

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN PASIEN DI SENTRA MEDIKA HOSPITAL CIBINONG

Oleh

Armand Helmy¹, Bernard T. Widjaja², Fushen³

^{1,2,3}Universitas Kristen Krida Wacana

Email: ¹armanhelmy@gmail.com

Article History:

Received: 11-02-2025

Revised: 21-02-2025

Accepted: 14-03-2025

Keywords:

Quality Of Service, Patient Satisfaction, Hospital Image, Patient Trust

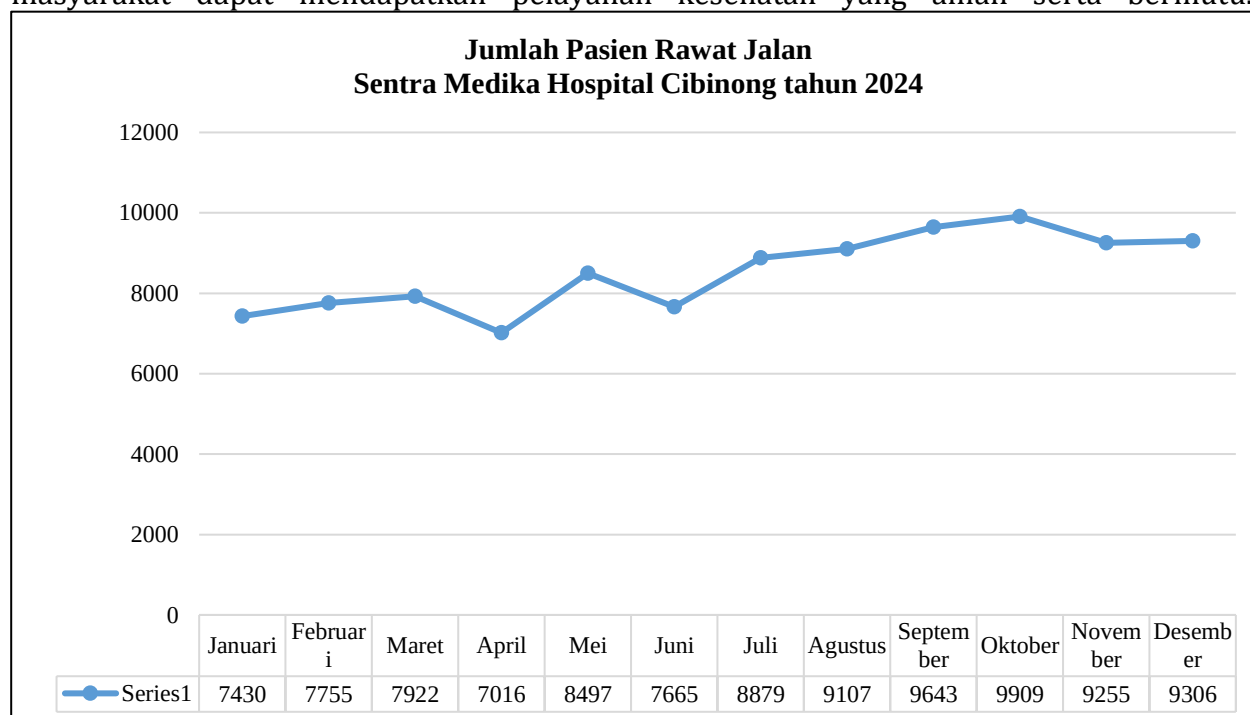
Abstract: A hospital is a personal health care facility that provides basic and/or specialist medical services (Ministry of Health, 2024). Sentra Medika Hospital Cibinong is one of the private facilities that provides first-level health services that function as Individual Health Efforts (UKP) and Public Health Efforts (UKM) with the aim of improving health standards in the designated work area. Sentra Medika Hospital Cibinong is the number of outpatients that tends to fluctuate. While on the one hand, outpatients are one source of income for a hospital because the number of patients is greater and for patients suffering from certain diseases tend to be consistent over a certain period of time. For this reason, it is important for Sentra Medika Hospital Cibinong to pay attention to the satisfaction of outpatients because if patients feel dissatisfied, it will be easy to change their minds and switch to using health services from other hospitals, but when patients feel satisfied, it is more difficult to change their choices. This study uses a quantitative method with SEMPLS calculations. The results of this study did not have a positive effect between service quality and patient trust at Sentra Medika Hospital Cibinong. Therefore, hospitals should routinely evaluate the quality of services in order to find out how the services provided are in accordance with patient expectations

PENDAHULUAN

Bidang kesehatan memiliki peran penting dalam menjaga serta meningkatkan kesehatan masyarakat khususnya di negara berkembang. Namun hingga sekarang masalah kesehatan masih menjadi perhatian serius bagi pemerintah Indonesia. Berbagai upaya pemerintah telah dilakukan guna menunjang kesehatan seluruh masyarakat, salah satunya dengan memberikan pelayanan kesehatan gratis kepada masyarakat dari perkotaan hingga daerah terpencil berupa fasilitas layanan kesehatan salah satunya klinik utama (Asnawi et al., 2019).

Rumah sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisik (Kementerian Kesehatan, 2024). Sentra Medika Hospital Cibinong adalah salah satu fasilitas swasta penyelenggara pelayanan

Kesehatan tingkat pertama yang berfungsi sebagai Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) dan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dengan tujuan meningkatkan taraf Kesehatan di wilayah kerja yang telah ditetapkan. Rumah sakit ini menjalankan fungsinya dengan optimal melalui pemanfaatan sumber daya, proses pelayanan, dan kinerja pelayanan sehingga dapat memenuhi ekspektasi pelayanan kesehatan yang dimiliki masyarakat. Dengan demikian, masyarakat dapat mendapatkan pelayanan kesehatan yang aman serta bermutu.



Gambar 1. Jumlah Pasien Rawat Jalan di Sentra Medika Hospital Cibinong Januari - Desember 2024

Sentra Medika Hospital Cibinong memiliki beragam layanan kesehatan, salah satunya adalah layanan rawat jalan. Gambar 1. menunjukkan jumlah pasien rawat jalan di Sentra Medika Hospital Cibinong dalam periode Januari hingga Desember 2024.

Sebagai industri yang bergerak dibidang jasa, rumah sakit diminta agar menjaga kualitas pelayanannya demi mempertahankan citra positif dari sebuah Rumah sakit. Kualitas pelayanan rumah sakit memiliki hubungan erat dengan citra rumah sakit. Pada industri jasa pelayanan medis, kualitas pelayanan yang diberikan sangat mempengaruhi citra positif sebuah rumah sakit yang pada akhirnya mempengaruhi komunikasi positif antar individu atau kelompok pasien serta kunjungan kembali pasien (Febry Adhiana, 2018). Maka, sangat penting bagi Sentra Medika Hospital Cibinong untuk menelaah kembali kualitas pelayanan rumah sakit guna mendorong terbentuknya kepuasan pasien.

Penelitian terhadap kualitas layanan memungkinkan penyedia layanan kesehatan untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang memerlukan perbaikan dalam pemberian layanan kesehatan kepada pasien. Oleh karena itu, dengan melakukan perbaikan tersebut, maka penyedia layanan kesehatan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien (Tan et al., 2019). Sehubungan dengan kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan rumah sakit perlu ditingkatkan menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan kepada pasien,

keluarga dan masyarakat. Berkaitan dengan perhatian terhadap kualitas layanan maka seluruh pelaku penyedia layanan kesehatan di Sentra Medika Hospital Cibinong baik itu, dokter, perawat, tenaga bukan medis, dan juga tenaga medis itu sendiri perlu memberikan layanan prima dan berkualitas tinggi kepada pasien dan keluarga pasien karena merekalah pelanggan dari suatu rumah sakit.

Sentra Medika Hospital Cibinong tidak hanya memperhatikan faktor kualitas layanan dalam memberikan kepuasan pasien, namun juga berusaha menjadi fasilitas layanan kesehatan yang dapat dipercaya. Hal ini dapat dilihat dari beberapa perusahaan asuransi yang sudah memberikan kepercayaan kepada Sentra Medika Hospital Cibinong untuk menyediakan layanan kesehatan seperti *Allianz*, *AXA Mandiri*, *Astra Life*, *BCA Life*, *BNI Life*, *Asuransi Cigna*, dan lain-lain. Faktor selanjutnya yang menjadi pengaruh terhadap kepuasan pasien adalah kepercayaan pasien.

METODE PENELITIAN

Tipe penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan perhitungan SEM PLS. Tipe penelitian ini adalah kuantitatif dengan melakukan uji hipotesis dan korelasional. Hasil dari pengujian hipotesis dapat digeneralisasikan pada populasi, yang didasarkan pada waktu pengambilan data. Data dikumpulkan sekali dan pada waktu tertentu, serta dalam satu periode saja. Oleh karena itu, tipe penelitian ini adalah studi *cross-sectional*, yang didasarkan atas pertimbangan bahwa penelitian menggunakan pengumpulan data dalam satu waktu dapat dinyatakan cukup. (Hair et al, 2019) Strategi riset adalah survei, dengan tujuan eksplanatori dengan menguji hubungan kausal antar variabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Deskriptif

1. Profil Responden

Responden dalam penelitian ini didapatkan dari kuesioner yang disebar pada bulan Februari-Maret 2025. Penyebaran kuesioner dilakukan menggunakan media *Google Forms* secara *online* dengan memberikan tautan kepada responden yang memenuhi syarat. Setelah kuesioner terkumpul, jawaban yang diberikan pun didasarkan pada jawaban masing-masing responden yang telah mengisi kuesioner. Dari 170 responden yang melakukan survei, didapatkan 72 responden jenis kelamin pria dan 98 responden jenis kelamin perempuan, dengan rentang usia responden dengan usia 41-50 tahun sebanyak 64 responden.

2. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan

Tabel 1 Analisis deskriptif Variabel Kualitas Layanan

Variabel	Indikator	Mean	Min	Max	SD	Kat
Kualitas Pelayanan	<i>Tangibles</i>	4,506	1,000	5,000	688	Sangat Setuju
	<i>Reliability</i>	4,429	1,000	5,000	649	Sangat Setuju

Variabel	Indikator	Mean	Min	Max	SD	Kat
	<i>Responsiveness</i>	4,394	1,000	5,000	769	Sangat Setuju
	<i>Assurance</i>	4,318	1,000	5,000	785	Sangat Setuju
	<i>Emphaty</i>	4,312	1,000	5,000	799	Sangat Setuju

Sumber: Hasil pengolahan data dari SmartPLS

Pada table 1 seluruh dimensi indikator dari kepuasan pasien telah masuk ke dalam kategori sangat setuju. Hal ini membuktikan bahwa sebaran data mengenai variabel kualitas pelayanan Sebagian besar dirasakan setuju oleh pasien. Pernyataan pada variabel ini berkaitan dengan penilaian yang dirasakan pasien terhadap kualitas dan pelayanan yang disediakan oleh Sentra Medika Hospital Cibinong.

3. Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan Pasien

Tabel 2. Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan Pasien

Variabel	Indikator	Mean	Min	Max	SD	Kat
Kepercayaan Pasien	<i>Interpersonal physician</i>	4,276	1,000	5,000	833	Sangat Setuju
	<i>Health care system</i>	4,324	1,000	5,000	830	Sangat Setuju

Sumber: Hasil pengolahan data dari SmartPLS

Pada tabel 2 seluruh dimensi indicator dari kepercayaan pasien telah masuk ke dalam kategori sangat setuju. Hal ini membuktikan bahwa sebaran data mengenai variabel kepercayaan pasien dialami pasien tentang bagaimana mereka menuliskan hal baik selama menjalani perawatan di Sentra Medika Hospital Cibinong.

4. Analisis Deskriptif Variabel Citra Rumah Sakit

Tabel 3. Analisis Deskriptif Variabel Citra Rumah Sakit

Variabel	Indikator	Mean	Min	Max	SD	Kat
Citra Rumah Sakit	<i>Cognitive</i>	4,488	1.000	5.000	738	Sangat Setuju
	<i>Affective</i>	4,476	1.000	5.000	769	Sangat Setuju
	<i>Conative</i>	4,300	1.000	5.000	860	Sangat Setuju

Sumber: Hasil pengolahan data dari SmartPLS

Pada tabel 3 seluruh dimensi indicator dari citra rumah sakit telah masuk ke dalam kategori sangat setuju. Hal ini membuktikan bahwa sebaran data mengenai variable citra rumah sakit memiliki reputasi yang baik.

5. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien

Tabel 4. Analisis Deskriptif Variabel Citra Rumah Sakit

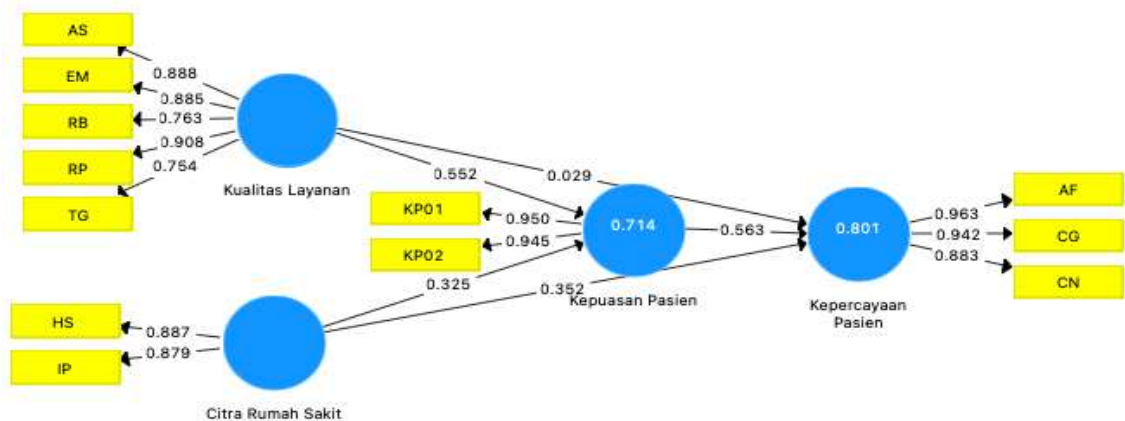
Variabel	Mean	Min	Max	SD	Kat
Kepuasan Pasien	4,353	1,000	5,000	822	Sangat Setuju
	4,441	1,000	5,000	751	Sangat Setuju

Sumber: Hasil pengolahan data dari SmartPLS

Pada tabel 5 seluruh dimensi indicator dari kepuasan pasien telah masuk ke dalam kategori sangat setuju. Hal ini membuktikan bahwa sebaran data mengenai variable kepuasan pasien merasa seluruh pelayanan yang diberikan sudah sesuai harapan.

B. Analisis Inferensial

1. Outer Model



Gambar 2. Hasil Outer Loading

Pada Gambar 2 dapat terlihat nilai *outer loading* setiap indikator. Pada model terdapat 19 indikator reflektif dalam skala kontinyu (interval). Tidak ada indikator yang dieliminasi atau dikeluarkan sebab telah memenuhi syarat reliabilitas dan validitas.

2. Indicator Reliability

Tabel 4. Tabel Indicator Reliability

Variabel	Indikator	Kode	Nilai Outer Loading	Hasil
Kualitas Layanan	<i>Tangibles</i>	TG	0,746	Reliabel
	<i>Reliability</i>	RB	0,764	Reliabel
	<i>Responsiveness</i>	RP	0,907	Reliabel
	<i>Assurance</i>	AS	0,891	Reliabel
	<i>Emphaty</i>	EM	0,889	Reliabel
Citra Rumah Sakit	<i>Cognitive</i>	CG	0,944	Reliabel
	<i>Affective</i>	AF	0,964	Reliabel
	<i>Conative</i>	CN	0,881	Reliabel
Kepuasan Pasien	KP01		0,949	Reliabel
	KP02		0,946	Reliabel
Kepercayaan Pasien	<i>Interpersonal physician</i>	IP	0,879	Reliabel
	<i>Health care system</i>	HS	0,887	Reliabel

Pada Tabel 4 disebutkan rincian hasil pengukuran *indicator reliability* untuk keseluruhan indikator reflektif variabel melebihi nilai batas yang ditetapkan sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator *reliable* untuk mengukur konstruk pada studi ini.

3. Construct Reliability

Tabel 5. Tabel Construct Reliability

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability (rho_A)	Composite Reliability (rho_C)
Kualitas Layanan	0,896	0,911	0,924
Citra Rumah Sakit	0,921	0,921	0,951
Kepuasan Pasien	0,886	0,887	0,946
Kepercayaan Pasien	0,717	0,718	0,876

Pada Tabel 5 dipaparkan rincian pengukuran *construct reliability* pada semua variabel memenuhi syarat minimal 0,7 yang ditetapkan. Sehingga seluruh variable dapat dinilai sebagai variable yang reliabel.

4. Construct Validity

Tabel 6. Tabel Construct Validity

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)	Hasil
Kualitas Layanan	0,710	Valid
Citra Rumah Sakit	0,865	Valid
Kepuasan Pasien	0,898	Valid
Kepercayaan Pasien	0,780	Valid

Pada Tabel 6 dapat dilihat nilai AVE untuk pengukuran pada model. **Seluruh variabel memiliki nilai AVE di atas 0,5** yang berarti setiap variabel mampu menjelaskan lebih dari 50% variannya.

5. Discriminant Validity

Tabel 7. Tabel Discriminant Validity

Variabel	Citra Rumah Sakit	Kepuasan Pasien	Kualitas Layanan	Kepercayaan Pasien
Citra Rumah Sakit	0,930			
Kepuasan Pasien	0,865	0,948		
Kualitas Layanan	0,792	0,827	0,842	
Kepercayaan Pasien	0,822	0,793	0,849	0,883

Pada Tabel 7 tertera nilai rasio HT/MT untuk setiap variabel dimana nilai tertinggi ditemukan pada kepuasan pasien sebesar 0,948. Berdasarkan hasil tersebut, dapat dikatakan bahwa semua variabel yang diteliti dalam model penelitian ini terdiskriminasi dengan baik dan memuaskan.

6. Variance Inflation Factor (VIF)

Tabel 8. Tabel Variance Inflation Factor (VIF)

Variabel	Nilai VIF
Kualitas Layanan → Kepuasan Pasien	2,678
Citra Rumah Sakit → Kepuasan Pasien	2,678
Kepuasan Pasien → Kepercayaan Pasien	5,049
Kualitas Layanan → Kepercayaan Pasien	3,409
Citra Rumah Sakit → Kepercayaan Pasien	4,281
Kualitas Layanan → Kepuasan Pasien → Kepercayaan Pasien	3,891
Citra Rumah Sakit → Kepuasan Pasien → Kepercayaan Pasien	2,889

Seperti yang tertera pada Tabel 8 nilai *inner VIF* pada semua variabel kurang dari

5. Nilai VIF tertinggi adalah 5,049 pada kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien. Berdasarkan data tersebut, dapat dikatakan tidak terdapat isu multikolinearitas pada penelitian ini dan seluruh variabel yang dipelajari **tidak memiliki hubungan yang kuat satu sama lain**.

7. R-Square

Tabel 9. Nilai R-Square (R^2)

Variabel	R Square
Kepercayaan Pasien	0,781
Kepuasan Pasien	0,802

Pada Tabel 9 tertera nilai R^2 untuk kepuasan pasien sebesar 0,781. Berdasarkan nilai tersebut, dapat disimpulkan bahwa variabel terkait tergolong dalam kategori *substantial predictive accuracy* yang berarti model ini memiliki kemampuan *substantial* dalam memprediksi kepuasan pasien dalam konteks pengaruh kepercayaan pasien Sentra Medika Hospital Cibinong.

8. Nilai Effect Size (f^2)

Tabel 10. Nilai f^2

Variabel	f^2	Effect Size
Kualitas Layanan → Kepuasan Pasien	0,301	medium effect size
Citra Rumah Sakit → Kepuasan Pasien	0,105	medium effect size
Kualitas Layanan → Kepercayaan Pasien	0,001	small effect size
Citra Rumah Sakit → Kepercayaan Pasien	0,159	medium effect size
Kepuasan Pasien → Kepercayaan Pasien	0,456	large effect size
Kualitas Layanan → Kepuasan Pasien → Kepercayaan Pasien	0,198	medium effect size
Citra Rumah Sakit → Kepuasan Pasien → Kepercayaan Pasien	0,128	medium effect size

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 10 dapat dilihat bahwa kepuasan pasien berpengaruh besar terhadap kepercayaan pasien dengan nilai f^2 sebesar 0,456. Begitu pula dengan kualitas layanan, citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien dan citra rumah sakit terhadap kepercayaan pasien. Dengan demikian kualitas layanan dan citra rumah sakit maka secara pengaruh terhadap kepuasan pasien di Sentra Medika Hospital Cibinong.

9. Uji Hipotesis

Tabel 11 Hasil Uji Hipotesis

Hypothesis	Standardized Coefficient	t-statistics	p-value	Result
Kualitas Layanan → Kepuasan Pasien	0,116	4,768	0	Hipotesis didukung
Citra Rumah Sakit →	0,132	2,46	0,014	Hipotesis

<i>Hypothesis</i>	<i>Standardized Coefficient</i>	<i>t-statistics</i>	<i>p-value</i>	<i>Result</i>
Kepuasan Pasien				didukung
Kualitas Layanan → Kepercayaan Pasien	0,079	0,368	0,713	Hipotesis tidak didukung
Citra Rumah Sakit → Kepercayaan Pasien	0,112	3,149	0,002	Hipotesis didukung
Kepuasan Pasien → Kepercayaan Pasien	0,08	7,007	0	Hipotesis didukung
Kualitas Layanan → Kepuasan Pasien → Kepercayaan Pasien	0,082	3,804	0	Hipotesis didukung
Citra Rumah Sakit → Kepuasan Pasien → Kepercayaan Pasien	0,076	2,425	0,016	Hipotesis didukung

Berdasarkan tabel hasil uji hipotesis di atas, dapat diketahui bahwa dari 5 hipotesis yang digunakan dalam model penelitian yang diuji, ditemukan empat hipotesa memiliki *t-statistics* lebih besar dari *t-hitung* dan *p-value* lebih kecil dari 0.05 artinya memenuhi syarat sebagai hipotesis yang didukung. Sedangkan satu hipotesa memiliki *t-statistics* lebih kecil dari *t-hitung* dan *p-value* lebih besar dari 0.05 artinya tidak memenuhi syarat sebagai hipotesis yang didukung.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, nilai f^2 untuk variable kualitas layanan terhadap kepuasan pasien adalah 0,301 dan nilai *t-statistics* adalah 4,768 yang artinya terdapat efek yang berpengaruh terhadap antar variable. Menurut Helni, salah satu faktor yang mendorong kepuasan konsumen adalah kualitas layanan (Helni, 2015). Kualitas layanan dari perusahaan yang baik atau sesuai dengan harapan konsumen dapat membuat konsumen merasa puas (Adrizal et al., 2019). Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, kepuasan konsumen merupakan aspek yang sangat penting yang perlu diperhatikan, memuaskan konsumen berarti harus memberikan pelayanan yang berkualitas (Katoni & Sijabat, 2023).

Berdasarkan hasil penelitian, nilai f^2 untuk variable citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien adalah 0,105 dan nilai *t-statistics* adalah 2,46 yang artinya terdapat efek yang berpengaruh terhadap antar variable. Citra rumah sakit mempunyai pengaruh penting terhadap kepuasan pasien, karena rumah sakit dengan citra yang baik akan menyampaikan persepsi kepada pasien bahwa sumber daya manusia yang dimiliki rumah sakit memiliki kualifikasi teknis dan fasilitas memadai untuk menunjang pemberian layanan kesehatan. Sehingga pasien yang memiliki pengalaman langsung akan merasakan kepuasan ketika pelayanan yang diterima sesuai harapan (BİLGİN, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian, nilai f^2 untuk variable kualitas layanan terhadap kepercayaan pasien adalah 0,001 dan nilai *t-statistics* adalah 0,368 yang artinya **tidak** terdapat efek yang berpengaruh terhadap antar variable. Dari hasil penelitian, adanya pengaruh yang tidak signifikan dan sangat kecil efeknya. Hal ini disebabkan karena adanya factor lain yang lebih berpengaruh terhadap kepercayaan pasien di Sentra Medika Hospital Cibinong. Kotler dan Keller (2018) menyatakan bahwa tingkat loyalitas pelanggan akan meningkat ketika pelanggan merasa puas setelah melakukan pembelian. Loyalitas pelanggan

merupakan faktor yang signifikan dalam menentukan sejauh mana pelanggan akan tetap loyal.

Berdasarkan hasil penelitian, nilai f^2 untuk variable citra rumah sakit terhadap kepercayaan pasien adalah 0,159 dan nilai t -statistics adalah 3,149 yang artinya terdapat efek yang berpengaruh terhadap antar variable. Citra merupakan aset tidak berwujud (*intangible assets*) yang berharga dari perusahaan. Sebuah perusahaan dengan citra yang baik dapat memperoleh nilai reputasi dan keunggulan kompetitif, yang merupakan aset tidak berwujud yang berharga. Reputasi yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan, kualitas layanan, loyalitas, dan keinginan untuk membeli lagi (Anjani et al., 2022).

Berdasarkan hasil penelitian, nilai f^2 untuk variable kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien adalah 0,456 dan nilai t -statistics adalah 7,007 yang artinya terdapat efek yang berpengaruh terhadap antar variable. Variabel ini merupakan variable dengan efek yang sangat besar. Kepercayaan pelanggan adalah keyakinan bahwa seseorang menemukan yang pada mitra pelanggan melibatkan kesediaan seseorang untuk untuk bertindak laku tertentu karena keyakinan bahwa mitranya akan membenkan apa yang ia harapkan dan suatu harapan yang umumnya dimiliki seseorang bahwa kata, janji atau pernyataan orang lain dapat dipercaya (Tiara & Antonio, 2022).

Berdasarkan hasil penelitian, nilai f^2 untuk variable kualitas layanan terhadap kepercayaan pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien adalah 0,208 dan nilai t -statistics adalah 3,804 yang artinya terdapat efek yang berpengaruh terhadap antar variable. Hasil penelitian Sediawan (2024) menunjukkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan mediasi kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian, nilai f^2 untuk variable kualitas layanan terhadap kepercayaan pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien adalah 0,211 dan nilai t -statistics adalah 2,425 yang artinya terdapat efek yang berpengaruh terhadap antar variable. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra rumah sakit. Dengan hasil penelitian menunjukka bahwa pengaruh kepuasan pasien ini harus menjadi perhatian utama bagi perusahaan untuk menaikkan citra rumah sakit melalui kepercayaan pasien (Sari et al., 2019).

KESIMPULAN

1. Adanya perngaruh positif kualitas layanan terhadap kepuasan pasien di Sentra Medika Hospital Cibinong.
2. Adanya pengaruh positif citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien di Sentra Medika Hospital Cibinong.
3. Tidak adanya pengaruh positif kualitas layanan terhadap kepercayaan pasien di Sentra Medika Hospital Cibinong.
4. Adanya pengaruh positif citra rumah sakit terhadap kepercayaan pasien di Sentra Medika Hospital Cibinong.
5. Adanya pengaruh positif kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien di Sentra Medika Hospital Cibinong.
6. Adanya pengaruh kepuasan pasien memediasi secara positif kualitas layanan terhadap kepercayaan pasien di Sentra Medika Hospital Cibinong.

7. Adanya penagruh kepuasan pasien memediasi secara positif citra rumah sakit terhadap kepercayaan pasien di Sentra Medika Hospital Cibinong.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Parasuraman. (1988). Servqual Theory. In *Wiley Encyclopedia of Management* (pp. 1–1). <https://doi.org/10.1002/9781118785317.weom090654>
- [2] Adrizal, A., Sriwahyuni, F., & Aldi, Y. (2019). Analisis Pelayanan Resep Konvensional dan Elektronik serta Pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di RSUD M. Natsir Solok Indonesia. *Jurnal Sains Farmasi & Klinis*, 6(3), 195. <https://doi.org/10.25077/jsfk.6.3.195-199.2019>
- [3] Afraniza, Y., Shaluhiah, Z., & Arso, S. P. (2022). Analisis Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Nilai Pasien di RS Islam Sultan Agung pada Masa Pandemi Covid-19. *VISI KES: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 21(2). <https://doi.org/10.33633/VISI KES.V21I2SUPP.6496>
- [4] Aladwan, M. A., Safrah Salleh, H., Anuar, M. M., & Aladwan, R. M. (2023). Patient Trust and Its Impact on Patient Satisfaction and Loyalty. *Tuijin Jishu/Journal of Propulsion Technology*, 44(4), 498–506. <https://doi.org/10.52783/TJJPT.V44.I4.867>
- [5] Anjani, H., Ruswanti, E., & Indrawati, R. (2022a). EWOM, Kepercayaan, Citra Merek Terhadap Niat Pembelian Ulang pada Poliklinik Penyakit dalam di RS ABC Jakarta. *Jurnal Health Sains*, 3(3), 402–414. <https://doi.org/10.46799/JHS.V3I3.445>
- [6] Anjani, H., Ruswanti, E., & Indrawati, R. (2022b). EWOM, Kepercayaan, Citra Merek Terhadap Niat Pembelian Ulang pada Poliklinik Penyakit dalam di RS ABC Jakarta. *Jurnal Health Sains*, 3(3), 402–414. <https://doi.org/10.46799/JHS.V3I3.445>
- [7] Ansyori, M., Soleh, A., & Febliansyah, M. R. (2024). The Effect of Service Quality and Facilities on Hospitalization Patient Satisfaction Hasanuddin Damrah Manna Hospital. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1), 1261-1274–1261 – 1274. <https://doi.org/10.37676/EKOMBIS.V12I1.4421>
- [8] Ardi, Budianto, B., & Antoni, I. (2022). Pengaruh Service Quality dan Patient Safety Expectation terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty pada Aic Medical Clinic di Masa Pandemi COVID-19. *Milestone: Journal of Strategic Management*, 2(1).
- [9] Asmaryadi, A., Pasinringi, S. A., Thamrin, Y., & Muis, M. (2020). Influence of patient experience and hospital image on patient loyalty in meloy public hospital of sangatta, east kutai regency. *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences*, 8(T2), 147–151. <https://doi.org/10.3889/oamjms.2020.5213>
- [10] BİLGİN, Y. (2018). THE EFFECT OF SOCIAL MEDIA MARKETING ACTIVITIES ON BRAND AWARENESS, BRAND IMAGE AND BRAND LOYALTY. *Business & Management Studies: An International Journal*, 6(1), 128–148. <https://doi.org/10.15295/bmij.v6i1.229>
- [11] Fairuziah Binti Bader Alkatiri. (2021). EXPERIENCE OF MEDICAL SERVICES TO THE PEOPLE OF DILI, TIMOR-LESTE. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(3), 2021.
- [12] Fajriani. (2023). HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS PANTERAJATAHUN 2023. *JURNAL KESEHATAN TAMBUSAI*.
- [13] Faris Mujaddid Adinugroho. (2015). Pengaruh kepercayaan pelanggan, komitmen pelanggan dan komunikasi word of mouth terhadap loyalitas pelanggan minimarket.

- Satisfaction, Image and Loyalty*, 42, 9/10. <https://eprints.uny.ac.id/23041/>
- [14] Hair, J. F., Hult, T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Sage Publication.
- [15] Hamidah, S., & Lubis, Y. (2023). The Influence of Hospital Facilities and Services on Patient Satisfaction with Hospital Image as an Intervening Variable at Haji Abdul Manan Simatupang General Hospital. *Jurnal Bintang Manajemen*, 1(3), 97–112. <https://doi.org/10.55606/JUBIMA.V1I3.1848>
- [16] Helni. (2015). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek di Kota Jambi. *Jurnal Penelitian Universitas Jami Seri Humaniora*, 17(51), 01–08.
- [17] Irasanti, S. N., Akbar, I. B., & Suryani, Y. D. (2020). Implementation of Importance-Performance Analysis (IPA) for Improving Medical Students' Quality of Service in Teaching Hospital. *Global Medical & Health Communication (GMHC)*, 8(1). <https://doi.org/10.29313/gmhc.v8i1.5863>
- [18] Joseph F. Hair Jr. (2021). *Partial Least Square Struktural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*. <http://www>.
- [19] Kaban, D. Y., Lubis, A. N., Karina, B., & Sembiring, F. (2022). The Influence of Quality of Service and Hospital Image on Patient Loyalty with Satisfaction Patients as Intervening Variables (Case Study of Sri Ratu Hospital Medan). *International Journal of Research and Review (Ijrrjournal.Com)*, 9(10), 120. <https://doi.org/10.52403/ijrr.20221014>
- [20] Kadek, I., Setyo, W., & Susanto. (2012). PENGARUH E-WOM TERHADAP CITRA RUMAH SAKIT, KEPUASAN DAN LOYALITAS PADA RUMAH SAKIT BALI ROYAL HOSPITAL. *Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*.
- [21] Katoni, J., & Sijabat, R. (2023). Analisis Pengaruh Brand Image, Price dan Service Quality Terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty Pada Pasien Rumah Sakit Siloam Lippo Village. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 7(2), 132–144. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v7i2.15781>
- [22] Khoirunnisa, K., Effendi, L., Fauziah, M., & Srisantyorini, T. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Stres Kerja Pada Pengendara Ojek Online Saat Terjadi Pandemi COVID -19 Di Kota Tangerang Selatan Tahun 2020. *Envrionmental Occupational Health and Safety Journal*, 1(2), 217–232.
- [23] Kotler, P. (2000). *Manajemen pemasaran*. (Jilid kedua). Prenhallindo.
- [24] Kulsum, U., Yanuar, T., & Syah, R. (2017). The Effect of Service Quality on Loyalty with Mediation of Patient Satisfaction. *International Journal of Business and Management Invention ISSN*, 6, 41–50. www.ijbmi.org
- [25] Nelson-Zlupko, L., Dore, M. M., Kauffman, E., & Kaltenbach, K. (1996). Their perceptions of treatment effectiveness. *Journal of Substance Abuse Treatment*, 13(1), 51–59. [https://doi.org/10.1016/0740-5472\(95\)02061-6](https://doi.org/10.1016/0740-5472(95)02061-6)
- [26] Niartiningsih, A., & Nurfitriani, N. (2024). Pengaruh dimensi Patient Experience terhadap kepuasan pasien di RS Haji Provinsi Sulawesi Selatan. *Journal of Health Research Science*, 4(2), 123–131. <https://doi.org/10.34305/jhrs.v4i02.1185>
- [27] Permenkes. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 tentang Mutu Pelayanan Kesehatan*. www.peraturan.go.id
- [28] Permenkes, R. (2016). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*.

-
- [29] Pratama, V., & Hartini, S. (2020). The Effect of Perception of Health Care Service Quality on Patient Satisfaction and Loyalty in Mother and Child Hospital. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan/ Journal of Theory and Applied Management*, 13(3), 234. <https://doi.org/10.20473/jmtt.v13i3.21139>
- [30] Rizal, M., Ruswanti, E., & Januarko, M. U. (2021). THE IMPACT OF eWOM IN SOCIAL MEDIA INSTAGRAM ON PATIENT S INTENTION TO JOINING IN VITRO FERTILIZATION PROGRAMME. *BRAWIJAYA International Conference on Economics, Business and Finance 2020*, 0(0). https://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-Article-18097-5_0628.pdf
- [31] Rosmayani, P. A., Agustin, E. N., Zhafarin, B. S., Yusuf, H. A., & Wasir, R. (2023). The Effect of Service Quality on Patient Loyalty in The Hospital. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(2), 770–778. <https://doi.org/10.31004/JKT.V4I2.14692>
- [32] Sari, W. K., Sumaryono, W., Widyastuti, S., & Djoharsjah, T. (2019). Pengaruh Pemasaran Terpadu Online dan Faktor- Faktor Yang Membangun Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Kosmetika Kategori Perawatan Kulit. *KALBISocio*, 6(1), 31–38. <http://research.kalbis.ac.id/Research/Files/Article/Full/0ZX8GMKTDUMPRQJ0WLGAVGOOT.pdf>
- [33] Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. (2019). Consumer Behavior 12th Edition. In *Pearson* (Vol. 53, Issue 9).
- [34] Sediawan, M. N. L., Prof. Armanu Thoyib, S. . Ms. P., Dr. Risna Wijayanti, S. M. ., & Prof. Ananda Sabil Hussein, S. . M. K. P. (2024). *Pengaruh Patient Experiential Quality Terhadap Word-Of-Mouth Dan Revisit Intention Dengan Mediasi Patient Trust Dan Satisfaction Pada Unit Pelayanan Maternal Rumah Sakit Di Malang*.
- [35] Tan, C. N. L., Ojo, A. O., Cheah, J. H., & Ramayah, T. (2019). Measuring the influence of service quality on patient satisfaction in Malaysia. *Quality Management Journal*, 26(3), 129–143. <https://doi.org/10.1080/10686967.2019.1615852>
- [36] Taruli Josephine, V., Chan, A., Purnomo, M., & Administrasi Bisnis, I. (2024). Pengaruh Social Media Marketing Instagram Terhadap Proses Keputusan Pembelian Melalui Brand Trust Pada RS Umum Pindad Bandung. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 7(2), 328–342. <https://doi.org/10.37531/SEJAMAN.V7I2.6834>
- [37] Tiara, K., & Antonio, F. (2022). The Influence Of Telemedicine Usability On Patient Loyalty Mediated By Patients' Trust And Satisfaction : A Study At Hospitals Of State-Owned Enterprises In Indonesia. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(1), 2326–2341. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/3272%0Ahttps://jptam.org/index.php/jptam/article/download/3272/2751>
- [38] Tjiptono, F. (2012). *PEMASAARN STRATEGI*. YOGYAKARTA CV. ANDI OFFSET. <https://onsearch.id/Record/IOS13413.INLIS0000000000001865>
- [39] Utomo, I. W. (2017). PENGARUH BRAND IMAGE, BRAND AWARENESS, DAN BRAND TRUST TERHADAP BRAND LOYALTY PELANGGAN ONLINE SHOPPING (Studi Kasus Karyawan Di BSI Pemuda). *Komunikasi*, VIII(1), 78.
- [40] Widodo, M. R., Prayoga, D., Administrasi, D., Kesehatan, K., & Masyarakat, K. (2022). Kepuasan dan Loyalitas Pasien terhadap Pelayanan di Fasilitas Kesehatan Primer: Sebuah Tinjauan Literatur. In *JiIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* (Vol. 5). <http://jiip.stkipyapisdompau.ac.id>

-
- [41] Wijaya, T. (2008). Pengaruh Kepuasan pada Penanganan Keluhan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Konsumen Natasha Skin Care. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*.
- [42] Winata, H., Wahyoedi, S., & Devita Gunardi, W. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien yang Dimediasi oleh Citra Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien (Studi pada Pasien Rawat Inap RS Ukrida Jakarta). *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 6(2). <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSI>
- [43] Yedo Yendra. (2021). ANALISA PENGARUH BIAYA PENGobatan, FASILITAS, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS INDERAPURA KABUPATEN PESISIR SELATAN. *Jurnal Matua*, 1(1).
- [44] Yusri, C. R., Hidayat, M., & Djuhaeni, H. (2017). Role of Satisfaction with Health Care Services in Increasing Patient Loyalty: an Ambulatory Setting. *Althea Medical Journal*, 4(3), 329–334. <https://doi.org/10.15850/amj.v4n3.1177>
- [45] Zahida, Q. (2018). USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN RUMAH SAKIT DENGAN PENDEKATAN LEAN SERVICE DAN FUZZY FMEA (STUDI KASUS: POLI ANAK RUMAH SAKIT “JIH”) [UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA]. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- [46] Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, 52(2), 35. <https://doi.org/10.2307/1251263>
- [47] Zeithaml, V. A., Gremler, D. D., & Bitner, M. J. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.