



**HUBUNGAN PERSEPSI MUTU PELAYANAN DENGAN
MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI KLINIK
WAHYU MEDIKA**

SKRIPSI

Oleh:

HERYN MANDALA PUTRI

NIM. 157232001

**PROGRAM STUDI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
2024**



**HUBUNGAN PERSEPSI MUTU PELAYANAN DENGAN
MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI KLINIK
WAHYU MEDIKA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.Keb)

Oleh:

HERYN MANDALA PUTRI

NIM. 157232001

**PROGRAM STUDI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

**HUBUNGAN PERSEPSI MUTU PELAYANAN DENGAN
MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI KLINIK
WAHYU MEDIKA**

disusun oleh:

**HERYN MANDALAPUTRI
NIM. 157232001**

**PROGRAM STUDI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah diperkenankan untuk
diujikan

Ungaran, 18 Februari 2025

Pembimbing



Luvi Dian Afrivani, S.Si.T., M.Kes
NIDN. 0627048302

U N W

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi berjudul :

HUBUNGAN PERSEPSI MUTU PELAYANAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI KLINIK WAHYU MEDIKA

disusun oleh:

HERYN MANDALAPUTRI

NIM. 157232001

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Kebidanan
Program Sarjana, Universitas Ngudi Waluyo, pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 18 Februari 2025

Tim Penguji : Ketua/ Pembimbing

Luvi Dian Afrivani, S.Si.T., M.Kes

NIDN. 0627048302

Anggota/ Penguji 1

Eti Salafas, S.Si.T., M.Kes

NIDN. 0625118001

Anggota/ Penguji 2

Vistra Vektisia, S.Si.T., MPH

NIDN. 0630108702

Ketua Program Studi

Luvi Dian Afrivani, S.SiT., M.Kes

NIDN.0627048302

Dekan Fakultas Kesehatan



N.S. Eko Susilo, S.Ken., M.Ken

NIDN.0627097501

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Heryn Mandala Putri

NIM 157232001

Program Studi/ Fakultas : S1 Kebidanan Dengan

ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi/Karya Tulis Ilmiah* berjudul "**Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Klinik Wahyu Medika**" adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun di Perguruan Tinggi manapun
2. Skripsi/Karya Tulis Ilmiah* ini merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan dibantu oleh tim pembimbing dan narasumber.
3. Skripsi/Karya Tulis Ilmiah* ini tidak memuat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan kecuali secara tertulis dicantumkan dalam naskah sebagai acuan dengan menyebut nama pengarang dan judul aslinya serta dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran di dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo.

Pembimbing,



Luvi Dian Afriyan, S.Si.T., M.Kes.
0627048302

Ungaran, Januari 2025

Yang membuat pernyataan



Heryn Mandala Putri NIDN,
NIM. 157232001

**LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya mahasiswa Universitas Ngudi Waluyo:

Nama : Heryn Mandala Putri

NIM : 156232001

Program Studi/ Fakultas : Kebidanan Program Sarjana/Kesehatan

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada perpustakaan Universitas Ngudi Waluyo Skripsi saya yang berjudul “Hubungan persepsi mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien di Klinik Wahyu Medika” beserta perangkat yang diperlukan. Dengan demikian saya memberikan kepada perpustakaan Universitas Ngudi Waluyo hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas , dan mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan saya sebagai penulis. Atas kemajuan teknologi informasi, saya tidak keberatan jika nama, tanda tangan, gambar atau image, yang ada dalam karya ilmiah saya terindeks oleh mesin pencari (*search engine*), misalnya google.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Ungaran

Pada tanggal: 18 Februari 2025

Yang menyatakan,



Heryn Mandala Putri

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Kebidanan Program Sarjana, Fakultas Kesehatan
Skripsi, Februari 2025
Heryn Mandala Putri
Luvi Dian Afriyani

HUBUNGAN PERSEPSI MUTU PELAYANAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI KLINIK WAHYU MEDIKA

ABSTRAK

Latar Belakang: Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Klinik Wahyu Medika didapatkan data jumlah kunjungan pasien pada periode Januari-Agustus 2024 sebanyak 8.254 orang. Target angka kunjungan pasien dirumuskan di awal tahun 2024 yaitu 1200/bulan dengan rata-rata perharinya 40 pasien, hal ini menunjukkan kunjungan pasien tidak memenuhi target. Skor survey kepuasan pasien yang dilakukan Klinik Wahyu Medika diperoleh 60% menyatakan puas dan 40% menyatakan kurang puas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan persepsi mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien di Klinik Wahyu Medika.

Metode: Jenis penelitian menggunakan metode kuantitatif melalui desain analitik korelasional dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien di Klinik Wahyu Medika periode bulan Desember 2024 sebanyak 1.030 orang dan teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* sebanyak 97 orang. Pengumpulan data menggunakan lembar kuesioner. Analisis data adalah analisis univariat menggunakan persentase dan analisis bivariat menggunakan uji *chi square* (χ^2).

Hasil: Gambaran persepsi mutu pelayanan pasien di Klinik Wahyu Medika dengan kategori baik yaitu 49 orang (50,5%) dan kategori kurang yaitu 48 orang (49,5%). Gambaran minat kunjungan ulang pasien di Klinik Wahyu Medika dengan kategori berminat yaitu 61 orang (62,9%) dan kategori tidak berminat yaitu 36 orang (37,1%). Hasil uji statistik *chi square* (χ^2) diperoleh *p value* (0,000) < α (0,05) menunjukkan bahwa H_a diterima.

Simpulan: Terdapat hubungan antara persepsi mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien di Klinik Wahyu Medika.

Kata Kunci: Persepsi Mutu Pelayanan, Minat Kunjungan Ulang

Ngudi Waluyo University
Midwifery Study Program, Faculty of Health Sciences
Final Project, February 2025
Heryn Mandala Putri
Luvi Dian Afriyani

**THE RELATIONSHIP BETWEEN PERCEPTIONS OF SERVICE QUALITY
AND PATIENT'S RE-VISIT INTEREST AT THE WAHYU MEDIKA CLINIC**

ABSTRACT

Background: Quality of health services is a health service that can satisfy every user of health services in accordance with the level of community satisfaction. Good service can increase patient interest in making repeat visits. Based on the results of a preliminary study conducted at the Wahyu Medika Clinic, data on the number of patient visits in the period January-August 2024 were 8,254 people. The target number of patient visits was formulated at the beginning of 2024, namely 1200/month with an average of 40 patients per day, this shows that patient visits do not meet the target. The patient satisfaction survey score conducted by the Wahyu Medika Clinic was obtained; 60% stated that they were satisfied, and 40% stated that they were less satisfied. This study aims to determine the relationship between perceptions of service quality and patient's re-visit interest at the Wahyu Medika Clinic.

Method: This type of research uses quantitative method through correlational analytical design with a cross-sectional approach. The population in this study was all patients at the Wahyu Medika Clinic in Desember 2024, totaling 1,030 people, and the sampling technique used accidental sampling of 97 people. Data collection used a questionnaire sheet. Data analysis was univariate analysis using percentages and bivariate analysis using the chi-square test (χ^2).

Results: Description of patient service quality perception at the Wahyu Medika Clinic with a good category of 49 people (50.5%) and a less than good category of 48 people (49.5%). Description of patient's re-visit interest at Wahyu Medika Clinic with the interested category, namely 61 people (62.9%), and the not interested category, namely 36 people (37.1%). The results of the chi-square statistical test (χ^2) obtained a p value ($0.000 < \alpha (0.05)$), indicating that H_a is accepted.

Conclusion: There is a relationship between perception of service quality and a patient's re-visit interest at Wahyu Medika Clinic.

Keywords: Perception of Service Quality, Re-visit Interest

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Klinik Wahyu Medika” tepat pada waktunya meskipun masih ada kekurangan dalam penyusunan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan pengarahan dari berbagai pihak, Skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu dalam kesempatan ini dengan kerendahan hati, penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo.
2. Ns. Eko Susilo, S.Kep., M.Kep selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.
3. Luvi Dian Afriyani, S.SiT., M.Kes selaku Ketua Program Studi Kebidanan Program Sarjana Universitas Ngudi Waluyo dan selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan dan memberi dorongan serta saran kepada penulis untuk menyusun Skripsi ini.
4. Seluruh civitas dan Dosen Program Studi Kebidanan Program Sarjana Universitas Ngudi Waluyo yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan ilmu pengetahuan.
5. Klinik Wahyu Medika dan seluruh staf Klinik Wahyu Medika yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan memberikan saran untuk Skripsi ini.
6. Keluargaku yang telah memberikan doa, kasih sayang, pengorbanan dan dukungan sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi
7. Teman-teman yang senantiasa memberikan dukungan dan doa sehingga peneliti dapat menyelesaikan dalam penyusunan Skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam membuat Skripsi ini.

Peneliti menyadari ada kekurangan dalam pembuatan dan penulisan Skripsi ini, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan.

Bersamaan dengan selesainya penelitian ini peneliti mengharapkan banyak manfaat yang diperoleh untuk para pembaca. Atas perhatiannya peneliti mengucapkan terimakasih.

Ungaran, Februari 2025

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, cursive letters that appear to be 'HMP'.

Heryn Mandala Putri

DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR	i
SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
PERNYATAAN ORISINILITAS	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
1. Tujuan Umum	7
2. Tujuan Khusus	7

D. Manfaat Penelitian	7
1. Manfaat Teoritis	7
2. Manfaat Praktis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Tinjauan Teori	10
1. Persepsi Mutu Pelayanan	10
2. Minat Kunjungan Ulang	17
B. Kerangka Teori.....	27
C. Kerangka Konsep.....	28
D. Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Desain Penelitian	30
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	30
C. Subjek Penelitian.....	31
1. Populasi.....	31
2. Sampel.....	31
D. Definisi Operasional.....	31
E. Variabel Penelitian	32
1. Variabel Independen	32
2. Variabel Dependen	33
F. Pengumpulan Data.....	33
1. Sumber dan Jenis Data.....	33
2. Instrumen Penelitian.....	34

3. Etika Penelitian	35
4. Prosedur Pengumpulan Data	37
G. Pengolahan Data.....	38
H. Analisis Data	41
1. Analisis Univariat.....	41
2. Analisis Bivariat	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Gambaran Obyek Penelitian.....	42
B. Hasil dan Pembahasan.....	43
BAB V PENUTUP.....	65
A. Simpulan	65
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional.....	32
Tabel 3.2	Kisi-kisi Kuesioner Persepsi Mutu Pelayanan	33
Tabel 3.3	Kisi-kisi Kuesioner Minat Kunjungan Ulang	35
Tabel 4.1	Gambaran Persepsi Mutu Pelayanan Pasien	43
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Persepsi Mutu Pelayanan Pasien	44
Tabel 4.3	Gambaran Minat Kunjungan Ulang Pasien.....	53
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Minat Kunjungan Ulang Pasien.....	53
Tabel 4.5	Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori	27
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Persetujuan Menjadi Responden	74
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	75
Lampiran 3 Hasil Penelitian.....	79
Lampiran 5 Surat Studi Pendahuluan.....	90
Lampiran 6 Surat Balasan Studi Pendahuluan	91
Lampiran 7 Pengajuan Ethical Clearence	92
Lampiran 8 Surat Ethical Clearence	93
Lampiran 9 Surat Penelitian dan Mencari Data	94
Lampiran 10 Surat Persetujuan Penelitian dan Mencari Data	95
Lampiran 11 Surat Keterangan Cek Plagiarisme (Turnitin)	96