

**THE INFLUENCE OF QUALITY OF SERVICE ON THE INTEREST IN  
RETURN VISITS OF PATIENTS IN THE OUTPATIENT UNIT AT  
WIYUNG SEJAHTERA HOSPITAL**

Arindah Santyawardani

**ABSTRACT**

The results of good service quality are seen in the measurement of service quality for a service, which consists of five dimensions of the main determinants. Based on data obtained at the Wiyung Sejahtera Hospital Surabaya outpatient unit with a total of 95 respondents overall, the reliability dimension on the question staff is always on the spot received good answers from as many as 59 people (62%), the responsiveness dimension on the question staff helps patients received good answers from 60 people (63.15%), the assurance dimension on the question Friendly doctor received good answers from 65 people (68.42%), the empathy dimension on the question pharmacy staff serve kindly 54 people (56.85%) gave good answers, and 60 people (63.15%) answered the question a comfortable waiting room with good answers. This research aims to determine the influence of service quality on interest in repeat visits. This study uses quantitative research with an analytical research design. The data collection method used was a questionnaire with an ordinal data scale. The time approach used in this study is a cross-sectional design because this research was carried out at a certain time period simultaneously with the variables studied. The population used in this study was also used as a research sample, namely all patients in the outpatient unit. The results of this study have a significant value of 0.000. It means  $<0.05$  that there is an influence between service quality and interest in repeat visits.

**Keywords:** Quality of service, interest in repeat patient visits

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT  
KUNJUNGAN ULANG PASIEN UNIT RAWAT JALAN DI RUMAH  
SAKIT WIYUNG SEJAHTERA**

Arindah Santyawardani

**ABSTRAK**

Hasil kualitas pelayanan yang baik dilihat dalam pengukuran kualitas pelayanan terhadap suatu layanan yang terdiri dari 5 dimensi faktor penentu utama. Berdasarkan data yang diperoleh pada unit rawat jalan RS Wiyung Sejahtera Surabaya dengan jumlah 95 responden secara keseluruhan dengan dimensi *reliability* pada pertanyaan “petugas selalu di tempat” dengan jawaban baik sebanyak 59 orang (62%), dimensi *responsiveness* pada pertanyaan “petugas membantu pasien yang kesulitan” dengan jawaban baik sebanyak 60 orang (63,15%), dimensi *assurance* (jaminan) pada pertanyaan “Dokter ramah” dengan jawaban baik sebanyak 65 orang (68,42%), dimensi *empathy* pada pertanyaan “petugas apotek melayani dengan ramah” dengan jawaban baik sebanyak 54 orang (56,85%), dan dimensi *tangible* pada pertanyaan “ruang tunggu yang nyaman” dengan jawaban baik sebanyak 60 orang (63,15%). Penelitian ini bertujuan untuk pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, dengan desain penelitian analitik. Metode pengumpulan data yang digunakan menggunakan kuesioner dengan skala data ordinal. Pendekatan waktu yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu rancangan *cross sectional*, karena penelitian ini dilakukan pada periode waktu tertentu secara bersamaan terhadap variabel yang diteliti. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini sekaligus dijadikan sampel penelitian yaitu pada seluruh pasien di unit rawat jalan. Hasil penelitian ini memiliki nilai signifikan 0,000. Artinya  $<0,05$ , bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan dan minat kunjungan ulang.

**Kata kunci :** Kualitas pelayanan, minat kunjungan ulang pasien