

## Lampiran 1

### INFORMASI PENELITIAN

Responden Yth,

Saya Maya Putri Widianingrum, Mahasiswi Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Esa Unggul, Jakarta berniat untuk menyebarkan kuesioner untuk melengkapi data-data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi yang berjudul “FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN UMUM DI UNIT RAWAT JALAN RUMAH SAKIT X”

Saya mohon kesediaan saudara/i meluangkan waktu sejenak untuk mengisi kuesioner penelitian ini secara sukarela dan apabila saudara/i tidak bersedia maka saudara berhak untuk mengundurkan diri.

Jawaban pertanyaan kuesioner ini tidak ada jawaban yang benar atau salah. Sesuai dengan kode etik penelitian, semua data dijamin kerahasiaannya, tidak akan di pergunakan selain untuk kepentingan penelitian. Saya sangat menghargai atas segala partisipasi dan ketulusan saudara dalam menjawab kuesioner ini. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi bagi pihak manajemen Rumah Sakit dalam upaya meningkatkan minat kunjungan ulang pasien

Jika Saudara/i ada hal – hal yang ingin disampaikan lebih lanjut saudara dapat menghubungi saya Maya Putri Widianingrum

Hormat saya

Maya Putri Widianingrum

## Lampiran 2

### PERSETUJUAN UNTUK MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth:

**RESPONDEN**

Di- Tempat

Dengan hormat,

Berkaitan dengan penelitian yang saya lakukan dalam rangka menyelesaikan studi pada Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Esa Unggul, Jakarta mengenai “FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN UMUM DI UNIT RAWAT JALAN RUMAH SAKIT X”, untuk itu saya mohon kesediaan dari Bapak/Ibu/Saudara/i untuk kiranya dapat berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini.

Penelitian ini diharapkan memberikan hasil yang bermanfaat dan oleh karena itu dimohon kesediannya untuk mengisi/menjawab kuesioner ini dengan sejujurnya dan jawaban yang anda berikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk kepentingan ilmiah.

Atas kerjasama yang baik dan kesungguhan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini, diucapkan banyak terima kasih.

Peneliti,

Responden,

Maya Putri  
Widianingrum

(.....)

**Lampiran 3**

**KUESIONER PENELITIAN**

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN MINAT  
KUNJUNGAN ULANG PASIEN UMUM DI UNIT RAWAT JALAN  
RUMAH SAKIT X**

**Identitas Responden**

Nama : ..... (Inisial)

Usia Responden : Tahun

Jenis Kelamin :  1. Laki-laki  2. Perempuan

Pendidikan Terakhir :  1. SD  2. SMP  
 3. SMA  4. Diploma  
 5. S1  6. S2

Pasien :  1. Inklusi  2. Eksklusi

**Petunjuk Pengisian Kuesioner :**

1. Jawab pertanyaan dengan memberik tanda centang (✓) pada alternatif jawaban sesuai dengan pendapat Bapak dan Ibu .

**Keterangan :**

0 : Tidak

1 : Ya

No	Kuesioner Minat kunjungan ulang	Tidak Minat 0	Berminat (1)
1.	Dengan berkunjung dan mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit X, kemungkinan besar akan menggunakan jasanya kembali		
2.	Pasien datang berkunjung kembali ke Rumah Sakit X karena pelayanannya		
3.	Pasien berkunjung kembali setelah melakukan pengobatan		
4.	Pasien akan merekomendasikan Rumah Sakit X kepada orang lain yang membutuhkan pelayanan kesehatan		
5.	Pasien mengetahui layanan yang diberikan secara langsung		
6.	Pasien memberikan saran kepada saudara dan keluarga mengenai pelayanan Rumah Sakit X		
7.	Pasien akan menggunakan kembali jasa pelayanan Rumah Sakit X saat membutuhkan untuk rawat jalan		
8.	Pasien merasakan puas atas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit X		
9.	Pasien memiliki pengorbanan untuk selalu berobat ke Rumah Sakit X		
10.	Pasien bermaksud untuk tetap menggunakan Rumah Sakit X ketika membutuhkan pelayanan kesehatan		
11.	Pasien mencari informasi mengenai Rumah Sakit X melalui media sosial.		
12.	Pasien juga mencari informasi rumah sakit lainnya yang serupa untuk mempertimbangkan tujuan kesehatan		

No	Kuesioner Pelayanan Rawat Jalan	Tidak Baik 0	Baik 1
1.	Ruangan di RS memiliki peralatan yang lengkap		
2.	Tenaga Medis dan karyawan berpenampilan rapi dan bersih		
3.	RS memiliki papan petunjuk yang jelas		
4.	Tenaga Medis memberikan pelayanan teliti, hati-hati dan tepat waktu sesuai denganyang di-janjikan		
5.	Perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, memberitahu cara perawatan dan cara minum obat		
6.	Tenaga Medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan		
7.	Perawat dan Tenaga Medis bersedia menanggapi keluhan pasien		
8.	Tenaga Medis menerima dan melayani dengan baik		
9.	Tenaga Medis melakukan tindakan secara tepat dan cepat sesuai prosedur		
10.	Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnosa penyakit anda cukup baik , sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan pasien secara meyakinkan		
11.	Tenaga Medis menyediakan obat-obatan / alat-alat medis yang lengkap		
12.	Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman		
13.	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien		
14.	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien		
15.	Dokter mendengarkan keluhan tentang penyakit yang anda derita serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi		

No	Kuesioner Fasilitas Rawat Jalan	Tidak Lengkap 0	Lengkap 1
1.	Ruang tunggu dan toilet yang disediakan bersih dan nyaman		
2.	Desain interior dan eksterior terlihat menarik		
3.	Memiliki alat-alat medis yang lengkap untuk pemeriksaan kesehatan		
4.	Penerangan dalam kamar rawat jalan baik		
5.	Warna cat dinding/bangunan yang digunakan membuat rileks dan nyaman		
6.	Tersedia peringatan untuk menjaga kebersihan		
7.	Rumah Sakit X memiliki papan petunjuk yang jelas		
8.	Kamar rawat jalan bersih dan nyaman		

No	Kuesioner Citra Rumah Sakit	Buruk 0	Baik 1
1.	RS. X memiliki fasilitas jasa yang menangani kesehatan		
2.	RS. X memiliki fasilitas pendukung jasa		
3.	RS. X melayani pasien mulai dari berpendapatan rendah sampai berpendapatan tinggi		
4.	RS. X merupakan rumah sakit yang banyak memiliki varian layanan terutama rawat jalan		
5.	RS. X merupakan rumah sakit dengan nama yang mudah diingat		
6.	RS. X merupakan rumah sakit dengan nama yang mudah diucapkan		
7.	RS. X memiliki pelayanan jasa yang berkualitas		
8.	RS. X merupakan rumah sakit yang terkenal		
9.	RS. X merupakan rumah sakit yang favorit		
10.	RS. X memiliki kesan yang baik		



# FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN UMUM DI UNIT RAWAT JALAN RUMAH SAKIT HUSADA

Responden Yth,

Saya Maya Putri Widianingrum, Mahasiswi Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Esa Unggul, Jakarta berniat untuk menyebarkan kuesioner untuk melengkapi data-data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi yang

## Identitas Responden

Nama

Jawaban Anda

Umur

Jawaban Anda

Jenis kelamin

PEREMPUAN

LAKI LAKI

Pendidikan

Jawaban Anda

Pasien Inklusi

Univers  
Esa

Universitas  
Esa Unggul

Univers  
Esa

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1.

Jawab pertanyaan dengan memberik tanda centang (✓) pada alternatif jawaban sesuai dengan pendapat Bapak dan Ibu .

Keterangan :

0 : Tidak

1 : Ya

**Kuesioner Minat kunjungan ulang**

1. Dengan berkunjung dan mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Husada, kemungkinan besar akan menggunakan jasanya kembali

0 (tidak berminat)

1 (berminat)

0 (tidak berminat)

1 (berminat)

2. Pasien datang berkunjung kembali ke Rumah Sakit Husada karena pelayanannya

0 (tidak berminat)

1 (berminat)

3. Pasien berkunjung kembali setelah melakukan pengobatan

0 (tidak berminat)

1 (berminat)

4. Pasien akan merekomendasikan Rumah Sakit Husada kepada orang lain yang membutuhkan pelayanan kesehatan

0 (tidak berminat)

1 (berminat)





## Lampiran 5

### HASIL OUTPUT SPSS UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

#### Uji Validitas Minat kunjungan ulang pasien

Minat kunjungan ulang pasien	Nilai	Nilai Pearson Correlation	Kesimpulan
Dengan berkunjung dan mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit X, kemungkinan besar akan menggunakan jasanya kembali	0,001	0,554	Valid
Pasien datang berkunjung kembali ke Rumah Sakit X karena pelayanannya	0,000	0,999	Valid
Pasien berkunjung kembali setelah melakukan pengobatan	0,001	0,554	Valid
Pasien akan merekomendasikan Rumah Sakit X kepada orang lain yang membutuhkan pelayanan kesehatan	0,000	0,999	Valid
Pasien mengetahui layanan yang diberikan secara langsung	0,000	0,603	Valid
Pasien memberikan saran kepada saudara dan keluarga mengenai pelayanan Rumah Sakit X	0,000	0,999	Valid
Pasien akan menggunakan kembali jasa pelayanan Rumah Sakit X saat membutuhkan untuk rawat jalan	0,021	0,419	Valid
Pasien merasakan puas atas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit X	0,021	0,419	Valid
Pasien memiliki pengorbanan untuk selalu berobat ke Rumah Sakit X	0,000	0,772	Valid
Pasien bermaksud untuk tetap menggunakan Rumah Sakit X ketika membutuhkan pelayanan kesehatan	0,000	0,599	Valid
Pasien mencari informasi mengenai Rumah Sakit X melalui media sosial.	0,000	0,752	Valid
Pasien juga mencari informasi rumah sakit lainnya yang serupa untuk mempertimbangkan tujuan kesehatan	0,007	0,443	Valid

#### Uji Validitas Pelayanan

Pelayanan	Nilai	Nilai Pearson	Kesimpulan
-----------	-------	---------------	------------

		<b>Correlation</b>	
Ruangan di RS memiliki peralatan yang lengkap	0,045	0,434	Valid
Tenaga Medis dan karyawan berpenampilan rapi dan bersih	0,000	0,935	Valid
RS memiliki papan petunjuk yang jelas	0,000	0,935	Valid
Tenaga Medis memberikan pelayanan teliti, hati-hati dan tepat waktu sesuai denganyang di-janjikan	0,000	0,935	Valid
Perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, memberitahu cara perawatan dan cara minum obat	0,000	0,999	Valid
Tenaga Medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan	0,000	0,999	Valid
Perawat dan Tenaga Medis bersedia menanggapi keluhan pasien	0,000	0,717	Valid
Tenaga Medis menerima dan melayani dengan baik	0,000	0,717	Valid
Tenaga Medis melakukan tindakan secara tepat dan cepat sesuai prosedur	0,000	0,935	Valid
Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnosa penyakit anda cukup baik , sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan pasien secara meyakinkan	0,000	0,999	Valid
Tenaga Medis menyediakan obat-obatan / alat-alat medis yang lengkap	0,000	0,999	Valid
Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman	0,000	0,852	Valid
Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien	0,000	0,852	Valid
Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien	0,000	0,852	Valid
Dokter mendengarkan keluhan tentang penyakit yang anda derita serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi	0,000	0,999	Valid

### Uji Validitas fasilitas

<b>Fasilitas</b>	<b>Nilai</b>	<b>Nilai Pearson Correlation</b>	<b>Kesimpulan</b>
Ruang tunggu dan toilet yang disediakan bersih dan nyaman	0,000	0,999	Valid
Desain interior dan eksterior terlihat menarik	0,000	0,815	Valid
Memiliki alat-alat medis yang lengkap untuk pemeriksaan kesehatan	0,000	0,999	Valid
Penerangan dalam kamar rawat jalan baik	0,026	0,405	Valid
Warna cat dinding/bangunan yang digunakan membuat rileks dan nyaman	0,000	0,866	Valid
Tersedia peringatan untuk menjaga kebersihan	0,001	0,583	Valid
Rumah Sakit X memiliki papan petunjuk yang jelas	0,000	0,702	Valid
Kamar rawat jalan bersih dan nyaman	0,026	0,405	Valid

### Uji Validitas Citra merek

Citra merek	Nilai	Nilai Pearson Correlation	Kesimpulan
RS. X memiliki fasilitas jasa yang menangani kesehatan	0,000	0,999	Valid
RS. X memiliki fasilitas pendukung jasa	0,000	0,999	Valid
RS. X melayani pasien mulai dari berpendapatan rendah sampai berpendapatan tinggi	0,000	0,695	Valid
RS. X merupakan rumah sakit yang banyak memiliki varian layanan terutama rawat jalan	0,000	0,999	Valid
RS. X merupakan rumah sakit dengan nama yang mudah diingat	0,000	0,999	Valid
RS. X merupakan rumah sakit dengan nama yang mudah diucapkan	0,000	0,999	Valid
RS. X memiliki pelayanan jasa yang berkualitas	0,000	0,999	Valid
RS. X merupakan rumah sakit yang terkenal	0,000	0,999	Valid
RS. X merupakan rumah sakit yang favorit	0,000	0,695	Valid
RS. X memiliki kesan yang baik	0,000	0,999	Valid

## **Lampiran 6**

### **Reliability VARIABEL MINAT KUNJUNGAN ULANG Scale: ALL VARIABLES**

#### **Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### **Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,667	12

### **Reliability VARIABEL PELAYANAN Scale: ALL VARIABLES**

#### **Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### **Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,903	15

### **Reliability VARIABEL FASILITAS Scale: ALL VARIABLES**

#### **Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### **Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,695	8

**Reliability VARIABEL CITRA MEREK**  
**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha <sup>a</sup>	N of Items
,640	10





## Lampiran 8

### HASIL OUTPUT SPSS Uji NORMALITAS

#### MINAT KUNJUNGAN ULANG

##### Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Y	91	100,0%	0	0,0%	91	100,0%

##### Descriptives

		Statistic	Std. Error
Y	Mean	10,7033	,14700
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound Upper Bound	
		10,4112 10,9953	
	5% Trimmed Mean	10,7814	
	Median	11,0000	
	Variance	1,967	
	Std. Deviation	1,40234	
	Minimum	8,00	
	Maximum	12,00	
	Range	4,00	
	Interquartile Range	2,00	
	Skewness	-,688	,253
	Kurtosis	-,706	,500

##### Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Y	,273	91	,000	,795	91	,000

a. Lilliefors Significance Correction

## PELAYANAN

### Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
X1	91	100,0%	0	0,0%	91	100,0%

### Descriptives

		Statistic	Std. Error	
X1	Mean	14,0549	,17566	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	13,7060	
		Upper Bound	14,4039	
	5% Trimmed Mean	14,2277		
	Median	15,0000		
	Variance	2,808		
	Std. Deviation	1,67573		
	Minimum	10,00		
	Maximum	15,00		
	Range	5,00		
	Interquartile Range	1,00		
	Skewness	-1,827	,253	
	Kurtosis	1,860	,500	

### Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
X1	,340	91	,000	,588	91	,000

a. Lilliefors Significance Correction

## FASILITAS

### Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
X2	91	100,0%	0	0,0%	91	100,0%

### Descriptives

		Statistic	Std. Error	
X2	Mean	6,0659	,17246	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	5,7233	
		Upper Bound	6,4086	
	5% Trimmed Mean	6,1343		
	Median	6,0000		
	Variance	2,707		
	Std. Deviation	1,64521		
	Minimum	2,00		
	Maximum	8,00		
	Range	6,00		
	Interquartile Range	4,00		
	Skewness	-,337	,253	
	Kurtosis	-,813	,500	

### Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
X2	,199	91	,000	,864	91	,000

a. Lilliefors Significance Correction

## CITRA MEREK

### Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
X3	91	100,0%	0	0,0%	91	100,0%

### Descriptives

		Statistic	Std. Error	
X3	Mean	9,4396	,08869	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	9,2634	
		Upper Bound	9,6158	
	5% Trimmed Mean	9,5128		
	Median	10,0000		
	Variance	,716		
	Std. Deviation	,84602		
	Minimum	6,00		
	Maximum	10,00		
	Range	4,00		
	Interquartile Range	1,00		
	Skewness	-1,439	,253	
	Kurtosis	1,783	,500	

### Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
X3	,384	91	,000	,678	91	,000

a. Lilliefors Significance Correction

## Lampiran 9

### HASIL OUTPUT SPSS UJI UNIVARIAT

		<b>Usia</b>			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-26 tahun	9	9,9	9,9	9,9
	27-36 tahun	22	24,2	24,2	34,1
	37-46 tahun	33	36,3	36,3	70,3
	> 47 tahun	27	29,7	29,7	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

		<b>Jenis Kelamin</b>			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	53	58,2	58,2	58,2
	Perempuan	38	41,8	41,8	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

		<b>Pendidikan</b>			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	17	18,7	18,7	18,7
	Diploma	11	12,1	12,1	30,8
	S1	59	64,8	64,8	95,6
	S2	4	4,4	4,4	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

## HASIL OUTPUT SPSS UJI BIVARIAT

### Pelayanan \* Minat Kunjungan Ulang

#### Pelayanan \* Minat Kunjungan Ulang Crosstabulation

		Minat Kunjungan Ulang		Total	
		Kurang Berminat	Berminat		
Pelayanan	Tidak Puas	Count	28 <sup>a</sup>	6 <sup>b</sup>	34
		Expected Count	18,7	15,3	34,0
		% within Pelayanan	82,4%	17,6%	100,0%
		% within Minat Kunjungan Ulang	56,0%	14,6%	37,4%
	% of Total		30,8%	6,6%	37,4%
	Puas	Count	22 <sup>a</sup>	35 <sup>b</sup>	57
		Expected Count	31,3	25,7	57,0
		% within Pelayanan	38,6%	61,4%	100,0%
% within Minat Kunjungan Ulang		44,0%	85,4%	62,6%	
% of Total		24,2%	38,5%	62,6%	
Total	Count	50	41	91	
	Expected Count	50,0	41,0	91,0	
	% within Pelayanan	54,9%	45,1%	100,0%	
	% within Minat Kunjungan Ulang	100,0%	100,0%	100,0%	
	% of Total		54,9%	45,1%	100,0%

Each subscript letter denotes a subset of Minat Kunjungan Ulang categories whose column proportions do not differ significantly from each other at the ,05 level.

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	16,471 <sup>a</sup>	1	,000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	14,751	1	,000		
Likelihood Ratio	17,546	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	16,290	1	,000		
N of Valid Cases	91				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 15,32.

b. Computed only for a 2x2 table

#### Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for Pelayanan (Tidak Puas / Puas)	7,424	2,649	20,805
For cohort Minat Kunjungan Ulang = Kurang Berminat	2,134	1,485	3,066
For cohort Minat Kunjungan Ulang = Berminat	,287	,135	,611
N of Valid Cases	91		

## Fasilitas \* Minat Kunjungan Ulang

### Fasilitas \* Minat Kunjungan Ulang Crosstabulation

Fasilitas	Tidak Lengkap	Count	Minat Kunjungan Ulang		Total
			Kurang Berminat	Berminat	
		Count	46 <sub>a</sub>	16 <sub>b</sub>	62
		Expected Count	34,1	27,9	62,0
		% within Fasilitas	74,2%	25,8%	100,0%
		% within Minat Kunjungan Ulang	92,0%	39,0%	68,1%
		% of Total	50,5%	17,6%	68,1%
	Lengkap	Count	<5 <sub>a</sub>	25 <sub>b</sub>	29
		Expected Count	15,9	13,1	29,0
		% within Fasilitas	n<5	86,2%	100,0%
		% within Minat Kunjungan Ulang	n<5	61,0%	31,9%
		% of Total	n<5	27,5%	31,9%
Total		Count	50	41	91
		Expected Count	50,0	41,0	91,0
		% within Fasilitas	54,9%	45,1%	100,0%
		% within Minat Kunjungan Ulang	100,0%	100,0%	100,0%
		% of Total	54,9%	45,1%	100,0%

Each subscript letter denotes a subset of Minat Kunjungan Ulang categories whose column proportions do not differ significantly from each other at the ,05 level.

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	29,118 <sup>a</sup>	1	,000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	26,729	1	,000		
Likelihood Ratio	31,185	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	28,798	1	,000		
N of Valid Cases	91				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 13,07.

b. Computed only for a 2x2 table

### Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for Fasilitas (Tidak Lengkap / Lengkap)	17,969	5,417	59,599
For cohort Minat Kunjungan Ulang = Kurang Berminat	5,379	2,140	13,520
For cohort Minat Kunjungan Ulang = Berminat	,299	,192	,468
N of Valid Cases	91		

## Citra Merek \* Minat Kunjungan Ulang

### Citra Merek \* Minat Kunjungan Ulang Crosstabulation

Citra Merek		Count	Minat Kunjungan Ulang		Total	
			Kurang Berminat	Berminat		
Buruk	Count	29 <sup>a</sup>	<5 <sup>b</sup>		33	
	Expected Count	18,1	14,9		33,0	
	% within Citra Merek	87,9%	n<5		100,0%	
	% within Minat Kunjungan Ulang	58,0%	n<5		36,3%	
	% of Total	31,9%	n<5		36,3%	
	Baik	Count	21 <sup>a</sup>	37 <sup>b</sup>		58
		Expected Count	31,9	26,1		58,0
		% within Citra Merek	36,2%	63,8%		100,0%
		% within Minat Kunjungan Ulang	42,0%	90,2%		63,7%
		% of Total	23,1%	40,7%		63,7%
Total	Count	50	41		91	
	Expected Count	50,0	41,0		91,0	
	% within Citra Merek	54,9%	45,1%		100,0%	
	% within Minat Kunjungan Ulang	100,0%	100,0%		100,0%	
	% of Total	54,9%	45,1%		100,0%	

Each subscript letter denotes a subset of Minat Kunjungan Ulang categories whose column proportions do not differ significantly from each other at the ,05 level.

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	22,685 <sup>a</sup>	1	,000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	20,646	1	,000		
Likelihood Ratio	24,952	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	22,436	1	,000		
N of Valid Cases	91				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 14,87.

b. Computed only for a 2x2 table

### Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for Citra Merek (Buruk / Baik)	12,774	3,947	41,345
For cohort Minat Kunjungan Ulang = Kurang Berminat	2,427	1,686	3,494
For cohort Minat Kunjungan Ulang = Berminat	,190	,074	,486
N of Valid Cases	91		



## Frequency Table

### Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Berminat	91	100.0	100.0	100.0

### Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak berminat	9	9.9	9.9	9.9
	Berminat	82	90.1	90.1	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

### Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Berminat	91	100.0	100.0	100.0

### Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Berminat	91	100.0	100.0	100.0

### Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak berminat	13	14.3	14.3	14.3
	Berminat	78	85.7	85.7	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

### Y6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Berminat	91	100.0	100.0	100.0

### Y7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak berminat	1	1.1	1.1	1.1
	Berminat	90	98.9	98.9	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

### Y8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Berminat	91	100.0	100.0	100.0

**Y9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak berminat	46	50.5	50.5	50.5
	Berminat	45	49.5	49.5	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

**Y10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak berminat	19	20.9	20.9	20.9
	Berminat	72	79.1	79.1	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

**Y11**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak berminat	16	17.6	17.6	17.6
	Berminat	75	82.4	82.4	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

**Y12**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak berminat	14	15.4	15.4	15.4
	Berminat	77	84.6	84.6	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

## Frequency Table

### X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	12	13.2	13.2	13.2
	Baik	79	86.8	86.8	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

### X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	13	14.3	14.3	14.3
	Baik	78	85.7	85.7	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

### X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	20	22.0	22.0	22.0
	Baik	71	78.0	78.0	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

### X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	23	25.3	25.3	25.3
	Baik	68	74.7	74.7	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

### X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	1	1.1	1.1	1.1
	Baik	90	98.9	98.9	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

### X1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	91	100.0	100.0	100.0

### X1.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	91	100.0	100.0	100.0

**X1.8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	91	100.0	100.0	100.0

**X1.9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	16	17.6	17.6	17.6
	Baik	75	82.4	82.4	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

**X1.10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	91	100.0	100.0	100.0

**X1.11**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	91	100.0	100.0	100.0

**X1.12**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	91	100.0	100.0	100.0

**X1.13**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	91	100.0	100.0	100.0

**X1.14**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	1	1.1	1.1	1.1
	Baik	90	98.9	98.9	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

**X1.15**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	91	100.0	100.0	100.0

## Frequency Table

**X2.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Lengkap	2	2.2	2.2	2.2
	Lengkap	89	97.8	97.8	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

**X2.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Lengkap	37	40.7	40.7	40.7
	Lengkap	54	59.3	59.3	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

**X2.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Lengkap	1	1.1	1.1	1.1
	Lengkap	90	98.9	98.9	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

**X2.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Lengkap	3	3.3	3.3	3.3
	Lengkap	88	96.7	96.7	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

**X2.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Lengkap	55	60.4	60.4	60.4
	Lengkap	36	39.6	39.6	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

**X2.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Lengkap	50	54.9	54.9	54.9
	Lengkap	41	45.1	45.1	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

**X2.7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Lengkap	26	28.6	28.6	28.6
	Lengkap	65	71.4	71.4	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

**X2.8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Lengkap	2	2.2	2.2	2.2
	Lengkap	89	97.8	97.8	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

## Frequency Table

### X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	91	100.0	100.0	100.0

### X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	91	100.0	100.0	100.0

### X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruk	24	26.4	26.4	26.4
	Baik	67	73.6	73.6	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

### X3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruk	1	1.1	1.1	1.1
	Baik	90	98.9	98.9	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

### X3.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	91	100.0	100.0	100.0

### X3.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	91	100.0	100.0	100.0

### X3.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	91	100.0	100.0	100.0

### X3.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruk	4	4.4	4.4	4.4
	Baik	87	95.6	95.6	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

**X3.9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruk	22	24.2	24.2	24.2
	Baik	69	75.8	75.8	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

**X3.10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	91	100.0	100.0	100.0



	Tidak Berminat	Berminat	Tidak Berminat	Berminat
Y_1	0	91	0%	100%
Y_2	9	82	10%	90%
Y_3	0	91	0%	100%
Y_4	0	91	0%	100%
Y_5	13	78	14%	86%
Y_6	0	91	0%	100%
Y_7	1	90	1%	99%
Y_8	0	91	0%	100%
Y_9	46	45	51%	49%
Y_10	19	72	21%	79%
Y_11	16	75	18%	82%
Y_12	14	77	15%	85%
	118	974	1092	
	10,8%	89,2%	100,0%	

	Tidak Baik	Baik	Tidak Berminat	Berminat
X1_1	12	79	13%	87%
X1_2	13	78	14%	86%
X1_3	20	71	22%	78%
X1_4	23	68	25%	75%
X1_5	1	90	1%	99%
X1_6	0	91	0%	100%
X1_7	0	91	0%	100%
X1_8	0	91	0%	100%
X1_9	16	75	18%	82%
X1_10	0	91	0%	100%
X1_11	0	91	0%	100%
X1_12	0	91	0%	100%
X1_13	0	91	0%	100%
X1_14	1	90	1%	99%
X1_15	0	91	0%	100%
	86	1279	1365	
	6,3%	93,7%	100,0%	

	Tidak Lengkap	Lengkap	Tidak Lengkap	Lengkap
X2_1	2	89	2%	98%
X2_2	37	54	41%	59%
X2_3	1	90	1%	99%
X2_4	3	88	3%	97%
X2_5	55	36	60%	40%
X2_6	50	41	55%	45%
X2_7	26	65	29%	71%
X2_8	2	89	2%	98%
	176	552	728	
	24,2%	75,8%	100,0%	

	Buruk	Baik	Buruk	Baik
X3_1	0	91	0%	100%
X3_2	0	91	0%	100%
X3_3	24	67	26%	74%
X3_4	1	90	1%	99%
X3_5	0	91	0%	100%
X3_6	0	91	0%	100%
X3_7	0	91	0%	100%
X3_8	4	87	4%	96%
X3_9	22	69	24%	76%
X3_10	0	91	0%	100%
	51	859	910	
	5,6%	94,4%	100,0%	

	Tidak Berminat		Berminat	
Minat Berkunjung Kembali	118	10,8%	974	89,2%
	Tidak Baik		Baik	
Persepsi Pasien atas Pelayanan	86	6,3%	1279	93,7%
	Tidak Lengkap		Lengkap	
Persepsi Pasien atas Fasilitas	176	24,2%	552	75,8%
	Buruk		Baik	
Persepsi Pasien atas Citra Rumah Sakit	51	5,6%	859	94,4%

Nomor : 2/FIKES/KESMAS/UEU/VII/2023  
Perihal : Permohonan Penelitian

Jakarta, 3 Juli 2023

Kepada Yth,  
Direktur Rumah Sakit Husada  
Jl. Raya Mangga Besar No.137-139, Mangga Dua Sel., Kec. Sawah Besar,  
Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10730

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan pelaksanaan Penelitian Skripsi/Tugas Akhir mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Esa Unggul maka bersama ini kami mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami di instansi bapak/Ibu pimpin.

Adapun nama mahasiswa dan judul penelitian adalah sebagai berikut:

No	NAMA	NIM	NO. TELEPON	Judul
1.	Maya Putri Widianingrum	20210301124	082122829703	Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Umum Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Husada

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

FAKULTAS ILMU – ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS ESA UNGGUL



**Prof. Dr. apt. Aprilita Rina Yanti Eff., M.Biomed.**  
DEKAN



Jakarta, 18 Agustus 2023

No : 1501/B/Dirut/VIII/2023  
Lamp : 1 (satu) lembar  
Perihal : **Persetujuan Penelitian**

Kepada Yth.

**Dekan Fakultas Ilmu – Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul**  
**Prof.Dr. apt. Aprilita Rina Yanti Eff, M.Biomed**  
Jl. Arjuna Utara 9 Kebon Jeruk - Jakarta Barat

Dengan hormat,

Membalas surat Ibu No.2/FIKES/KESMAS/UEA/VII/2023 tanggal 3 Juli 2023 perihal Permohonan Penelitian.

Dengan ini kami beritahukan bahwa kami menyetujui mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Esa Unggul atas nama :

Dengan ini kami beritahukan bahwa kami menyetujui mahasiswa Universitas Respati Indonesia (URINDO) untuk melakukan Residensi di RS Husada, atas nama :

No	Nama	NIM	No Telepon
I	Maya Putri Widianingrum	20210301124	082122829703

untuk melakukan penelitian di Unit Rawat Jalan RS Husada, dengan topik “**Faktor – faktor yang berhubungan dengan minat kunjungan ulang pasien umum di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Husada**” dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) tanggal 21 Agustus 2023 sampai dengan 1 September 2023.
2. Metode penelitian dengan penyebaran kuisioner kepada pengunjung / pasien di Unit Rawat Jalan dengan target 130 orang.
3. Mahasiswa yang akan penelitian melaksanakan protokol Kesehatan
4. Alat Pelindung Diri (APD) disiapkan sendiri.

Peserta yang melaksanakan kegiatan penelitian harus menjaga kerahasiaan data pasien dan bersedia mentaati tata tertib serta peraturan yang berlaku di RS HUSADA (terlampir). RS HUSADA tidak menanggung biaya kesehatan atau biaya apapun kepada mahasiswa yang sedang melakukan kegiatan Penelitian oleh sebab apapun.

Pelaksanaan penelitian dibawah pengawasan dan bimbingan Irene Rosebud, SKM.

Untuk koordinasi selanjutnya agar **menghubungi Kepala Unit Diklat/ Nuryana, SKP.**

E/d PKL



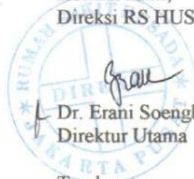
**RUMAH SAKIT HUSADA**

RSUP WILAYAH JAKARTA PUSAT BAGIAN UTARA

Jl. Mangga Besar Raya 137-139 Jakarta 10730, Indonesia  
KOTAK POS 2165/JKT 10001  
Tel.: (62-21) 626 0108, 643 0090, 601 0500, (Hunting) Fax: (62-21) 649 7494  
E-mail : husada@husada.co.id Website : /www.husada.co.id

Demikian pemberitahuan ini kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,  
Direksi RS HUSADA



Dr. Erani Soengkono, MARS  
Direktur Utama

Tembusan :  
-Direktur Medis  
-Direktur Non Medis  
-Direktur Keuangan

E/d PKL



*Ruang Tunggu Rumah Sakit X*



*Membimbing pengisian kuesioner Gform*



*Loket Pendaftaran Rawat Jalan Umum Rumah sakit X*