

ABSTRAK

HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN PELANGGAN DENGAN PEMANFAATAN ULANG PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS LURAH KABUPATEN CIREBON TAHUN 2019

Diana Afaaf Akmal¹, Arih Diyaning Intiasari², Setyowati Rahardjo³

Latar Belakang: Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan yang diharapkannya. Data kunjungan pasien di Puskesmas Lurah menunjukkan dari tahun 2017 dan 2018 mengalami penurunan. Penelitian ini bertujuan mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Pelanggan dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Lurah Kabupaten Cirebon tahun 2019.

Metode: Penelitian ini menggunakan metode analitik observasional dengan pendekatan *cross sectional*. pengambilan sampel dilakukan dengan metode *accidental sampling* dengan jumlah 124 orang.

Hasil: Hasil uji bivariat menunjukkan adanya hubungan antara *tangibles* ($p=0,000$), *reliability* ($p=0,000$), *emphaty* ($p=0,000$), *responsiveness* ($p=0,000$), *assurance* ($p=0,000$) dan tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan ($p=0,000$) dengan pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan di Puskesmas Lurah Kabupaten Cirebon.

Kesimpulan: Terdapat hubungan antara *tangible*, *reliability*, *emphaty*, *responsiveness*, *assurance* dan tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan.

Kata kunci: *tangible*, *reliability*, *emphaty*, *responsiveness*, *assurance*.

ABSTRACT

THE RELATION BETWEEN CUSTOMER SATISFACTION WITH THE REUSE OF HEALTH SERVICES IN PUSKESMAS LURAH KABUPATEN CIREBON IN 2019

Diana Afaaf Akmala¹, Arih Diyaning Intiasari², Setyowati Rahardjo³

Background: *Patient satisfaction is a level of patient's feelings that arises as a result of the performance of health services after the patient compares it to what they have expected. Data on patient visitation in Lurah Health Center show that from 2017 and 2018 it has decreased. This study aims to determine factors that related to customer satisfaction with the reuse of health services in Lurah Health Center Cirebon Regency on 2019.*

Method: *This study used an observational analytic method with a cross sectional approach. Sampling techniques has done by accidental sampling method with 124 respondents.*

Result: *The result of bivariate test showed a relationship between tangibles ($p=0,000$), reliability ($p=0,000$), empathy ($p=0,000$), responsiveness ($p=0,000$), assurance ($p=0,000$) and customer satisfaction based on the reuse of health services with the reuse of health services in Puskesmas Lurah Kabupaten Cirebon.*

Conclusion: *There was a relation between between tangibles, reliability, empathy, responsiveness, assurance, and customer satisfaction based on the reuse of health services.*

Keywords: *tangible, reliability, empathy, responsiveness, assurance.*