

## ABSTRAK

Nama : Yohana Lalaar  
Program Studi : S1-Terapan Manajemen Informasi Kesehatan  
Judul : Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di RS Medika Permata Hijau

Minat kunjungan ulang merupakan seseorang dengan memakai ulang pelayanan jasa yang sama, maka konsumen harus mengalami level kepuasan. Tingkat kepuasan pada seorang pasien yang dimana akhirnya pasien tersebut akan datang kembali untuk berobat hingga pengobatannya tuntas. Pelayanan yang baik dan bermutu akan meningkatkan minat kunjungan yang pada akhirnya akan meningkatkan jumlah pendapatan rumah sakit. Untuk melihat minat seseorang untuk melakukan kunjungan ulang dapat menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu : *tangible, realibilitas, responsiveness, emphaty dan assurance*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RS Medika Permata Hijau. Metode penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional* dengan uji analisis *regresi logistic* berganda. Penelitian ini dilakukan di RS Medika Permata Hijau. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah 133 sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh *assurance* dan *responsiveness* terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RS Medika Permata Hijau dengan signifikan p-value *assurance* (0,003) OR 6,334, 95%CI : 1,373-15,016 artinya variabel *assurance* memiliki pengaruh 6 kali lipat terhadap minat kunjungan ulang dengan tingkat kepercayaan 95% dan nilai signifikan p-value *responsiveness* (0,013) OR 4,540 95%CI: 1,881-20,590 artinya variabel *responsiveness* memiliki pengaruh 4 kali lipat terhadap minat kunjungan ulang dengan tingkat kepercayaan 95%.

**Kata Kunci** : *Minat Kunjungan Ulang, Dimensi kualitas pelayanan, Rumah Sakit*

## ***ABSTRACT***

*Name* : Yohana Lalaar  
*Program Study* : SI-Applied Health Informasi Management  
*Title* : *The Influence Of The Dimensions Of Service Quality On The Interest In Repeat Visits Of Outpatients At Medika Permata Hijau Hospital*

Interest in repeat visits is someone who reuses the same service, so consumers must experience a level of satisfaction. The level of satisfaction in a patient where eventually the patient will come back for treatment until the treatment is complete. Good and quality service will increase interest in visits which will ultimately increase the total revenue of the hospital. To see someone's interest in making a repeat visit, you can use the 5 dimensions of service quality, namely: tangible, reliability, responsiveness, empathy and assurance. The purpose of this study was to determine the effect of the dimensions of service quality on the intention to revisit outpatients at Medika Permata Hijau Hospital. This research method is quantitative with cross sectional research design with multiple logistic regression analysis test. This research was conducted at Permata Hijau Medika Hospital. The sampling technique used accidental sampling with a total of 133 samples. The results showed that there was an effect of assurance and responsiveness on the interest in repeat visits of outpatients at Medika Permata Hijau Hospital with a significant p-value of assurance (0.003) OR 6.334, 95% CI: 1.373-15.016 and a significant value of p-value responsiveness (0.013 ) OR 4540 95% CI: 1881-20590.

**Keywords:** *Interest in Repeat Visits, Dimensions of service quality, Hospital*