# ABSTRAK

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan berperan penting dalam upaya menurunkan Angka Kematian Ibu dan Bayi dalam masa kehamilan. Dari laporan tahunan di RSI Surabaya diketahui bahwa terjadi penurunan jumlah kunjungan bumil selama 3 tahun terakhir dengan rata-rata penurunan sebesar 25,76% pertahun di Poli KIA RSI Surabaya. RSI Surabaya perlu memperhatikan *perceived quality* terhadap kualitas pelayanan antenatal di Poli KIA karena sangat penting perannya dalam mempengaruhi minat kunjungan bumil.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *Perceived Quality* layanan *Antenatal Care* terhadap minat kunjungan ulang bumil di Poli KIA RSI Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode observasional dengan rancang bangun *cross sectional.* Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner. Sampel penelitian adalah 91 responden yang diperoleh berdasarkan rumus *systematic random sampling.* Data yang telah diambil selanjutnya dianalisis secara analitik menggunakan uji Regresi Logistik Sederhana ($\alpha = 0,05$).

Hasil penelitian tentang *perceived quality* dengan dimensi kualitas *Gummesson's 4Q Model* di Poli KIA RSI Surabaya menunjukkan bahwa pelayanan antenatal di Poli KIA telah memiliki nilai kategori *perceived quality* yang tinggi yaitu dengan nilai komposit sebesar 5,20. Minat kunjungan ulang di Poli KIA RSI Surabaya termasuk dalam kategori minat kunjungan ulang yang tinggi dengan nilai rerata kompositnya sebesar 3,24. Uji statistik regresi logistik sederhana menunjukkan angka signifikansi (probabilitas) sebesar 0,003. Hal ini berarti angka signifikansi (probabilitas) $< \alpha$ maka ada pengaruh *perceived quality* dimensi kualitas *Gummesson's 4Q Model* terhadap minat kunjungan ulang di Poli KIA RSI Surabaya.

Kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah adanya pengaruh *perceived quality* layanan *Antenatal Care* terhadap minat kunjungan ulang bumil di Poli KIA RSI Surabaya. Saran untuk RSI Surabaya yaitu meningkatkan kualitas pada dimensi kualitas produksi dan penyampaian pelayanan antenatal agar *perceived quality* bumil di Poli KIA RSI Surabaya lebih meningkat.

Kata Kunci: *Perceived quality,* minat kunjungan ulang, layanan antenatal