

Gambaran kepuasan pasien dan hubungannya dengan minat menggunakan kembali pelayanan kesehatan di unit rawat jalan umum Puskesmas Calang Kabupaten Aceh Jaya Tahun 2008 = Description of patient satisfaction and correlation to interest with in health care unit in Puskesmas of Calang Aceh Jaya District 2008

Salahuddin, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20338279&lokasi=lokal>

Abstrak

Kepuasan mempengaruhi minat beli ulang atau minat berkunjung kembali pelanggan ke tempat pelayanan jasa yang sama (Ziethaml, Parasuraman dan Berry, 1990). Menurut Barnes (2003) pembelian ulang, rekomendasi konsumen kepada orang lain dan peningkatan jumlah pembelian adalah bentuk loyalitas yang dapat ditunjukkan oleh konsumen.

Penelitian Abdurrahman (2002) menemukan bahwa minat pasien mengunjungi kembali ke Puskesmas yang sama disebabkan pelayanan yang mereka dapatkan amat memuaskan. Kotler dan Keller (2007) mengatakan bahwa ada empat faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam hal minat beli, yaitu faktor budaya, faktor sosial factor pribadi dan factor psikologis.

Berdasarkan data laporan tahunan yang diperoleh dari P.uskesmas Calang, jumlah kunjungan pasien rawat jalan umum pada tahun 2006 berjumlah 27468 orang dan 23985 pada tahun 2007 ini menunjukkan terjadi penurunan kunjungan pasien rawat jalan umum ke Puskesmas Calang sebanyak 12,68%, hal ini diduga disebabkan belum maksimalnya pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kepada pasien di unit rawat jalan umum puskesmas calang.