

ABSTRAK

Minat perilaku pasien memakai jasa dari pemberi jasa sangat dipengaruhi oleh pengalaman kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan sebelumnya. Setelah menerima jasa pelayanan kesehatan, pasien akan membandingkan jasa yang diterima dengan jasa yang diharapkan. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis hubungan mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien Poli KIA di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.

Desain penelitian ini adalah analitik, dengan pendekatan *cross-sectional* dan populasi penelitian ini sebanyak 307 pasien yang diambil sampel sebanyak 110 responden berdasarkan kriteria inklusi. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan *probability sampling* jenis *simple random sampling*. Analisis data dengan menggunakan uji statistic *chi-square* dengan variabel independen yaitu mutu pelayanan serta variabel dependen yaitu minat kunjungan ulang. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar (72,2%) responden menyatakan bahwa mutu pelayanan sesuai, dan minat kunjungan ulang sesuai sebesar hampir seluruhnya (81,8%). Berdasarkan hasil uji statistic diperoleh hasil $p\text{-value} < \alpha$ yaitu $(0,025) < (0,05)$ yakni ada hubungan antara mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang.

Kesimpulan penelitian yaitu Mutu pelayanan berhubungan yang signifikan dengan minat kunjungan ulang pasien di Poli KIA RSI Jemursari Surabaya. Saran yang dapat diberikan yaitu diharapkan Poli KIA di RSI Jemursari Surabaya dapat memperbaiki fasilitas penunjang khususnya di ruang tunggu, agar menciptakan kenyamanan bagi pengunjung.

Kata kunci: Mutu Pelayanan, Rawat Jalan, Minat Kunjungan Ulang.