

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil**

##### 1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Cangkringan yang merupakan puskesmas yang berada di Kabupaten Sleman. Puskesmas Cangkringan ini terletak di Jl. Raya Cangkringan, Dusun Argomulyo, Kecamatan Cangkringan, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Puskesmas Cangkringan merupakan salah satu Puskesmas di Kabupaten Sleman yang terletak di lereng tenggara Gunung Merapi pada ketinggian 400 meter diatas permukaan air laut dengan luas wilayah 47.999 ha. Dari Ibu kota Kabupaten Sleman berjarak 17 km ke arah timur. Secara administrasi Puskesmas Cangkringan terdiri dari 5 desa yaitu Argomulyo memiliki 22 dusun, Glagaharjo memiliki 10 dusun, Kepuharjo memiliki 8 dusun, Wukirsari memiliki 24 dusun, dan Umbulharjo memiliki 9 dusun. Dengan batas wilayah sebelah utara yaitu Kecamatan Selo dan kawasan hutan merapi, batas wilayah sebelah timur yaitu Kecamatan Manisrenggo dan Kabupaten Klaten, batas wilayah sebelah barat yaitu Kecamatan Pakem, dan batas wilayah sebelah selatan yaitu Kecamatan Ngemplak. Dengan jumlah penduduk di wilayah Puskesmas Cangkringan adalah 28.237 jiwa, dengan jumlah laki-laki 13.777 jiwa dan perempuan 14.460 jiwa.

Puskesmas Cangkringan Sleman memberikan pelayanan kesehatan yaitu pelayanan rawat jalan. Terdapat enam pelayanan yang terdapat di Puskesmas Cangkringan Sleman diantaranya poli umum, poli gigi dan mulut, poli KB dan KIA, laboratorium, konsultasi gizi, dan konsultasi psikologi. Di Puskesmas Cangkringan mempunyai tenaga pelayanan kesehatan sebanyak 41 orang.

Adapun visi, misi, motto dari Puskesmas Cangkringan Sleman yaitu:

1. Visi, Misi, Motto

Visi

Terwujudnya pelayanan kesehatan yang bermutu menuju masyarakat Sleman Sehat yang Mandiri, berdaya saing dan berkeadilan.

Misi

- a. Menerapkan sistem Manajemen Mutu konsisten dan berkesinambungan
- b. Memberdayakan masyarakat untuk lebih mandiri dalam upaya kesehatan
- c. Mengembangkan sumber daya layanan yang memadai
- d. Membangun kerjasama lintas program dan sektor yang harmonis.

Motto

“SIAGA MERAPI”

SIA : Siap

GA : Tanggap

ME : Melayani

RA : Ramah

PI : Percaya Diri

2. Analisis Univariat

a. Karakteristik Responden

Penelitian ini menguji hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Cangkringan Sleman yang berjumlah 75 responden. Karakteristik pasien terdapat dalam Tabel 4.1

Tabel 4.1 Karakteristik Responden di Puskesmas Cangkringan Sleman

| Karakteristik Responden |                            | Jumlah<br>(n) | Presentase<br>(%) |
|-------------------------|----------------------------|---------------|-------------------|
| Umur                    | Remaja Awal (12-16 tahun)  | 1             | 1.3               |
|                         | Remaja Akhir (17-25 tahun) | 9             | 12.0              |

| Karakteristik Responden |                            | Jumlah<br>(n) | Presentase<br>(%) |
|-------------------------|----------------------------|---------------|-------------------|
|                         | Dewasa Awal (26-35 tahun)  | 16            | 21.3              |
|                         | Dewasa Akhir (36-45 tahun) | 12            | 16.0              |
|                         | Lansia Awal (46-54 tahun)  | 20            | 26.7              |
|                         | Lansia Akhir (56-65 tahun) | 7             | 9.3               |
|                         | Manula (>65 tahun)         | 10            | 13.3              |
|                         | Total                      | 75            | 100%              |
| Jenis Kelamin           | Laki-laki                  | 27            | 36                |
|                         | Perempuan                  | 48            | 64                |
|                         | Total                      | 75            | 100%              |
| Pendidikan              | Tidak Sekolah              | 1             | 1.3               |
|                         | SD                         | 10            | 13.3              |
|                         | SMP                        | 24            | 32                |
|                         | SMA                        | 32            | 42.7              |
|                         | Perguruan Tinggi           | 8             | 10.7              |
|                         | Total                      | 75            | 100%              |
| Pekerjaan               | Petani                     | 18            | 24                |
|                         | Buruh                      | 4             | 5.3               |
|                         | Swasta                     | 17            | 22.7              |
|                         | Pedagang                   | 4             | 5.3               |
|                         | PNS                        | 4             | 5.3               |
|                         | Ibu Rumah Tangga           | 22            | 29.3              |
|                         | Pelajar                    | 6             | 8                 |
|                         | Total                      | 75            | 100%              |

Sumber : Data Primer Diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa presentase pasien terbanyak berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 48 responden (64%) dan 27 responden (36%) berjenis kelamin laki-laki, dengan presentase umur terbanyak lansia awal sebanyak 20 responden (26,7%) sedangkan presentase umur terendah terdapat satu responden (1,3%) dengan remaja awal. Tingkat presentase pendidikan tertinggi

yaitu SMA sebanyak 32 responden (42,7%), sedangkan tingkat pendidikan dengan presentase terendah terdapat satu responden (1,3%) adalah tidak sekolah. Dan status pekerjaan Ibu Rumah Tangga dengan presentase tertinggi yaitu sebanyak 22 responden (29,3%), sedang jumlah presentase pekerjaan terendah sebanyak empat responden (5,3%) dengan buruh, pedagang, dan PNS.

b. Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan

Gambaran mutu pelayanan kesehatan pasien di Puskesmas Cangkringan Sleman disajikan dalam tabel 4.2.

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien di Puskesmas Cangkringan Sleman

| Variabel    | Jumlah | Presentase (%) |
|-------------|--------|----------------|
| Sangat Baik | 54     | 72.0           |
| Baik        | 21     | 28.0           |
| Kurang Baik | 0      | 0              |
| Tidak Baik  | 0      | 0              |
| Total       | 75     | 100%           |

Sumber : Data Primer 2017

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa dari 75 responden, menilai pelayanan kesehatan dari Puskesmas Cangkringan sangat baik yaitu sebanyak 54 responden (72,0%). Sedangkan pasien yang menyatakan mutu pelayanan kesehatan baik sebanyak 21 responden (28,0%).

c. Gambaran Minat Kunjungan Ulang

Gambaran minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Cangkringan Sleman disajikan dalam tabel 4.3.

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Minat Kunjungan Ulang Pasien di Puskesmas Cangkringan Sleman

| Variabel       | Jumlah | Persentase (%) |
|----------------|--------|----------------|
| Berminat       | 71     | 94,7           |
| Tidak Berminat | 4      | 5,3            |
| Total          | 75     | 100%           |

Sumber : Data Primer 2017

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa dari 75 responden, sebanyak 71 responden (94,7%) berminat untuk kembali mendapatkan pelayanan dari Puskesmas Cangkringan dan empat responden (5,3%) tidak berminat untuk kembali mendapatkan pelayanan dari Puskesmas Cangkringan Sleman.

### 3. Analisis Bivariat

Hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Cangkringan Sleman menggunakan uji *Koefisiensi Kontingensi* yang disajikan dalam tabel 4.4.

Tabel 4.4 Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Puskesmas Cangkringan Sleman

| Mutu Pelayanan Kesehatan | Minat Kunjungan Ulang |      |                |     | Total |     | r     | p     |
|--------------------------|-----------------------|------|----------------|-----|-------|-----|-------|-------|
|                          | Berminat              |      | Tidak Berminat |     | n     | %   |       |       |
|                          | n                     | %    | n              | %   |       |     |       |       |
| Sangat Baik              | 53                    | 70,7 | 1              | 1,3 | 54    | 72  | 0,241 | 0,031 |
| Baik                     | 18                    | 24   | 3              | 4,0 | 21    | 28  |       |       |
| Kurang Baik              | 0                     | 0    | 0              | 0   | 0     | 0   |       |       |
| Tidak Baik               | 0                     | 0    | 0              | 0   | 0     | 0   |       |       |
| Total                    | 71                    | 94,7 | 4              | 5,3 | 75    | 100 |       |       |

Sumber : Data Primer 2017

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui sebanyak 75 responden, terdapat 53 responden (70,7%) yang menyatakan mutu pelayanan kesehatan sangat baik dan berminat melakukan kunjungan ulang, sedangkan responden yang

menyatakan mutu pelayanan kesehatan sangat baik dan tidak berminat melakukan kunjungan ulang sebanyak satu responden (1,3%). Dan sebanyak 18 responden, (24%) menyatakan mutu pelayanan kesehatan baik dan berminat untuk melakukan kunjungan ulang, sedangkan tiga responden (4,0%) menyatakan mutu pelayanan kesehatan baik dan tidak berminat untuk melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas Cangkringan Sleman.

Hasil uji *Koefisiensi Kontingensi* diperoleh  $p = 0,031$  ( $\alpha < 0,05$ ) yang berarti bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Cangkringan Sleman.

## **B. Pembahasan**

### 1. Karakteristik Pasien di Puskesmas Cangkringan Sleman

Berdasarkan tabel 4.1 presentase responden yang menyatakan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Cangkringan Sleman yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 48 responden (64%) dibandingkan dengan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 27 responden (36%). Sebagian besar responden yang melakukan kunjungan ke Puskesmas Cangkringan Sleman yaitu lansia awal dengan presentase sebanyak 20 responden (26,7%) sedangkan presentase umur terendah sebanyak dengan satu responden (1,3%) dengan remaja awal. Sebagian besar responden dengan presentase tingkat pendidikan tertinggi yaitu SMA sebanyak 32 responden (42,7%), dan presentase tingkat pendidikan terendah terdapat satu responden (1,3%) dengan tidak sekolah. Dan status pekerjaan Ibu Rumah Tangga dengan presentase tertinggi sebanyak 22 responden (29,3%) sedang jumlah presentase pekerjaan terendah sebanyak empat responden (5,3%) dengan buruh, pedagang, dan PNS.

Berdasarkan karakteristik umur, kelompok umur yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Cangkringan Sleman dengan presentase terbanyak adalah lansia awal dengan 20 responden (26,7%). Hasil ini sejalan dengan penelitian Fatmawati (2010) dan Savitri (2011) bahwa tidak

ada perbedaan kejadian pemanfaatan pelayanan kesehatan antara responden dengan umur tua dan responden dengan umur muda. Hasil penelitian ini berbeda dalam penelitian Suriani *et al* (2004) bahwa pemanfaatan pelayanan kesehatan juga dipengaruhi oleh umur yang merupakan faktor dari masyarakat. Faktor umur terlihat berperan menentukan kesinambungan pemanfaatan fasilitas kesehatan. Hasil ini hampir sama dengan penelitian Kuswadji (1988) dalam Jurnal Kedokteran dan Farmasi yang memaparkan bahwa semakin lanjut usia seseorang maka akan semakin banyak masalah kesehatan yang akan dihadapinya, usia lanjut juga lebih banyak mengkhuni rumah sakit dan menjadi pengunjung tetap di klinik-klinik kesehatan, meskipun kelompok anak-anak ada juga yang memanfaatkan pelayanan kesehatan tapi sebagian besar dimanfaatkan oleh kelompok usia lanjut. Secara teoritis, umur merupakan suatu faktor yang sangat berpengaruh terhadap pemanfaatan kesehatan. Semakin bertambahnya umur maka semakin bertambah pula permintaanya terhadap pelayanan kesehatan (Adam, 2008).

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin, mayoritas responden yang berkunjung ke Puskesmas Cangkringan Sleman adalah yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 48 responden (64%). Faktor jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan karena dilihat dari segi tingkat kerentanan manusia yang bersumber dari jenis kelamin tersebut menjadikan tingkat pemanfaatan pelayanan kesehatan juga berbeda pada masing-masing jenis kelamin (Putra. 2010). Responden yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan responden yang berjenis kelamin laki-laki, dikarenakan wanita lebih banyak memiliki waktu di rumah sebagai ibu rumah tangga dibandingkan dengan laki-laki yang harus bekerja di luar rumah sebagai kepala keluarga. Hal ini juga dilihat karena wanita memiliki tingkat kekhawatiran yang lebih besar dibandingkan laki-laki yang sedikit lebih tidak peduli, sehingga wanita lebih memperhatikan kondisi kesehatan dengan pergi ke pelayanan kesehatan

(Puskesmas) apabila merasakan sakit. Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan Supriani (2013), yang mengatakan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara jenis kelamin dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Walaupun variabel jenis kelamin tidak mempunyai hubungan yang bermakna terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di rumah sakit namun responden yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di bandingkan dengan responden laki-laki.

Sebagaimana diungkapkan oleh Rumegan, Umboh, dan Kandou (2015), bahwa status pendidikan sangat erat kaitannya dengan kesadaran dan pengetahuan seseorang, sehingga status pendidikan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan. Biasanya masyarakat yang berpendidikan rendah, kurang memiliki kesadaran dan pengetahuan yang baik tentang manfaat pelayanan kesehatan. Tingkat pendidikan responden yang sebagian besar berpendidikan menengah keatas sangat berpengaruh terhadap pengetahuan, sikap dan perilaku responden tentang minat kunjungan pasien di Puskesmas Cangkringan Sleman. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Yusniar (2012), menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pendidikan dengan pemanfaatan pelayanan Puskesmas Liu di Desa Bila Kecamatan Sabbangparu Kabupaten Wajo karena nilai  $p=0,000$ .

Berdasarkan karakteristik pekerjaan, pekerjaan diartikan sebagai sebuah aktivitas yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya dan sebagai sarana untuk mendapatkan penghasilan sebagai imbalan atas aktivitas yang telah dilakukan. Pekerjaan responden terbanyak adalah Ibu Rumah Tangga dengan 22 responden (29,3%). Pekerjaan mempengaruhi responden dalam mempresepsikan harapan dan kepuasan responden akan minat kunjungan ulang dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Cangkringan Sleman, dimana seorang pasien yang bekerja dengan tingkat pendidikan menengah, berpengaruh terhadap wawasan dan pola pemanfaatan pelayanan kesehatan dan mempengaruhi pengetahuan, sikap

dan perilaku responden terhadap kesehatan dan kebutuhan serta keinginan akan pelayanan kesehatan yang bermutu. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Anjaryani (2009), yang mengungkapkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien. Sehingga dapat dikatakan bahwa responden yang bekerja maupun yang tidak bekerja tidak berorientasi pada status pekerjaan, yang sama-sama mengharapakan kualitas pelayanan kesehatan yang baik.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Febriana (2011), Hariastuti (2003), dan Hayati (2002) yakni tidak ada hubungan yang bermakna antara status pekerjaan dan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Sehingga ada kecenderungan seseorang yang bekerja lebih aktif mencari pelayanan kesehatan dibandingkan dengan yang tidak bekerja, disebabkan karena disamping pengetahuannya yang lebih tinggi juga karena mereka lebih mandiri secara ekonomi sehingga mereka mencari pelayanan yang lebih lengkap juga akibat dari keterbatasan waktu yang dimilikinya untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di puskesmas sehingga sebagian besar mereka lebih memilih pusat pelayanan kesehatan lain yang buka sore atau di luar jam kerja mereka.

## 2. Mutu Pelayanan Kesehatan pasien di Puskesmas Cangkringan Sleman

Berdasarkan Tabel 4.2 didapatkan hasil bahwa 75 responden, sebanyak 54 responden menyatakan mutu pelayanan kesehatan sangat baik (72,0%). Sebanyak 21 responden menyatakan mutu pelayanan baik (28,0%).

Dalam penelitian ini, penilaian mutu pelayanan kesehatan menggunakan kuesioner yang berjumlah 35 pertanyaan yang terdiri dari pertanyaan bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Format yang dipakai dalam kuesioner adalah format *Skala Likert* (Nursalam, 2013).

Hal ini didukung dengan pernyataan dari Tjiptono (2001) bahwa adanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya menjadi

harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan, reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan.

Hasil penelitian penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widyo Kunto (2004) yaitu ada hubungan yang bermakna antara persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan yang terdiri dari bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap umum di RS Kusta Kelet Jepara.

Selain itu, penelitian dari IGA Trimurthy (2008) juga menunjukkan hasil yang sama yaitu terdapat hubungan antara persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan yang terdiri dari bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Puskesmas Pandanaran Kota Semarang.

### 3. Minat Kunjungan Ulang Pasien di Puskesmas Cangkringan Sleman

Berdasarkan 4.3 didapatkan hasil dari 75 responden, sebanyak 71 responden (94,7%) berminat untuk kembali mendapatkan pelayanan dari Puskesmas Cangkringan dan empat responden (5,3%) tidak berminat untuk kembali mendapatkan pelayanan dari Puskesmas Cangkringan Sleman. Minat kunjungan ulang merupakan keinginan yang muncul sebagai responden terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang (Handayani, 2012). Hapsari (2006) mengatakan bahwa faktor yang mempengaruhi minat kunjungan pasien adalah tarif dan lokasi. Sedangkan menurut Sugiyono dkk (2013) mengungkapkan bahwa faktor yang mempengaruhi minat pemanfaatan ulang yaitu kepercayaan, pengetahuan, sikap, kualitas pelayanan, tarif/biaya, fasilitas dan pelayanan personil.

Penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien berminat untuk melakukan pemanfaatan ulang ke Puskesmas Cangkringan Sleman. Akan tetapi tingginya minat pasien untuk melakukan pemanfaatan ulang masih terdapat keluhan-keluhan yang pasien rasakan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Cangkringan Sleman.

4. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Puskesmas Cangkringan Sleman

Hasil uji korelasi *Koefisien Kontingensi* diperoleh  $p = 0,031$  ( $\alpha < 0,05$ ) yang berarti bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang yaitu semakin banyak pasien yang berkunjung maka semakin baik pula mutu pelayanan Puskesmas Cangkringan Sleman. Puskesmas Cangkringan Sleman merupakan unit pelayanan kesehatan yang diminati masyarakat di sekitarnya, namun apabila Puskesmas Cangkringan Sleman tidak memperbaiki mutu pelayanan maka lambat laun akan mengurangi minat masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan dari Puskesmas Cangkringan Sleman. Hal demikian dilihat dari tabel 4.4, menunjukkan bahwa ada sebagian masyarakat yang menilai mutu pelayanan yang sangat baik yaitu sebanyak 53 responden (70,7%). Sedangkan yang menyatakan mutu pelayanan yang baik sebanyak 18 responden (24,0%).

Ketidakpuasan pelanggan hendaknya segera ditanggapi karena menurut Armen (1996) menyatakan bahwa 70% pelanggan yang tidak puas akan mengadakan lagi kunjungan ulang jika dapat menyelesaikan masalah ketidakpuasan sesuai dengan keinginan pelanggan dan 95% pelanggan yang puas akan kembali lagi untuk melakukan kunjungan ulang. Di lain pihak, dasar dari loyalitas sejati terletak pada kepuasan pelanggan, dimana kualitas layanan menjadi input utamanya. Pelanggan yang sangat puas akan berminat untuk melakukan kunjungan ulang (Lovelock, 2010).

Hal ini juga sesuai dengan yang dikemukakan oleh (Pasuraman, 1986) dalam Tjiptono (2009), apabila jasa dalam hal pelayanan yang dirasakan

sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Dimana menurut Suryani (2008), dalam proses persepsi secara sadar atau tidak sadar, konsumen akan mengkait-kaitkan dengan semua informasi yang dimiliki agar mampu memberikan makna yang tepat. Informasi tersebut baik berupa pengalaman dan kondisi psikologis konsumen seperti kebutuhan, harapan dan kepentingan.

Serta hal ini juga sesuai dengan yang di kemukakan oleh Kotler (2009) dan Hartono (2010) yang menyebutkan bahwa minat pembelian ulang merupakan bagian dari perilaku purna pembelian, setelah membeli produk, konsumen akan mendapatkan perasaan kepuasan atau ketidakpuasan. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap produk akan mempengaruhi perilaku konsumen selanjutnya. Jika konsumen puas, maka ia akan menunjukkan kemungkinan yang lebih tinggi untuk membeli kembali produk tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian dari Niti (2009) dan Maslina (2011), yang menunjukkan bahwa ada hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pelayanan rawat jalan.

Mutu pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan yang pada akhirnya pelanggan akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang disekitarnya. Sehingga mempengaruhi pengambilan keputusan pembelian ulang yang nantinya akan mempengaruhi ucapan konsumen tentang pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang baik dan bermutu akan meningkatkan jumlah kunjungan yang pada akhirnya akan meningkatkan jumlah pendapatan puskesmas (Trimurthy, 2008).

### **C. Hambatan Penelitian**

Pada penelitian ini, terdapat beberapa hambatan yang ditemukan selama proses penelitian berlangsung yang tidak dapat diprediksi oleh peneliti saat masih dilakukannya penelitian. Beberapa hambatan penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Sering kali responden tidak mau mengisi kuesioner sendiri, sehingga peneliti harus membacakan kuesioner kepada responden.
2. Ada calon responden yang tidak mau mengisi kuesioner, sehingga peneliti harus mencari calon responden yang lain.

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA