

**JIMT:**
Jurnal Ilmu Manajemen Terapan

E-ISSN: 2686-4924
P-ISSN: 2686-5246

<https://dinastirev.org/JIMT> dinasti.info@gmail.com [+62 811 7404 455](tel:+628117404455)

DOI: <https://doi.org/10.38035/jimt.v7i3>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Peran Mediasi Pengalaman Pasien dalam Meningkatkan Niat Merekomendasikan pada Pasien Rumah Sakit Kelas C Cikarang

Elmi Yanti¹, Supriyantoro², Yanuar Ramadhan³

¹Universitas Esa Unggul, Jakarta, Indonesia, eyantiskm@student.esaunggul.ac.id

²Universitas Esa Unggul, Jakarta, Indonesia, supriyantoro@esaunggul.ac.id

³Universitas Esa Unggul, Jakarta, Indonesia, yanuar.ramadhan@esaunggul.ac.id

Corresponding Author: eyantiskm@student.esaunggul.ac.id¹

Abstract: *The low BOR (Bed Occupancy Rate) or known as the bed occupancy rate experienced a small increase of 20% from 2023 to 26% in 2025. This study aims to analyze the effect of complaint handling and doctor-patient relationships on recommendation intentions through the mediation of patient experience. The research method uses a quantitative cause-and-effect approach. The study respondents were 240 inpatients. The sampling technique was purposive sampling with criteria determined by the researcher. Data collection used a questionnaire with four answer choices. The data analysis method used PLS SEM. The results of the study found that complaint handling, doctor-patient relationships, patient experiences both simultaneously and individually have a positive effect on recommendation intentions. Complaint handling, doctor-patient relationships have a positive effect on patient experience. Patient experience is able to mediate the influence of complaint handling and also the doctor-patient relationship on recommendation intentions. Hospitals can provide full support in the form of Standard Operating Procedures (SOPs), Guidelines, and Policies at Class C Hospitals in Cikarang, to support the initiatives of their staff when handling patient complaints. The hospital held effective communication training, excellent service, for doctors to build good relationships with their patients. The HRD Department calculated the workload of each officer to find out whether the workload was excessive, sufficient or insufficient.*

Keyword: *Doctor-patient relationship, recommendation intention, complaint handling, patient experience*

Abstrak: Rendahnya BOR (Bed Occupancy Rate) atau dikenal dengan istilah tingkat hunian tempat tidur yang mengalami peningkatan kecil sebesar 20% dari tahun 2023 menjadi 26% pada tahun 2025. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penanganan keluhan dan hubungan dokter-pasien terhadap niat merekomendasikan melalui mediasi pengalaman pasien. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif sebab akibat. Responden penelitian sebanyak 240 orang pasien rawat inap. Teknik pengambilan sampel berupa purposive sampling dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti. Pengambilan data menggunakan kuesioner dengan empat pilihan jawaban. Metode analisis data menggunakan PLS SEM. Hasil penelitian menemukan bahwa penanganan keluhan, hubungan dokter-pasien, pengalaman pasien baik secara simultan dan sendiri-sendiri berpengaruh positif terhadap niat merekomendasikan.

Penanganan keluhan, hubungan dokter-pasien berpengaruh positif terhadap pengalaman pasien. Pengalaman pasien mampu memediasi pengaruh penanganan keluhan dan juga hubungan dokter-pasien terhadap niat merekomendasikan. Rumah sakit dapat memberikan dukungan penuh dalam bentuk Standard Operating Procedure (SOP), Pedoman, dan Kebijakan di Rumah Sakit Kelas C Cikarang, agar mendukung inisiatif petugasnya ketika menangani keluhan pasien. Rumah sakit mengadakan pelatihan komunikasi efektif, service excellent, kepada para dokter untuk membentuk hubungan yang baik dengan pasiennya, Bagian HRD menghitung beban kerja masing-masing petugas agar diketahui jumlah beban kerja tersebut berlebih, cukup atau kurang.

Kata Kunci: Hubungan dokter-pasien, niat merekomendasikan, penanganan keluhan, pengalaman pasien

PENDAHULUAN

Menurut UU Nomor 17 Tahun 2023 pasal 1, Rumah Sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang melaksanakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna dengan sifatnya yang promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, serta gawat darurat. Dalam pelaksanaannya, rumah sakit dihadapkan dengan persaingan dengan rumah sakit lainnya untuk mendapatkan pasien serta memenuhi *Bed Occupancy Rate* atau dikenal dengan istilah tingkat hunian tempat tidur. Faktanya rumah sakit kelas C Cikarang harus memperhatikan secara cermat dengan rumah sakit terdekat dalam upaya memenuhi *Bed Occupancy Rate*. Pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan salah satu tujuan guna meningkatkan kualitas pelayanan (Jalil et al., 2022).

Berdasarkan data Kementerian Kesehatan per 20 September rumah sakit kelas C berjumlah 1.784 unit dan menjadi yang terbanyak, diikuti kelas D sebanyak 870 unit. Pada kategori lainnya, rumah sakit kelas B tercatat 451 unit, sementara rumah sakit kelas A berjumlah 84 unit (Nouvan, 2025). Hal ini mengartikan bahwa terdapat persaingan di antara rumah sakit dari berbagai tipe kelas. Rumah sakit berupaya memberikan kualitas pelayanan terbaiknya kepada pasien dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan akan meningkatkan keinginan pasien untuk berkunjung kembali (Lee & Kim, 2017). Selain itu kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan juga niat merekomendasikan dari pasien kepada pihak lain (Inaray et al., 2024). Adanya persaingan untuk memenuhi *Bed Occupancy Rate* di antara berbagai tipe kelas mendorong rumah sakit untuk membuat strategi untuk meningkatkan hunian tempat tidur tersebut, salah satunya cara agar tingkat hunian tempat tidur meningkat yaitu dengan meningkatkan niat merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain.

Niat merekomendasikan merupakan probabilitas subjektif seseorang bahwa ia akan merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain (Fishbein & Ajzen, 1975). Faktanya jika dikaitkan dengan standar ideal rumah sakit yaitu memiliki *bed occupancy rate* (BOR) antara 60% sampai 85% maka Rumah Sakit Kelas C Cikarang membutuhkan niat merekomendasikan dari pasiennya guna meningkatkan niat BOR tersebut.

Penanganan keluhan adalah bagian dari pemulihan layanan yang mencakup respons organisasi terhadap keluhan pelanggan dengan tujuan memulihkan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan (Zeithaml et al., 2017). Penangan keluhan berpengaruh terhadap perilaku mereferensikan tentang suatu produk, layanan, atau merek (Ginting et al., 2020). Fenomena penangan keluhan di Rumah Sakit Kelas C yaitu pasien merasa petugas menangani keluhan pasien dengan tidak ramah.

Hubungan dokter-pasien merupakan interaksi komunikasi yang sistematis antara dokter dan pasien, di mana kualitas komunikasi memengaruhi kepuasan pasien, kepatuhan terhadap pengobatan, dan hasil klinis (Roter & Hall, 2006). Komunikasi yang baik antara pasien dengan dokter mengarah pada meningkatnya niat merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain

(Yavas et al., 2016). Fenomena tentang hubungan dokter-pasien di Rumah Sakit Kelas C Cikarang yaitu pasien merasa dokter tidak mendorong pasien untuk mengungkapkan kekhawatiran tentang kesehatannya.

Pengalaman pasien merupakan persepsi pasien atas seluruh interaksi yang mereka alami di sepanjang pelayanan kesehatan yang dipengaruhi faktor budaya organisasi, lingkungan, komunikasi dan keterlibatan staf (Wolf et al., 2021). Pengalaman pasien secara langsung memengaruhi kesediaan untuk merekomendasikan rumah sakit (Park et al., 2022). Pengalaman pasien yang baik juga berdampak terhadap minat berkunjung kembali dari pasien ke sebuah rumah sakit (Elnasanti et al., 2025; Supriyati et al., 2025). Pengalaman pasien dapat meningkatkan keputusan pasien melakukan *medical check up* di Rumah Sakit (Fitrianisa et al., 2025). Pengalaman pasien dan penanganan keluhan yang baik dapat membuat pasien lebih percaya dan loyal kepada rumah sakit (Afidahtin et al., 2024; Monica et al., 2024; Putri et al., 2024). Fenomena pengalaman pasien di Rumah Sakit Kelas C Cikarang yaitu pasien merasakan waktu tunggu untuk menerima layanan yang relatif lama.

Kontribusi rawat inap tetap dominan sekitar 75–80% dari total pendapatan. Meskipun proporsinya besar, nominalnya menurun seiring penurunan volume pasien rawat inap dan BOR rendah. Ketergantungan tinggi terhadap pendapatan rawat inap berisiko bagi rumah sakit yang memiliki BOR di bawah 60%. Permasalahan lainnya yaitu biaya SDM, pemeliharaan, energi, dan mutu tetap berjalan walau pasien berkurang sehingga margin keuntungan yang didapat ikut berkurang. Hal ini menjadi kesenjangan atau gap di mana total pendapatan rawat inap dihadapkan dengan biaya pemeliharaan yang tetap berjalan.

Niat merekomendasikan merupakan bagian dari dimensi loyalitas pasien yang tercermin dalam bentuk kesediaan pasien merekomendasikan layanan kepada orang lain (Zeithaml et al., 2017). Terdapat banyak faktor yang memengaruhi niat merekomendasikan sebuah rumah sakit. Pengalaman pasien merupakan faktor krusial yang perlu dipertimbangkan oleh sistem perawatan kesehatan untuk meningkatkan kemauan pasien untuk merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain (Park et al., 2022). Keadilan prosedural dan keadilan distributif merupakan jenis penanganan keluhan yang paling diprioritaskan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan (Ginting et al., 2020). Persepsi kualitas layanan ditemukan sebagai prediktor kesediaan pasien untuk merekomendasikan kepada pihak lain (Lis et al., 2011). Kepuasan memediasi pengaruh kepercayaan dan pengalaman pasien terhadap kemauan untuk merekomendasikan (Winnita et al., 2024).

Hasil survey pendahuluan menemukan bahwa sebanyak 6 orang (20%) pasien tidak puas meski mendapatkan permintaan yang tulus dari keluhan yang telah sampaikan. Sebanyak 6 orang (20%) pasien merasa petugas menangani keluhan pasien dengan tidak ramah. Sebanyak 6 orang (20%) pasien merasa dokter tidak menjelaskan tentang gejala penyakit yang di derita pasien. Sebanyak 9 orang (30%) pasien merasa dokter tidak mendorong pasien untuk mengungkapkan kekhawatiran tentang kesehatannya. Sebanyak 6 orang (20%) pasien merasa dokter tidak memiliki intonasi bicara yang lembut. Sebanyak 7 orang (23%) pasien tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit. Sebanyak 8 orang (27%) pasien tidak percaya bahwa petugas di rumah sakit ini mampu memulihkan kesehatan saya. Sebanyak 12 orang (40%) pasien merasakan waktu tunggu untuk menerima layanan di rumah sakit ini relatif lama. Sebanyak 7 orang (23%) pasien merasa perawat tidak bersikap ramah. Sebanyak 10 orang (33%) pasien merasa tidak bersedia menyampaikan pengamalan positif tentang layanan di RS Kelas C Cikarang kepada orang lain. Sebanyak 9 orang (30%) pasien merasa tidak akan merekomendasikan pelayanan di RS Kelas C Cikarang kepada orang lain. Sebanyak 9 orang (30%) pasien merasa tidak akan menyarankan untuk pergi ke RS Kelas C Cikarang ketika ada seseorang membutuhkan rawat inap.

Hasil ulasan google terdapat beberapa keluhan pada pasien di RS Kelas C Cikarang yang memberikan rating terendah berupa bintang satu. Pada bulan Agustus tahun 2025, pasien bernama FW mengeluhkan sampah tidak dibuang selama dua hari dan juga fasilitas air yang

minim. Pada bulan Agustus tahun 2025, pasien bernama MF mengeluhkan pelayanan yang lambat. Pada bulan Juni tahun 2025, pasien bernama AJ mengeluhkan perawat yang tidak ramah. Pada bulan Agustus tahun 2025, pasien bernama GG mengeluhkan pelayanan yang kurang sigap di mana perawat terlihat kurang kompeten, selain itu fasilitas perawatan juga kurang lengkap.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian “Peran Mediasi Pengalaman Pasien Dalam Meningkatkan Niat Merekomendasikan Pada Pasien Rumah Sakit Kelas C Cikarang”.

METODE

Penelitian ini bersifat cross sectional karena dilakukan dalam satu kurun waktu. Penelitian bertujuan untuk melihat hubungan kausalitas (sebab akibat) antar variabel melalui pengujian hipotesis. Penjelasan variabel yang ditetapkan dalam penelitian ini yaitu pengaruh penanganan keluhan dan hubungan dokter-pasien terhadap niat merekomendasikan dengan pengalaman pasien sebagai variabel mediasi pada pasien RS Kelas C Cikarang.

Populasi penelitian ialah pasien rawat inap di Rumah Sakit Kelas C Cikarang, pada bulan Desember 2025 sebanyak 997 pasien. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini ialah pasien rawat inap minimal 2 hari di Rumah Sakit Kelas C Cikarang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu *purposive sampling*. Jumlah sampel ditentukan dengan mengkalikan jumlah item/indikator sebanyak 48 dengan angka 5 sehingga didapatkan jumlah sampel sebesar 240 pasien. Kriteria Inklusi meliputi pasien rawat inap yang minimal dua hari dirawat, bersedia mengisi kuesioner, tidak sedang sakit keras.

Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala peringkat empat poin atau umum disebut sebagai skala likert. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS).

Alat ukur penanganan keluhan dibuat berdasarkan definisi dan dimensi dari Wirtz & Lovelock (2016). Alat ukur hubungan dokter-pasien dibuat berdasarkan definisi dan dimensi dari Roter & Hall (2006). Alat ukur pengalaman pasien dibuat berdasarkan definisi dan dimensi dari Steine et al. (2001). Alat ukur Niat merekomendasikan dibuat berdasarkan definisi dan dimensi dari (Gremmler et al. (2001).

Analisis deskriptif dalam penelitian ini menggunakan *three box method* (Ferdinand, 2014). Selain itu, metode analisis dalam penelitian ini menggunakan PLS SEM yang terdiri dari *outer model* dan *inner model*. *Outer model* bertujuan nilai muatan faktor, *average variance extracted*, skor Alfa Cronbach, skor reliabilitas komposit, skor validitas diskriminan menggunakan *heterotrait monotrait ratio*. *Inner model* bertujuan melihat nilai *R square*, *f square*, *Q square*. Selain itu hasil PLS SEM menampilkan *model fit* untuk melihat kelayakan model melalui skor SRMR. Uji hipotesis dilakukan untuk menguji pengaruh langsung dan tidak langsung menggunakan bootstrapping dengan uji dua arah, taraf signifikansi 95%, serta 5000 subsamples.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Matriks Three-box Methode

Berikut merupakan rekapitulasi dari hasil jawaban dan analisis indeks skor jawaban penanganan keluhan, hubungan dokter-pasien, pengalaman pasien, niat merekomendasikan.

Tabel 1. *Matriks Three-box Method*

Variabel	Kriteria			Perilaku
	Rendah	Sedang	Tinggi	
Penangan Keluhan			X	Responsif
Hubungan Dokter-Pasien		X		Percaya
Pengalaman Pasien			X	Puas
Niat Merekomendasikan		X		Loyal

Dari hasil Rekapitulasi *Three-box Method* dapat uraikan sebagai berikut:

1. Variabel penanganan keluhan secara keseluruhan memiliki capaian indeks 199,95. Hal ini mengartikan penanganan keluhan berada dalam kategori tinggi dan pasien merasa penanganan keluhan sudah ditangani dengan cepat.
2. Variabel hubungan dokter-pasien secara keseluruhan punya nilai indeks 173,25. Hal ini mengartikan hubungan dokter-pasien berada dalam kategori sedang dimana terjadi komunikasi yang cukup efektif antara dokter dengan pasiennya
3. Variabel pengalaman pasien secara keseluruhan memiliki capaian indeks 194,35. Hal ini mengartikan pengalaman pasien berada dalam kategori tinggi dan pasien memiliki merasa puas dengan serangkaian pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.
4. Variabel niat merekomendasikan secara keseluruhan memiliki capaian indeks 172,92. Hal ini mengartikan niat merekomendasikan berada dalam kategori sedang dan pasien memiliki keinginan yang cukup baik untuk merekomendasikan rumah sakit kepada pihak lain.

Dapat disimpulkan bahwa penanganan keluhan dan pengalaman pasien berada dalam kategori tinggi, sementara hubungan dokter-pasien dan niat merekomendasikan berada dalam kategori sedang.

F Square

Nilai f Square sebesar 0,02 – 0,15 menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas terhadap terikat memiliki efek kecil, f Square sebesar 0,15 – 0,35 menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat memiliki efek sedang. f square > 0,35 menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat memiliki efek besar (Chin, 1998). Hasil penelitian ini menemukan bahwa penanganan keluhan terhadap pengalaman pasien dan juga terhadap niat merekomendasikan memiliki efek kecil. Pengaruh hubungan dokter-pasien terhadap pengalaman pasien dan juga niat merekomendasikan memiliki efek kecil. Pengaruh pengalaman pasien terhadap niat merekomendasikan memiliki efek yang besar.

Q Square

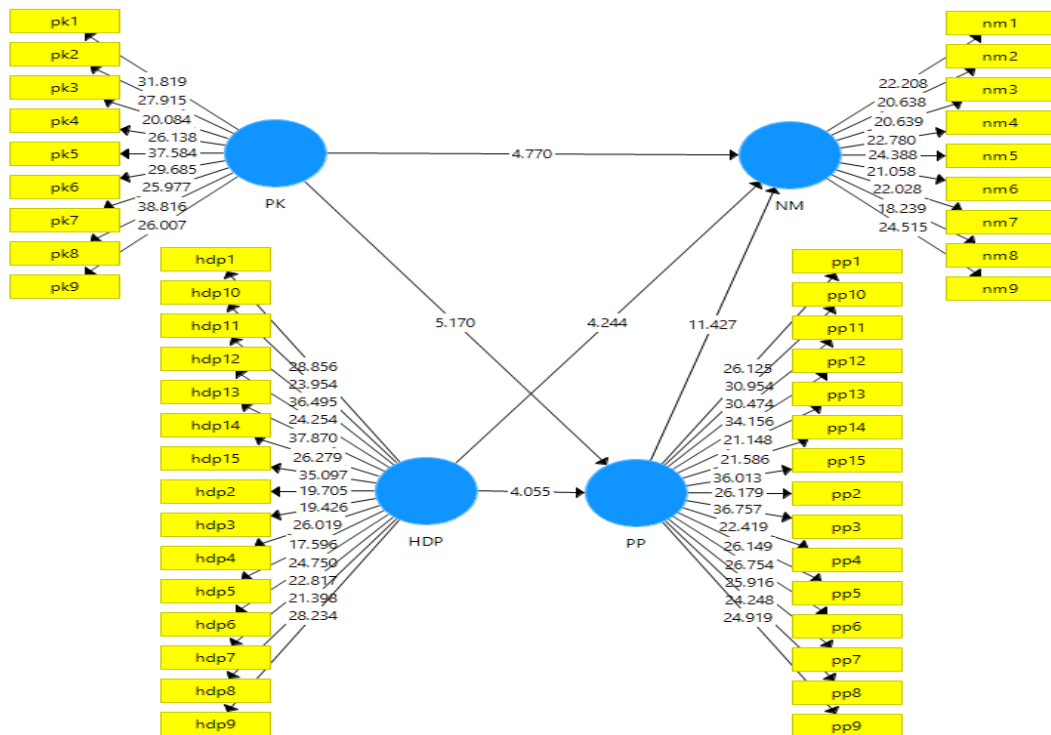
Q Square menunjukkan *predictive relevance* model, dimana nilai Q Square sebesar 0,02 – 0,15 menunjukkan bahwa model memiliki *predictive relevance* kecil, Q Square sebesar 0,15 – 0,35 menunjukkan bahwa model memiliki *predictive relevance* sedang dan Q square > 0,35 menunjukkan *predictive relevance* model yang besar (Chin, 1998). Hasil analisis perhitungan rumus dengan variabel terikat niat merekomendasikan menunjukkan Q Square sebesar 0,269 dan menunjukkan *predictive relevance* model yang sedang.

Uji Simultan

Pada uji simultan didapatkan nilai R Square sebesar 0,497; F = 70,939; p value = 0,000 (< 0,05). Hal ini menandakan bahwa hipotesis 1 diterima. Efektivitas pengendalian internal, kepatuhan clinical pathway, clinical governance berpengaruh simultan terhadap pencegahan fraud dengan menyumbang kontribusi sebesar 49,7%.

Uji Hipotesis

Pada uji hipotesis jika nilai $p < 0,05$ maka hipotesis diterima dan jika nilai nilai $p \geq 0,05$ maka hipotesis ditolak. Berikut ini adalah hasil pengujian yang telah dilakukan.



Gambar 1. Hasil Uji Hipotesis

Tabel 2. Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis

	Variabel	r	p	Keterangan
H2	PK → NM	0,231	0,000	Diterima
H3	HDP → NM	0,214	0,000	Diterima
H4	PP → NM	0,527	0,000	Diterima
H5	PK → PP	0,290	0,000	Diterima
H6	HDP → PP	0,224	0,000	Diterima
H7	PK → PP → NM	0,153	0,000	Diterima
H8	HDP → PP → NM	0,118	0,000	Diterima

Sumber: hasil olah data Smartpls (2025)

Berikut ini adalah penjelasan hasil analisis:

1. Hipotesis 2: penanganan keluhan berpengaruh positif terhadap niat merekomendasikan dengan nilai p sebesar 0,000 (< 0.05) sehingga terdapat pengaruh langsung yang signifikan dari penanganan keluhan terhadap niat merekomendasikan. Oleh karena itu, hipotesis 2 diterima.
2. Hipotesis 3: hubungan dokter-pasien berpengaruh positif terhadap niat merekomendasikan dengan nilai p sebesar 0,000 (< 0.05) sehingga terdapat pengaruh langsung yang signifikan dari hubungan dokter-pasien terhadap niat merekomendasikan. Oleh karena itu, hipotesis 3 diterima.
3. Hipotesis 4: pengalaman pasien berpengaruh positif terhadap niat merekomendasikan dengan nilai signifikansi 0,000 (< 0.05) sehingga terdapat pengaruh langsung yang signifikan

- dari pengalaman pasien terhadap niat merekomendasikan. Oleh karena itu, hipotesis 4 diterima.
4. Hipotesis 5: penanganan keluhan berpengaruh positif terhadap pengalaman pasien dengan nilai signifikansi 0,000 (<0.05) sehingga terdapat pengaruh langsung yang signifikan dari penanganan keluhan terhadap pengalaman pasien. Oleh karena itu, hipotesis 5 diterima.
 5. Hipotesis 6: hubungan dokter-pasien berpengaruh positif terhadap pengalaman pasien dengan nilai signifikansi 0,000 (<0.05) sehingga terdapat pengaruh langsung yang signifikan dari hubungan dokter-pasien terhadap pengalaman pasien. Oleh karena itu, hipotesis 6 diterima.
 6. Hipotesis 7: penanganan keluhan berpengaruh positif terhadap niat merekomendasikan melalui mediasi pengalaman pasien dengan nilai p sebesar 0,000 (<0.05) sehingga terdapat pengaruh tidak langsung yang signifikan dari hubungan dokter-pasien terhadap niat merekomendasikan melalui mediasi pengalaman pasien. Oleh karena itu, hipotesis 7 diterima.
 7. Hipotesis 8: hubungan dokter-pasien berpengaruh positif terhadap niat merekomendasikan melalui mediasi pengalaman pasien dengan nilai signifikansi 0,000 (<0.05) sehingga terdapat pengaruh tidak langsung yang signifikan dari pengalaman pasien terhadap niat merekomendasikan melalui mediasi pengalaman pasien. Oleh karena itu, hipotesis 8 diterima.

Pengaruh penanganan keluhan, hubungan dokter-pasien, pengalaman pasien secara simultan terhadap niat merekomendasikan

Penanganan keluhan adalah strategi perusahaan dalam merespons kegagalan layanan melalui mekanisme pemulihan layanan yang tepat, bertujuan meminimalisasi dampak negatif dan memulihkan kepercayaan pelanggan (Wirtz & Lovelock, 2016). Hubungan dokter-pasien merupakan interaksi komunikasi yang sistematis antara dokter dan pasien, di mana kualitas komunikasi memengaruhi kepuasan pasien, kepatuhan terhadap pengobatan, dan hasil klinis (Roter & Hall, 2006). Pengalaman pasien ialah penilaian pasien terhadap pengalaman mereka selama proses pelayanan kesehatan (Steine et al., 2001). Niat merekomendasikan merupakan kecenderungan pelanggan untuk melakukan tindakan tertentu sebagai respons terhadap pengalaman layanan yang mereka terima, seperti niat menyebarkan rekomendasi positif (Gremler et al., 2001). Strategi perusahaan dalam merespons kegagalan layanan melalui mekanisme pemulihan layanan yang tepat dengan tujuan meminimalisasi dampak negatif dan memulihkan kepercayaan pelanggan mengarah pada meningkatnya kecenderungan pelanggan untuk melakukan tindakan tertentu sebagai respons terhadap pengalaman layanan yang mereka terima, seperti niat menyebarkan rekomendasi positif. Interaksi komunikasi yang sistematis antara dokter dan pasien, mengarah pada meningkatnya kecenderungan pelanggan untuk melakukan tindakan tertentu sebagai respons terhadap pengalaman layanan yang mereka terima, seperti niat menyebarkan rekomendasi positif. Interaksi komunikasi yang sistematis antara dokter dan pasien, Penilaian pasien terhadap pengalaman mereka selama proses pelayanan kesehatan mengarah pada meningkatnya kecenderungan pelanggan untuk melakukan tindakan tertentu sebagai respons terhadap pengalaman layanan yang mereka terima, seperti niat menyebarkan rekomendasi positif.

Hasil penelitian ini menemukan bahwa penanganan keluhan, hubungan dokter-pasien, pengalaman pasien berpengaruh secara simultan terhadap niat merekomendasikan. Hal ini berarti semakin baik penanganan keluhan dilakukan, semakin baik hubungan antara dokter dengan pasiennya, semakin baik pengalaman pasien maka akan semakin besar keinginan pasien untuk merekomendasikan RS Kelas C Cikarang kepada orang lain.

Dimensi terendah sampai tertinggi dari variabel penanganan keluhan meliputi empowerment, responsiveness, accessibility. Indikator terendah berada pada butir 9 yaitu "Manajemen memberikan dukungan terhadap inisiatif pegawai dalam menyelesaikan masalah

pasien”. Indikator tertinggi berada pada butir 5 yaitu “Petugas bagian pengaduan memiliki sikap yang ramah”. Secara keseluruhan penanganan keluhan berada pada kategori tinggi.

Dimensi terendah sampai tertinggi dari variabel hubungan dokter-pasien meliputi Patient-centered communication, relationship-oriented communication, task-oriented communication, verbal and non-verbal interaction, partnership and shared decision-making. Indeks terendah berada pada butir 8 yaitu “Dokter mendorong pasien untuk mengungkapkan harapan terkait kesehatannya saat ini” Indeks tertinggi berada pada butir 12 yaitu “Dokter menatap mata pasien saat berkomunikasi”. Secara keseluruhan hubungan dokter-pasien berada pada kategori sedang.

Dimensi terendah sampai tertinggi dari variabel pengalaman pasien meliputi barriers, outcome, emotions, auxiliary staff, communication. Indikator terendah berada pada butir 10 yaitu “secara keseluruhan, waktu tunggu untuk menerima layanan di rumah sakit ini relatif cepat”. Indikator tertinggi berada pada butir 2 yaitu “petugas memiliki empati terhadap pasien”. Secara keseluruhan pengalaman pasien berada pada kategori tinggi

Dimensi terendah sampai tertinggi dari variabel niat merekomendasikan meliputi likelihood to recommend, likelihood to encourage others to use the service, likelihood to say positive things. Indikator terendah berada pada butir NM8 yaitu “Ketika ada seseorang membutuhkan rawat inap maka saya akan menyarankan untuk pergi ke RS Kelas C Cikarang”. Indikator tertinggi berada pada butir NM1 yaitu “Saya bersedia menyampaikan pengamalan positif tentang layanan di RS Kelas C Cikarang kepada orang lain”. Secara keseluruhan niat merekomendasikan berada pada kategori sedang.

Penelitian yang relevan dalam penelitian ini yaitu penanganan keluhan merupakan faktor pendorong dari niat berperilaku (Lervik-Olsen et al., 2016). Penanganan keluhan mengarah kepada niat berperilaku (Nagel & Santos, 2017). Kredibilitas dokter dan kepercayaan masih merupakan faktor pendorong niat berperilaku (Fu et al., 2021). Komunikasi yang baik antara pasien dengan dokter mengarah pada meningkatnya niat merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain (Yavas et al., 2016). Pengalaman pasien berpengaruh terhadap loyalitas dimana salah satu ciri loyalitas ialah merekomendasikan rumah sakit ke orang lain (Mashudani et al., 2025). Pengalaman pasien secara langsung memengaruhi kesediaan untuk merekomendasikan rumah sakit (Park et al., 2022)

Pengaruh penanganan keluhan terhadap niat merekomendasikan

Hasil penelitian menemukan bahwa penanganan keluhan berpengaruh positif terhadap niat merekomendasikan. Hal ini berarti bahwa ketika keluhan ditangani dengan baik oleh petugas rumah sakit maka akan membuat pasien ingin merekomendasikan RS Kelas C Cikarang kepada orang lain.

Dimensi terendah sampai tertinggi dari variabel penanganan keluhan meliputi empowerment, responsiveness, accessibility. Indikator terendah berada pada butir 9 yaitu “Manajemen memberikan dukungan terhadap inisiatif pegawai dalam menyelesaikan masalah pasien”. Indikator tertinggi berada pada butir 5 yaitu “Petugas bagian pengaduan memiliki sikap yang ramah”. Secara keseluruhan penanganan keluhan berada pada kategori tinggi.

Dimensi terendah sampai tertinggi dari variabel niat merekomendasikan meliputi likelihood to recommend, likelihood to encourage others to use the service, likelihood to say positive things. Indikator terendah berada pada butir 8 yaitu “Ketika ada seseorang membutuhkan rawat inap maka saya akan menyarankan untuk pergi ke RS Kelas C Cikarang”. Indikator tertinggi berada pada butir 1 yaitu “Saya bersedia menyampaikan pengamalan positif tentang layanan di RS Kelas C Cikarang kepada orang lain”. Secara keseluruhan niat merekomendasikan berada pada kategori sedang.

Penanganan keluhan adalah strategi perusahaan dalam merespons kegagalan layanan melalui mekanisme pemulihan layanan yang tepat, bertujuan meminimalisasi dampak negatif dan memulihkan kepercayaan pelanggan (Wirtz & Lovelock, 2016). Niat merekomendasikan merupakan kecenderungan pelanggan untuk melakukan tindakan tertentu sebagai respons

terhadap pengalaman layanan yang mereka terima, seperti niat menyebarkan rekomendasi positif (Gremler et al., 2001). Strategi perusahaan dalam merespons kegagalan layanan melalui mekanisme pemulihan layanan yang tepat, bertujuan meminimalisasi dampak negatif dan memulihkan kepercayaan pelanggan mengarah pada meningkatnya kecenderungan pelanggan untuk melakukan tindakan tertentu sebagai respons terhadap pengalaman layanan yang mereka terima, seperti niat menyebarkan rekomendasi positif.

Hubungan antar variabel dalam penelitian ini menemukan bahwa penanganan keluhan merupakan faktor pendorong dari niat berperilaku (Lervik-Olsen et al., 2016). Penanganan keluhan mengarah kepada niat berperilaku (Nagel & Santos, 2017). Empat dimensi penanganan keluhan yaitu ganti rugi, permintaan maaf, kredibilitas, dan perhatian berkorelasi positif dengan niat berperilaku (Istanbulluoglu & Sakman, 2024). Penangan keluhan berpengaruh terhadap perilaku mereferensikan tentang suatu produk, layanan, atau merek (Ginting et al., 2020). Penanganan keluhan dalam bentuk pemberian kompensasi berpengaruh terhadap niat berperilaku (Vázquez-Casielles et al., 2017).

Pengaruh hubungan dokter-pasien terhadap niat merekomendasikan

Hasil penelitian menemukan bahwa hubungan dokter-pasien berpengaruh positif terhadap niat merekomendasikan. Hal ini berarti ketika hubungan antara dokter dengan pasien berjalan dengan harmonis maka pasien akan semakin ingin merekomendasikan RS Kelas C Cikarang kepada orang lain.

Hubungan dokter-pasien merupakan interaksi komunikasi yang sistematis antara dokter dan pasien, di mana kualitas komunikasi memengaruhi kepuasan pasien, kepatuhan terhadap pengobatan, dan hasil klinis (Roter & Hall, 2006). Niat merekomendasikan merupakan kecenderungan pelanggan untuk melakukan tindakan tertentu sebagai respons terhadap pengalaman layanan yang mereka terima, seperti niat menyebarkan rekomendasi positif (Gremler et al., 2001). Interaksi komunikasi yang sistematis antara dokter dan pasien, mengarah pada meningkatnya kecenderungan pelanggan untuk melakukan tindakan tertentu sebagai respons terhadap pengalaman layanan yang mereka terima, seperti niat menyebarkan rekomendasi positif.

Hubungan antar variabel dalam penelitian ini bahwa pasien lebih cenderung merekomendasikan dokter perempuan dibandingkan dokter laki-laki (Mehra & Mishra, 2021). Kredibilitas dokter dan kepercayaan masih merupakan faktor pendorong niat berperilaku (Fu et al., 2021). Komunikasi yang baik antara pasien dengan dokter mengarah pada meningkatnya niat merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain (Yavas et al., 2016). Kualitas pelayanan termasuk yang diberikan oleh dokter berpengaruh terhadap niat merekomendasikan pelayanan kesehatan (Inaray et al., 2024).

Pengaruh pengalaman pasien terhadap niat merekomendasikan

Hasil penelitian menemukan bahwa pengalaman pasien berpengaruh positif terhadap niat merekomendasikan. Hal ini berarti semakin positif pengalaman yang dirasakan pasien dari serangkaian proses pengobatan maka akan semakin menimbulkan keinginan pasien untuk merekomendasikan RS Kelas C Cikarang kepada orang lain.

Pengalaman pasien ialah penilaian pasien terhadap pengalaman mereka selama proses pelayanan kesehatan (Steine et al., 2001). Niat merekomendasikan merupakan kecenderungan pelanggan untuk melakukan tindakan tertentu sebagai respons terhadap pengalaman layanan yang mereka terima, seperti niat menyebarkan rekomendasi positif (Gremler et al., 2001). Penilaian pasien terhadap pengalaman mereka selama proses pelayanan kesehatan mengarah pada meningkatnya kecenderungan pelanggan untuk melakukan tindakan tertentu sebagai respons terhadap pengalaman layanan yang mereka terima, seperti niat menyebarkan rekomendasi positif.

Hubungan antar variabel dalam penelitian ini yaitu pengalaman pasien pada perawatan

dokter, perawatan keperawatan, dukungan administrasi dan sistem perawatan kesehatan berhubungan dengan kemauan untuk merekomendasikan rumah sakit (Cho, 2021). Niat rekomendasi dipengaruhi oleh pengalaman pasien di layanan medis, lingkungan rumah sakit, dan proses pengobatan (Lee et al., 2017). Pengalaman pasien berpengaruh terhadap loyalitas dimana salah satu ciri loyalitas ialah merekomendasikan rumah sakit ke orang lain (Mashudani et al., 2025). Pengalaman pasien secara langsung memengaruhi kesediaan untuk merekomendasikan rumah sakit (Park et al., 2022). Pengalaman pasien berpengaruh signifikan terhadap kemauan untuk merekomendasikan (Winnita et al., 2024).

Pengaruh penanganan keluhan terhadap pengalaman pasien

Hasil penelitian menemukan bahwa penanganan keluhan berpengaruh positif terhadap pengalaman pasien. Hal ini berarti ketika keluhan ditangani dengan baik akan membuat pasien merasakan pengalaman positif mengenai pelayanan yang diberikan.

Penanganan keluhan adalah strategi perusahaan dalam merespons kegagalan layanan melalui mekanisme pemulihan layanan yang tepat, bertujuan meminimalisasi dampak negatif dan memulihkan kepercayaan pelanggan (Wirtz & Lovelock, 2016). Pengalaman pasien ialah penilaian pasien terhadap pengalaman mereka selama proses pelayanan kesehatan (Steine et al., 2001). Strategi perusahaan dalam merespons kegagalan layanan melalui mekanisme pemulihan layanan yang tepat, bertujuan meminimalisasi dampak negatif dan memulihkan kepercayaan pelanggan mengarah pada meningkatnya penilaian pasien terhadap pengalaman mereka selama proses pelayanan kesehatan.

Hubungan antar variabel dalam penelitian ini yaitu pemanfaatan tolok ukur keluhan dan pengaduan membantu memprioritaskan sumber daya untuk meningkatkan pengalaman pasien (Bayer et al., 2021). Perusahaan yang memiliki sistem penanganan keluhan yang baik dapat memperoleh keunggulan dibandingkan pesaingnya karena dapat meningkatkan kualitas produk atau layanannya dan pada saat yang sama, mampu membangun hubungan yang berkomitmen dengan pelanggannya (Tehubijuluw, 2016). Adanya pengaruh positif dan signifikan dari penanganan keluhan terhadap kepuasan pasien (Fatonah & Palupi, 2020). Kualitas layanan dan penanganan keluhan pasien secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien di dua rumah sakit (Oetari et al., 2017). Penanganan pengaduan merupakan faktor penentu dari kepuasan pasien (Rejeki & Hamid, 2023).

Pengaruh hubungan dokter-pasien terhadap pengalaman pasien

Hasil penelitian menemukan bahwa hubungan dokter-pasien berpengaruh positif terhadap pengalaman pasien. Hal ini berarti semakin baik hubungan antara dokter dengan pasiennya maka pasien akan semakin merasakan pengalaman yang positif mengenai pelayanan yang diterimanya.

Hubungan dokter-pasien merupakan interaksi komunikasi yang sistematis antara dokter dan pasien, di mana kualitas komunikasi memengaruhi kepuasan pasien, kepatuhan terhadap pengobatan, dan hasil klinis (Roter & Hall, 2006). Pengalaman pasien ialah penilaian pasien terhadap pengalaman mereka selama proses pelayanan kesehatan (Steine et al., 2001). Interaksi komunikasi yang sistematis antara dokter dan pasien, mengarah pada meningkatnya penilaian pasien terhadap pengalaman mereka selama proses pelayanan kesehatan.

Hubungan antar variabel dalam penelitian ini menunjukkan bahwa interaksi dokter-konsumen secara signifikan memengaruhi kepuasan dan kepercayaan konsumen terhadap dokter (Wu et al., 2018). Hubungan dokter-pasien merupakan salah satu komponen paling fundamental dalam pemberian layanan kesehatan (Oh Nelson, 2021). Intervensi yang menargetkan interaksi pasien-penyedia layanan kesehatan yang salah meningkatkan kesehatan masyarakat dan pengalaman pasien (Drossman & Ruddy, 2020).

Pengaruh penanganan keluhan terhadap niat merekomendasikan melalui mediasi pengalaman pasien

Hasil penelitian menemukan bahwa pengalaman pasien mampu memediasi pengaruh penanganan keluhan terhadap niat merekomendasikan. Hal ini berarti semakin keluhan ditangani dengan baik maka pasien akan semakin merasakan pengalaman positif tentang rumah sakit dan akibatnya pasien akan merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain.

Penanganan keluhan adalah strategi perusahaan dalam merespons kegagalan layanan melalui mekanisme pemulihan layanan yang tepat, bertujuan meminimalisasi dampak negatif dan memulihkan kepercayaan pelanggan (Wirtz & Lovelock, 2016). Pengalaman pasien ialah penilaian pasien terhadap pengalaman mereka selama proses pelayanan kesehatan (Steine et al., 2001). Niat merekomendasikan merupakan kecenderungan pelanggan untuk melakukan tindakan tertentu sebagai respons terhadap pengalaman layanan yang mereka terima, seperti niat menyebarkan rekomendasi positif (Gremler et al., 2001). Strategi perusahaan dalam merespons kegagalan layanan melalui mekanisme pemulihan layanan yang tepat, bertujuan meminimalisasi dampak negatif dan memulihkan kepercayaan pelanggan mengarah pada meningkatnya penilaian pasien terhadap pengalaman mereka selama proses pelayanan kesehatan serta meningkatnya kecenderungan pelanggan untuk melakukan tindakan tertentu sebagai respons terhadap pengalaman layanan yang mereka terima, seperti niat menyebarkan rekomendasi positif.

Hubungan antar variabel dalam penelitian ini yaitu perusahaan yang memiliki sistem penanganan keluhan yang baik dapat memperoleh keunggulan dibandingkan pesaingnya karena dapat meningkatkan kualitas produk atau layanannya dan pada saat yang sama, mampu membangun hubungan yang berkomitmen dengan pelanggannya (Tehubijuluw, 2016). Adanya pengaruh positif dan signifikan dari penanganan keluhan terhadap kepuasan pasien (Fatonah & Palupi, 2020). Pengalaman pasien secara langsung memengaruhi kesediaan untuk merekomendasikan rumah sakit (Park et al., 2022). Pengalaman pasien berpengaruh signifikan terhadap kemauan untuk merekomendasikan (Winnita et al., 2024). Penanganan keluhan dan customer experience berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit (Trisdamayanti et al., 2025).

Pengaruh hubungan dokter-pasien terhadap niat merekomendasikan melalui mediasi pengalaman pasien

Hasil penelitian menemukan bahwa pengalaman pasien mampu memediasi pengaruh hubungan dokter-pasien terhadap niat merekomendasikan. Hal ini berarti semakin harmonis hubungan dokter dengan pasiennya maka pasien akan semakin merasakan pengalaman positif tentang rumah sakit dan akibatnya pasien akan merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain.

Hubungan dokter-pasien merupakan interaksi komunikasi yang sistematis antara dokter dan pasien, di mana kualitas komunikasi memengaruhi kepuasan pasien, kepatuhan terhadap pengobatan, dan hasil klinis (Roter & Hall, 2006). Pengalaman pasien ialah penilaian pasien terhadap pengalaman mereka selama proses pelayanan kesehatan (Steine et al., 2001). Niat merekomendasikan merupakan kecenderungan pelanggan untuk melakukan tindakan tertentu sebagai respons terhadap pengalaman layanan yang mereka terima, seperti niat menyebarkan rekomendasi positif (Gremler et al., 2001). Interaksi komunikasi yang sistematis antara dokter dan pasien, mengarah pada meningkatnya penilaian pasien terhadap pengalaman mereka selama proses pelayanan kesehatan serta meningkatnya kecenderungan pelanggan untuk melakukan tindakan tertentu sebagai respons terhadap pengalaman layanan yang mereka terima, seperti niat menyebarkan rekomendasi positif.

Hubungan antar variabel dalam penelitian ini yaitu interaksi dokter-konsumen secara signifikan memengaruhi kepuasan dan kepercayaan konsumen terhadap dokter (Wu et al., 2018).

Hubungan dokter-pasien merupakan salah satu komponen paling fundamental dalam pemberian layanan kesehatan (Oh Nelson, 2021). Intervensi yang menargetkan interaksi pasien-penyedia layanan kesehatan yang salah meningkatkan kesehatan masyarakat dan pengalaman pasien (Drossman & Ruddy, 2020). Pengalaman pasien secara langsung memengaruhi kesediaan untuk merekomendasikan rumah sakit (Park et al., 2022). Pengalaman pasien berpengaruh signifikan terhadap kemauan untuk merekomendasikan (Winnita et al., 2024).

KESIMPULAN

Penanganan keluhan, hubungan dokter-pasien, pengalaman pasien berpengaruh secara simultan terhadap niat merekomendasikan. Penanganan keluhan berpengaruh positif terhadap niat merekomendasikan. Hubungan dokter-pasien berpengaruh positif terhadap niat merekomendasikan. Pengalaman pasien berpengaruh positif terhadap niat merekomendasikan. Penanganan keluhan berpengaruh positif terhadap pengalaman pasien. Semakin cepat keluhan pasien ditangani maka semakin baik pengalaman yang dirasakan pasien tentang pelayanan yang diberikan. Hubungan dokter-pasien berpengaruh positif terhadap pengalaman pasien. Pengalaman pasien mampu memediasi pengaruh penanganan keluhan terhadap niat merekomendasikan. Pengalaman pasien mampu memediasi pengaruh hubungan dokter-pasien terhadap niat merekomendasikan. Pengaruh hubungan dokter-pasien terhadap niat merekomendasikan akan semakin kuat ketika diperantarai oleh faktor pengalaman pasien.

Rumah sakit dapat memberikan dukungan penuh Kebijakan dalam bentuk Standard Operating Procedure (SOP), Pedoman Rumah Sakit, agar mendukung inisiatif petugasnya agar mampu menangani keluhan pasien secara mandiri. Rumah sakit dapat memberikan himbauan kepada para dokter untuk membentuk hubungan yang komunikatif dengan pasiennya. Bagian HRD menghitung beban kerja masing-masing petugas agar diketahui jumlah beban kerja tersebut berlebih, cukup atau kurang.

Penelitian selanjutnya dapat menggunakan sampel pasien rawat inap di wilayah Cikarang lainnya. Penelitian ini dilakukan secara cross sectional sehingga peneliti ke depannya dapat dilakukan secara longitudinal untuk melihat konsistensi hasil penelitian. Penelitian selanjutnya dapat menambah faktor-faktor lainnya yang berdampak terhadap niat merekomendasikan seperti kepercayaan pasien dan kepuasan pasien. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan gabungan metode kuantitatif dan kualitatif.

REFERENSI

- Afidahtin, A., Ruswanti, E., & Tahjoo, A. (2024). Pentingnya Loyalitas Pasien Melalui Pengalaman Dan Penanganan Keluhan Dengan Kepercayaan Sebagai Mediator. *Journal of Nursing and Public Health*, 12(2), 306–313.
- Bayer, S., Kuzmickas, P., Boissy, A., Rose, S. L., & Mercer, M. B. (2021). Categorizing and rating patient complaints: an innovative approach to improve patient experience. *Journal of Patient Experience*, 8, 2374373521998624.
- Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach to structural equation modeling. *Modern Methods for Business Research*, 295(2), 295–336.
- Cho, M. S. (2021). The effect of inpatients' experience on patients' satisfaction and willingness to recommend hospital. *Journal of Digital Convergence*, 19(2), 299–305.
- Drossman, D. A., & Ruddy, J. (2020). Improving patient-provider relationships to improve health care. *Clinical Gastroenterology and Hepatology*, 18(7), 1417–1426.
- Elnasanti, R. N., Pamungkas, R. A., Mustikawati, I. S., & Kusumapradja, R. (2025). The Influence Of Patient Experience, Accessibility, Brand Image On The Interest Of Repeat Visits Of Merial Tower Inpatients At PELNI Hospital. *Jurnal Cinta Nusantara (JCN)*, 3(2), 36–45.
- Fatonah, S., & Palupi, H. (2020). The effect of handling complaint and hospital service quality on patient satisfaction and loyalty. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen*

- Rumah Sakit), 9(3), 268–276.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen (5th ed.)*. BP Universitas Dipenogoro.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research*.
- Fitrianisa, F. N., Purwati, W. D., & Jus'at, I. (2025). The Influence of Brand Image and Patient Experience on Patient Decision to Do Medical Check-Up in Siloam Sentosa Hospital and Consumer Motivation as an Intervening Variable. *Quantum Wellness: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 2(3), 362–385.
- Fu, Y., Tang, T., Long, J., Lin, B., Li, J., Quan, G., Yang, H., Zhao, C., Yin, M., & Shi, L. (2021). Factors associated with using the internet for medical information based on the doctor-patient trust model: a cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 21(1), 1268.
- Ginting, A. T. V., Purnomo Wibowo, R., & Author, C. (2020). The Effect Analysis of Handling Complaint on Trust, Word of Mouth and Consumer Loyalty with Customer Satisfaction as Moderating Variable. *International Journal of Research and Review (Ijrrjournal. Com)*, 7(4).
- Gremler, D. D., Gwinner, K. P., & Brown, S. W. (2001). Generating positive word-of-mouth communication through customer-employee relationships. *International Journal of Service Industry Management*, 12(1), 44–59.
- Inaray, A. C. P., Soewignyo, F., Sumanti, E. R., & Mandagi, D. W. (2024). Exploring the nexus between service quality, patient satisfaction, and recommendation intentions in faith-based hospital settings. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 8(3), 398–417.
- Istanbulluoglu, D., & Sakman, E. (2024). Successful complaint handling on social media predicts increased repurchase intention: The roles of trust in company and propensity to trust. *European Management Journal*, 42(1), 11–22.
- Jalil, V. P., Supriyantoro, S., & Aida, M. (2022). Analysis Of Quality Service Toward Revisiting Intention To The Pediatric Outpatient Clinic At RSUD Belitung Timur With Customer Satisfaction As The Intervening Variable. *Journal of Ageing And Family*, 2(2), 87–94.
- Lee, K., Kim, J., & Lee, W. (2017). The influence of inpatient's experience on hospital recommendation intention-focusing on the moderating effects of health condition. *Korea Journal of Hospital Management*, 22(3), 133–143.
- Lee, S., & Kim, E.-K. (2017). The effects of Korean medical service quality and satisfaction on revisit intention of the United Arab Emirates government sponsored patients. *Asian Nursing Research*, 11(2), 142–149.
- Lervik-Olsen, L., Andreassen, T. W., & Streukens, S. (2016). What drives the intention to complain? *Journal of Service Theory and Practice*, 26(4), 406–429.
- Lis, C. G., Rodeghier, M., & Gupta, D. (2011). The relationship between perceived service quality and patient willingness to recommend at a national oncology hospital network. *BMC Health Services Research*, 11(1), 46.
- Mashudani, L., Dewi, S., & Nofierni, N. (2025). The Influence of Relational Marketing and Brand Image on Customer Loyalty Mediated by Patient Experience. *Eduvest-Journal of Universal Studies*, 5(2), 2185–2201.
- Mehra, P., & Mishra, A. (2021). Role of communication, influence, and satisfaction in patient recommendations of a physician. *Vikalpa*, 46(2), 99–111.
- Monica, M., Nofierni, N., & Pamungkas, R. (2024). Patient Experience and Effective Communication and Patient Belief have Positive Prediction on Patient Loyalty to Use. *International Journal of Nursing and Health Services (IJNHS)*, 7(4), 124–130.
- Nagel, M., & Santos, C. P. dos. (2017). The relationship between satisfaction with complaint handling and repurchase intentions: detecting moderating influences in E-tail. *BBR*.

- Brazilian Business Review*, 14(05), 510–527.
- Nouvan. (2025). *Jumlah Rumah Sakit di Indonesia 2025 Berdasarkan Kelas dan Jenis*. <https://dataloka.id/humaniora/4831/jumlah-rumah-sakit-di-indonesia-2025-berdasarkan-kelas-dan-jenis/>
- Oetari, R. A., Sariwatin, M. E., Basir, H., & Wiedyaningsih, C. (2017). The correlation of service quality and complaint handling with patient satisfaction. In *Unity in Diversity and the Standardisation of Clinical Pharmacy Services* (pp. 189–194). CRC Press.
- Oh Nelson, H. (2021). Doctor–patient relationship. *The Wiley Blackwell Companion to Medical Sociology*, 495–515.
- Park, H. N., Park, D. J., Han, S. Y., Tae, J. Y., Jung, K., Bae, E. J., & Yoon, J. Y. (2022). Effect of inpatient experiences on patient satisfaction and the willingness to recommend a hospital: The mediating role of patient satisfaction: A cross-sectional study. *Health Science Reports*, 5(6), e925.
- Putri, M. R., Ruswanti, E., & Ramadhan, Y. (2024). The Influence of Service Quality, Price Fairness, Physical Environment on Patient Loyalty with Patient Experience as an Intervening Variable at Nuraida Hospital. *Formosa Journal of Science and Technology*, 3(3), 475–490.
- Rejeki, S., & Hamid, A. A. (2023). The Effect Of Complaint Handling, Service Facilities And Service Location On Customer Satisfaction At Public Health Centers. *International Journal of Management, Economic, Business and Accounting*, 2(1).
- Roter, D., & Hall, J. A. (2006). *Doctors Talking with Patients/Patients Talking with Doctors: Improving Communication in Medical Visits*. Bloomsbury Academic. <https://books.google.co.id/books?id=EPufBLYh-80C>
- Steine, S., Finset, A., & Laerum, E. (2001). A new, brief questionnaire (PEQ) developed in primary health care for measuring patients' experience of interaction, emotion and consultation outcome. *Family Practice*, 18(4), 410–418.
- Supriyati, T., Tahjoo, A., & Pamungkas, R. A. (2025). Brand Association, Patient Experience, and Patient Involvement Improved Awareness of Re-visit to Hospital. *International Journal of Nursing and Health Services (IJNHS)*, 8(3), 132–141.
- Tehubijuluw, F. K. (2016). The Effect of complaint-handling system to enhance patient satisfaction through ServQual dimensions. *International Journal of Education and Research*, 4(4).
- Trisdamayanti, M., Amir, A. M., & Djatola, H. R. (2025). Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Costumer Experience Terhadap Loyalitas Pelanggan Rawat Inap di Rumah Sakit Woodward Kota Palu. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(3), 1630–1639.
- Vázquez-Casielles, R., Iglesias, V., & Varela-Neira, C. (2017). Co-creation and service recovery process communication: effects on satisfaction, repurchase intentions, and word of mouth. *Service Business*, 11(2), 321–343.
- Winnita, V., Winoto, H., & Fushen, F. (2024). The Influence of Patient Trust and Experience on Willingness to Recommend Mediated by Satisfaction. *Proceeding Medan International Conference on Economic and Business*, 2, 965–974.
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy (Eighth Edition)*. World Scientific Publishing Company. <https://books.google.co.id/books?id=dKJIDQAAQBAJ>
- Wolf, J. A., Niederhauser, V., Marshburn, D., & LaVela, S. L. (2021). Reexamining “Defining Patient Experience”: the human experience in healthcare. *Patient Experience Journal*, 8(1), 16–29.
- Wu, T., Deng, Z., Zhang, D., Buchanan, P. R., Zha, D., & Wang, R. (2018). Seeking and using intention of health information from doctors in social media: the effect of doctor–consumer interaction. *International Journal of Medical Informatics*, 115, 106–113.
- Yavas, U., Babakus, E., Westbrook, K. W., Grant, C. C., Deitz, G. D., & Rafalski, E. (2016).

An investigation of service quality—willingness to recommend relationship across patient and hospital characteristics. *Journal of Health Management*, 18(1), 49–69.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill/Irwin.
<https://books.google.co.id/books?id=YZW6QgAACAAJ>