiliki minat menggunakan kembali jasa pelayanan kesehatan, sehingga judul yang

diambil oleh peneliti adalah “Pengaruh Kualitas Layanan Medis dan Non Medis, Kepercayaan, Kepuasan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Khusus Daerah Gigi dan Mulut Provinsi Sulawesi Selatan”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh antara kualitas layanan medis terhadap minat kunjungan ulang pada pasien rawat jalan di RSKDGM?
2. Apakah ada pengaruh antara kualitas layanan non medis terhadap minat kunjungan ulang pada pasien rawat jalan di RSKDGM?
3. Apakah ada pengaruh antara kepercayaan pasien terhadap minat kunjungan ulang pada pasien rawat jalan di RSKDGM?
4. Apakah ada pengaruh antara kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang pada pasien rawat jalan di RSKDGM?
5. Apakah ada pengaruh antara kualitas layanan medis dan non medis, kepercayaan, kepuasan dan minat kunjungan ulang pada pasien rawat jalan di RSKDGM?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat**

### **1. Tujuan**

- a. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas layanan medis terhadap minat kunjungan ulang pada pasien rawat jalan di RSKDGM.
- b. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas layanan non medis terhadap minat kunjungan ulang pada pasien rawat jalan di RSKDGM.
- c. Untuk mengetahui pengaruh antara kepercayaan pasien terhadap minat kunjungan ulang pada pasien rawat jalan di RSKDGM.
- d. Untuk mengetahui pengaruh antara kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang pada pasien rawat jalan di RSKDGM.
- e. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas layanan medis dan non medis, kepercayaan, kepuasan dan minat kunjungan ulang pada

pasien rawat jalan di RSKDGM.

## **2. Manfaat**

- a. Hasil dari penelitian ini dimaksudkan untuk membuktikan keterkaitan antara teori kualitas pelayanan dengan kepuasan dan kepercayaan pasien yang pada akhirnya akan berhubungan dengan minat berkunjung ulang pasien rawat jalan.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi peneliti-peneliti lain yang melakukan penelitian dengan objek yang sama.
- c. Sebagai bahan masukan dan evaluasi praktek lapangan, khususnya bagi pihak rumah sakit tentang pentingnya manfaat kualitas pelayanan dalam perspektif pasien berdasarkan strategi pemasaran yang akan dilakukan rumah sakit sebagai dasar menentukan langkah strategis pemasaran guna meningkatkan kepuasan pasien dan kepercayaan pasien sehingga akan berpengaruh terhadap niat berkunjung ulang pasien rawat jalan.
- d. Dapat memberikan kontribusi dan sebagai bahan evaluasi bagi manajemen RSKDGM dalam rangka penyusunan strategi dan sistem pelayanan dalam menciptakan kepuasan dan kepercayaan pasien guna tercapainya target visi dan misi Rumah Sakit.

## **BAB II**

### **METODE PENELITIAN**

#### **2.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan desain penelitian Cross-sectional.

#### **2.2 Tempat dan Waktu**

Penelitian ini bertempat di Rumah Sakit Khusus Daerah Gigi dan Mulut Provinsi Sulawesi Selatan yang dilaksanakan pada tanggal 24 Juni-06 Juli 2024.

#### **2.3 Populasi dan Sampel Penelitian**

##### **2.3.1 Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan RSKDGM yang berkunjung selama penelitian.

##### **2.3.2 Sampel**

Subjek penelitian merupakan teknik penentuan sampel pada semua populasi. Maka seluruh populasi dijadikan sampel penelitian (subjek penelitian) yang berdasarkan dari kriteria inklusi dan eksklusi. Jadi jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 236 sampel.

#### **2.4 Kriteria Penelitian**

##### **2.4.1 Kriteria Inklusi**

- a. Usia  $\geq 17$  tahun
- b. Bersedia menjadi responden
- c. Dapat berkomunikasi dengan baik
- d. Pasien rawat jalan baik BPJS ataupun umum
- e. Pasien lama/pasien yang telah berkunjung  $\geq 2$  kali

##### **2.4.2 Kriteria Eksklusi**

- a. Pasien yang tidak kooperatif
- b. Pasien baru/pertama kali berkunjung
- c. Tidak bersedia menjadi responden
- d.

## **2.5 Defenisi Operasional**

### **2.5.1 Kualitas Layanan Medis**

Kualitas layanan medis didefinisikan sebagai persepsi pasien terhadap profesionalisme, kompetensi, dan efektivitas perawatan yang diberikan oleh tenaga medis, seperti dokter dan perawat. Kualitas layanan medis diukur dengan menggunakan kuesioner yang mencakup dimensi-dimensi seperti kemampuan diagnosis, keterampilan teknis, kepedulian terhadap pasien dan keramahan staf.

### **2.5.2 Kualitas Layanan Non Medis**

Kualitas layanan non-medis merujuk pada aspek-aspek layanan yang mendukung pengalaman pasien selain interaksi dengan tenaga medis. Kualitas layanan non-medis diukur melalui penilaian terhadap kondisi fasilitas, kecepatan pelayanan administratif, dan kerapihan staf administratif.

### **2.5.3 Kepercayaan**

Kepercayaan didefinisikan sebagai keyakinan pasien bahwa layanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan kepentingan mereka dan bahwa penyedia layanan memiliki integritas serta kompetensi yang tinggi. Kepercayaan diukur dengan menggunakan skala Likert yang mengevaluasi dimensi-dimensi seperti keyakinan terhadap integritas tenaga medis, kejujuran dalam komunikasi, dan ketepatan waktu dalam pelayanan.

### **2.5.4 Kepuasan**

Kepuasan adalah evaluasi menyeluruh dari pengalaman pasien dengan layanan kesehatan, yang mencerminkan sejauh mana layanan tersebut memenuhi atau melebihi harapan pasien. Kepuasan diukur dengan skala yang mengevaluasi dimensi-dimensi seperti kepuasan terhadap proses pendaftaran, kepuasan terhadap interaksi dengan tenaga medis, dan kepuasan terhadap hasil perawatan.

### **2.5.5 Minat Kunjungan Ulang**

Minat kunjungan ulang didefinisikan sebagai keinginan pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan di fasilitas yang sama di masa depan. Minat kunjungan ulang diukur dengan menggunakan skala Likert yang mencakup pertanyaan tentang niat pasien untuk kembali, kemungkinan merekomendasikan fasilitas kepada orang lain, dan kepuasan keseluruhan yang mempengaruhi keputusan tersebut.

## 2.6 Instrumen Penelitian

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian umumnya disebut sebagai instrumen penelitian, dimana instrument tersebut dilakukan untuk mengukur fenomena yang terjadi yang disebut dengan variable penelitian. Instrument pada penelitian ini ada kuesioner. Kuesioner yang digunakan menggunakan jawaban dengan skala likert. Skala likert terdiri atas 5 alternatif jawaban yang masing-masing memiliki nilai. Kuesioner yang dijadikan instrumen penelitian sebelum di gunakan maka terlebih dahulu di uji kelayaknnya dengan uji validitas dan reabilitasnya.

## 2.7 Kriteria Penilaian

### 2.7.1 Kualitas Layanan Medis

Kualitas Layanan Medis terdiri dari 5 item pernyataan, dengan indikator : Profesionalisme tenaga medis, kompetensi dalam diagnosis dan perawatan, serta perhatian terhadap kebutuhan pasien. Yang di ukur dengan Skala Likert. Adapun skala likert yang digunakan adalah 5 (lima) tingkat, sebagai berikut :

- |                      |                   |
|----------------------|-------------------|
| a. Sangat Tidak Baik | diberikan nilai 1 |
| b. Tidak Baik        | diberikan nilai 2 |
| c. Netral            | diberikan nilai 3 |
| d. Baik              | diberikan nilai 4 |
| e. Sangat Baik       | diberikan nilai 5 |

Setelah diperoleh jawaban dari setiap item, selanjutnya nilai mean ditentukan kemudian dikategorikan, pada variabel Kualitas layanan Medis dikatakan baik apabila total jawaban yang diperoleh  $\geq 4$  dan  $< 4$  dikategorikan tidak baik (Umar, 2011:70).

### 2.7.2 Kualitas Layanan Non Medis

Kualitas Layanan Non Medis terdiri dari 5 item pernyataan, dengan indikator : Kondisi fasilitas, keramahan staf non-medis, kecepatan pelayanan administratif. Yang di ukur dengan Skala Likert. Adapun skala likert yang digunakan adalah 5 (lima) tingkat, sebagai berikut :

- |                      |                   |
|----------------------|-------------------|
| a. Sangat Tidak Baik | diberikan nilai 1 |
| b. Tidak Baik        | diberikan nilai 2 |
| c. Netral            | diberikan nilai 3 |



(Umar, 2011:70).

### **2.7.5 Minat Kunjungan Ulang**

Minat kunjungan ulang terdiri dari 4 item pernyataan, dengan Indikator : Niat untuk kembali, kemungkinan merekomendasikan, kepuasan keseluruhan. Yang di ukur dengan Skala Likert. Adapun skala likert yang digunakan adalah 5 (lima) tingkat, sebagai berikut :

- a. Sangat Tidak Berminat diberikan nilai 1
- b. Tidak Berminat diberikan nilai 2
- c. Netral diberikan nilai 3
- d. Berminat diberikan nilai 4
- e. Sangat Berminat diberikan nilai 5

Setelah diperoleh jawaban dari setiap item, selanjutnya nilai mean ditentukan kemudian dikategorikan, pada variabel minat kunjungan ulang dikatakan berminat apabila total jawaban yang diperoleh  $\geq 4$  dan  $< 4$  dikategorikan tidak berminat (Umar, 2011:70).

## **2.8 Teknik Pengumpulan Data**

### **2.8.1 Kuesioner/Angket**

Menurut Sekaran & Bougie (2017), kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya di mana pasien akan mencatat jawaban mereka, biasanya dalam alternatif yang didefinisikan dengan jelas.

### **2.8.2 Studi Pustaka**

Studi pustaka dilakukan dengan mempelajari literatur atau buku-buku yang relevan, jurnal, artikel, serta penelitian atau karya ilmiah yang berkaitan.

## **2.9 Teknik Pengolahan Data**

**2.9.1 Jenis Data** : Data Primer dan Data Sekunder

**2.9.2 Pengolahan Data** : Menggunakan SPSS versi 26

**2.9.3 Analisis Data** : Uji *Chi-Square* dan Uji Regresi Linear Logistik

**2.9.4 Penyajian Data** : Dalam bentuk tabel

Menurut pendapat Notoatmodjo, (2012), sesudah data dikumpulkan maka untuk mendapatkan hasil analisis penelitian dengan informasi yang benar diperlukan proses pengolahan atau manajemen data yang

terdiri dari empat tahap, diantaranya:

- a. Editing (mengedit data), menurut pendapat Notoatmodjo bahwa editing merupakan proses pemeriksaan dan perbaikan isi dari instrumen berupa kuesioner atau angket (Damayanti, 2020). Tahap editing pada penelitian ini yakni dengan memeriksa data pada lembar kuesioner untuk diketahui kesesuaiannya terhadap sampel yang ada serta ketepatan pada cara pengisian pasien dengan memastikan ada atau tidaknya kekeliruan pada angket yang diberikan.
- b. Coding data, yakni pemberian kode pada setiap instrumen dari masing-masing pasien, dengan mengubah data yang berbentuk huruf atau kalimat menjadi data angka atau bilangan. Skala yang digunakan dalam mendeskripsikan nilai dari jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner ini menggunakan skala likert. Skala likert berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, misalnya setuju - tidak setuju, senang - tidak senang (Umar, 2011:70).

Berdasarkan data yang terkumpul, penilaian pasien terhadap variabel penelitian yang terdiri dari kualitas layanan medis (KM), kualitas layanan non-medis (KN), kepercayaan (KR), kepuasan pasien (KP) dan minat kunjungan ulang (MK). Kriteria penilaian menggunakan Interval Skala dengan rumus (Sudjana, 2005: 79 ) :

Nilai Maksimum Ideal - Nilai Minimum Ideal

Kelas Interval

Sehingga interval dalam penelitian adalah  $= (5-1/5) = 0,80$

**Tabel 4.1** Kriteria Skala interval

Jangkauan	Kriteria Penilaian (Keterangan)
1,00-1,79	Sangat Buruk
1,80-2,59	Cukup Buruk
2,60-3,39	Buruk
3,40-4,19	Cukup Baik
4,20-5,00	Sangat Baik

- c. Processing, yakni data-data yang telah diubah menjadi bentuk angka dan didapatkan dari pasien dimasukkan kedalam program atau software komputer untuk diolah dan dianalisis datanya.
- d. Cleaning, yakni pengecekan data yang telah dimasukkan untuk ditinjau kembali apakah ada kekeliruan atau tidak.

### **2.10 Etik Penelitian**

Penelitian ini telah mendapatkan izin dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan (KEPK) FKG-RSKDGM dengan nomor : 0114/PL.09/KEPK FKG-RSGM UNHAS/2024