

**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.v7i4>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Pelayanan terhadap Citra Rumah Sakit dan Dampaknya pada Kepuasan Pasien (Survey pada Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan Non Bpjs Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B di Kabupaten Kota Se-Priangan Timur)

Susan Sintia Ramdhani¹, Jaja Suteja², Popo Suryana³

¹Universitas Pasundan, Bandung, Indonesia, Ciamishiji@gmail.com

²Universitas Pasundan, Bandung, Indonesia, jajasuteja@unpas.ac.id

³Universitas Pasundan, Bandung, Indonesia, popo_suryana@unpas.ac.id

Corresponding Author: Ciamishiji@gmail.com¹

Abstract: *This research aims to analyze the influence of service quality and service tariffs on hospital image and their impact on patient satisfaction (a survey of non-BPJS inpatient and outpatient patients at the Internal Medicine Polyclinic of Type B Hospitals in the Regencies/Cities of East Priangan). The research problem is based on the fact that service quality has not been optimal, particularly in terms of responsiveness; service tariffs are perceived as expensive; the hospital image is not yet optimal and still lags behind competitors; and patient satisfaction has not been fully achieved, especially because some services are not delivered in a timely manner. This study uses a quantitative approach with a survey method through questionnaires distributed to 282 non-BPJS inpatient and outpatient respondents. The data analysis technique employed is Structural Equation Modeling (SEM) using LISREL. The results show a positive relationship between service quality and service tariffs, as well as a positive and significant effect, both partially and simultaneously, of Service Quality and Service Tariffs on Hospital Image, and of Service Quality, Service Tariffs, and Hospital Image on the Satisfaction of non-BPJS Inpatient and Outpatient Patients at the Internal Medicine Polyclinic of Type B Hospitals in the Regencies/Cities of East Priangan. This research is expected to serve as a consideration for hospital management in formulating strategies to improve hospital image and patient satisfaction*

Keyword: *Service Quality, Service Rates, Hospital Image, Patient Satisfaction*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan tarif pelayanan terhadap citra rumah sakit dan dampaknya pada kepuasan pasien (survey pada pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan non BPJS Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B Di Kabupaten Kota Se-Priangan Timur. Permasalahan penelitian didasari belum optimalnya kualitas pelayanan terutama dalam daya tanggap, tarif pelayanan yang dirasakan mahal, citra rumah sakit belum optimal masih kalah dengan pesaing dan kepuasan pasien belum memuaskan terutama pada pelayanan yang diberikan kurang tepat waktu. Penelitian ini menggunakan

pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner yang disebarkan kepada 282 responden pasien rawat inap dan rawat jalan non-BPJS. Teknik analisis data menggunakan SEM Lisrel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan positif kualitas pelayanan dan tarif pelayanan, pengaruh yang positif dan signifikan baik secara parsial maupun secara simultan, dari Kualitas Pelayanan dan Tarif Pelayanan terhadap Citra Rumah Sakit, dan Kualitas pelayanan, tarif pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan non BPJS Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B Di Kabupaten Kota Se-Priangan Timur. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan manajemen dalam merumuskan strategi peningkatan citra rumah sakit dan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Tarif Pelayanan, Citra Rumah Sakit, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi oleh negara melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai segala upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok maupun masyarakat. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat. Seiring dengan perkembangan zaman, rumah sakit tidak lagi hanya dipandang sebagai lembaga sosial, tetapi juga sebagai organisasi yang dikelola secara profesional dengan pendekatan manajemen modern. Perkembangan rumah sakit swasta maupun pemerintah menyebabkan persaingan yang semakin ketat dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, sehingga rumah sakit dituntut untuk mampu meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu menarik dan mempertahankan pasien.

Dalam kerangka penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk menyediakan pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat. Hal ini sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang memberikan kewenangan kepada pemerintah kabupaten/kota dalam menyelenggarakan pelayanan publik, termasuk pelayanan kesehatan. Selain itu, Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit mengatur klasifikasi rumah sakit umum yang terdiri dari kelas A, B, C, dan D. Rumah sakit tipe B merupakan rumah sakit yang memiliki kemampuan pelayanan medis spesialis dan subspecialis terbatas serta menjadi rujukan bagi rumah sakit dengan tipe yang lebih rendah. Oleh karena itu, rumah sakit tipe B dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang lebih baik, baik dari segi fasilitas, kualitas pelayanan, maupun kepuasan pasien.

Namun demikian, dalam praktiknya masih terdapat berbagai permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan rumah sakit. Salah satu permasalahan yang sering muncul adalah belum optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Banyak pasien yang masih mengeluhkan lambatnya respons petugas, lamanya waktu tunggu pelayanan, serta kurangnya perhatian terhadap kebutuhan pasien. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap citra rumah sakit. Citra rumah sakit merupakan persepsi atau gambaran yang terbentuk di benak masyarakat mengenai kualitas dan reputasi suatu rumah sakit. Rumah sakit yang memiliki citra yang baik cenderung lebih mudah memperoleh kepercayaan masyarakat dan mampu mempertahankan loyalitas pasien. Sebaliknya, citra yang kurang baik dapat menyebabkan masyarakat memilih rumah sakit lain sebagai alternatif pelayanan kesehatan. Citra perusahaan merupakan persepsi masyarakat terhadap identitas atau karakteristik suatu organisasi yang terbentuk melalui pengalaman, informasi, dan komunikasi yang diterima masyarakat (Sutojo, 2021).

Selain kualitas pelayanan, faktor lain yang turut mempengaruhi citra rumah sakit dan kepuasan pasien adalah tarif pelayanan. Tarif pelayanan merupakan sejumlah biaya yang harus dibayarkan pasien sebagai imbalan atas pelayanan kesehatan yang diterima. Tarif pelayanan yang dianggap terlalu tinggi atau tidak sebanding dengan kualitas pelayanan yang diberikan dapat menimbulkan ketidakpuasan pasien. Sebaliknya, tarif yang dianggap wajar dan sesuai dengan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap rumah sakit. Tarif pelayanan yang sesuai dengan kemampuan pasien dan seimbang dengan kualitas layanan yang diterima akan mendorong terbentuknya kepuasan pasien (Suaeb, 2023).

Kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu organisasi jasa, termasuk rumah sakit. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2020). Konsep kualitas pelayanan dalam bidang jasa kesehatan sering dikaitkan dengan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepercayaan pasien, membangun citra positif rumah sakit, serta meningkatkan kepuasan pasien. Kualitas layanan yang baik akan meningkatkan citra perusahaan dan pada akhirnya mempengaruhi kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2020).

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja pelayanan yang diterima dengan harapannya. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pasien, maka pasien akan merasa puas. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan, maka pasien akan merasa tidak puas. Kepuasan pasien memiliki dampak yang besar terhadap keberlangsungan rumah sakit, karena pasien yang puas cenderung akan kembali menggunakan layanan rumah sakit serta merekomendasikan kepada orang lain.

Fenomena yang terjadi pada Rumah Sakit Tipe B di Kabupaten/Kota se-Priangan Timur menunjukkan adanya kecenderungan penurunan jumlah kunjungan pasien rawat inap dan rawat jalan non-BPJS pada Poliklinik Penyakit Dalam selama periode 2023–2024. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa citra rumah sakit dan kepuasan pasien belum sepenuhnya optimal. Hasil pra-survey yang dilakukan kepada pasien rawat inap dan rawat jalan menunjukkan bahwa beberapa indikator citra rumah sakit, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien masih berada pada kategori cukup baik, terutama pada aspek daya tanggap pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, serta keterjangkauan tarif pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan pasien.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan dan tarif pelayanan merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi citra rumah sakit dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis secara empiris pengaruh kualitas pelayanan dan tarif pelayanan terhadap citra rumah sakit serta dampaknya terhadap kepuasan pasien pada Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B di Kabupaten/Kota se-Priangan Timur. Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan mengenai apakah kualitas pelayanan dan tarif pelayanan berpengaruh terhadap citra rumah sakit, serta bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, tarif pelayanan, dan citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat inap dan rawat jalan non-BPJS.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk memperoleh data dari responden melalui penyebaran kuesioner. Metode survei dipilih karena memungkinkan peneliti memperoleh informasi secara langsung dari responden dalam kondisi yang alamiah, dengan tetap melakukan perlakuan dalam proses pengumpulan data melalui penyusunan instrumen dan pengukuran variabel penelitian. Jenis penelitian yang digunakan

adalah *explanatory survey*, yaitu penelitian yang bertujuan menjelaskan hubungan kausalitas antar variabel melalui pengujian hipotesis.

Penelitian ini bersifat deskriptif dan verifikatif. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi variabel penelitian yang meliputi kualitas pelayanan, tarif pelayanan, citra rumah sakit, dan kepuasan pasien. Sementara itu, analisis verifikatif digunakan untuk menguji hubungan dan pengaruh antar variabel penelitian secara empiris dengan menggunakan analisis statistik.

Desain penelitian yang digunakan adalah desain kausalitas, yaitu untuk menganalisis hubungan sebab-akibat antara variabel independen, variabel intervening, dan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1) dan tarif pelayanan (X2), variabel intervening adalah citra rumah sakit (Y), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien (Z). Hubungan antar variabel dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan perangkat lunak LISREL.

Penelitian ini menggunakan desain *cross sectional*, yaitu pengumpulan data dilakukan pada satu periode waktu tertentu, yaitu pada tahun 2024, untuk menggambarkan kondisi variabel pada saat penelitian dilakukan. Lokasi penelitian berada pada Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B di Kabupaten/Kota se-Priangan Timur, yang meliputi RSUD Pandega Pangandaran, RSUD Banjar, RSUD dr. Slamet Garut, RSUD Ciamis, RSUD Dr. Soekardjo Tasikmalaya, serta RS Jantung dan Pembuluh Darah Tasikmalaya.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap dan rawat jalan non-BPJS pada Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B di Kabupaten/Kota se-Priangan Timur tahun 2024 yang berjumlah 960 orang. Penentuan sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh sebanyak 282 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* dengan metode *clustered proportionate stratified random sampling*, sehingga setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai responden penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner, dan studi kepustakaan. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas pelayanan di Poliklinik Penyakit Dalam. Kuesioner digunakan sebagai instrumen utama penelitian yang diberikan kepada pasien rawat inap dan rawat jalan non-BPJS. Sementara itu, studi kepustakaan dilakukan dengan mengkaji berbagai literatur seperti buku, jurnal ilmiah, dan dokumen lain yang relevan dengan variabel penelitian.

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala Likert untuk mengukur sikap, persepsi, dan pendapat responden terhadap fenomena yang diteliti. Data yang diperoleh berskala ordinal dan selanjutnya dianalisis menggunakan pendekatan statistik.

Analisis data meliputi pengujian instrumen, uji normalitas, analisis deskriptif, dan analisis verifikatif. Pengujian instrumen dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan dengan melihat nilai *loading factor* pada model SEM, sedangkan uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung *Construct Reliability* (CR) dan *Average Variance Extracted* (AVE). Uji normalitas dilakukan dengan menganalisis nilai *skewness* dan *kurtosis* untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal.

Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai kondisi masing-masing variabel penelitian berdasarkan jawaban responden. Selanjutnya, analisis verifikatif dilakukan untuk menguji hipotesis penelitian menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan perangkat lunak LISREL. Model SEM dalam penelitian ini digunakan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan tarif pelayanan terhadap citra rumah sakit serta dampaknya terhadap kepuasan pasien, baik secara parsial maupun simultan. Hasil analisis tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai hubungan antar variabel dalam model penelitian serta menjadi dasar dalam pengambilan keputusan manajerial dalam meningkatkan citra rumah sakit dan kepuasan pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengujian Instrumen

Berdasarkan uji validitas ditemukan bahwa seluruh dimensi pada masing-masing variabel kualitas pelayanan, tarif pelayanan, citra rumah sakit dan kepuasan pasien memiliki nilai loading factor $> 0,50$ dan t-value $> 1,96$. Dengan demikian, seluruh dimensi pada seluruh dinyatakan valid dan mampu merefleksikan konstruk yang diukur. Selanjutnya hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai CR $> 0,70$ dan AVE $> 0,50$, sehingga seluruh konstruk dalam penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan dalam analisis SEM tahap selanjutnya. Kemudian hasil uji normalitas didapatkan bahwa nilai *nilai absolut skewness* kurang dari 3 dan *kurtosis* kurang dari 10, sehingga seluruh variabel yang dianalisis dalam penelitian ini menunjukkan karakteristik distribusi yang mendekati normal.

2. Analisis Deskriptif

a. Rawat Inap

1. Kualitas pelayanan pada Rawat Inap Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B Di Kabupaten Kota Se-Priangan Timur

Kualitas Pelayanan pada Rawat Inap Jalan Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B Di Kabupaten Kota Se-Priangan Timur dalam kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwa data menyebar dengan kecenderungan lebih banyak berada pada kategori baik. Menurut Parasuraman dalam Hardiyansyah (2021), kualitas pelayanan merupakan suatu pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (superiority) dari suatu pelayanan (jasa). Oleh karena itu, meskipun aspek penampilan (tangible) dan sikap ramah petugas telah dinilai baik, keunggulan pelayanan belum sepenuhnya tercermin dalam aspek kecepatan dan ketepatan respons terhadap kebutuhan pasien. Hal ini menjadi penting, mengingat pasien rawat inap sangat bergantung pada kesiapan pelayanan untuk kenyamanan dan percepatan proses pemulihan.

2. Tarif pelayanan pada Rawat Inap Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B Di Kabupaten Kota Se-Priangan Timur

Tarif Pelayanan pada Rawat Inap Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B Di Kabupaten Kota Se-Priangan Timur Baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebaran data cukup luas dengan dominasi pada kategori cukup baik hingga baik. Sesuai dengan definisi dari Kotler dan Armstrong (2019), tarif adalah sejumlah uang yang dibayarkan atas barang dan jasa dalam rangka memperoleh manfaat. Artinya, pasien memandang bahwa tarif rumah sakit belum sepenuhnya sepadan dengan manfaat yang dirasakan, terutama bagi pasien dengan keterbatasan ekonomi. Transparansi dan konsistensi tarif menjadi hal penting yang perlu diperhatikan.

3. Citra rumah sakit pada Rawat Inap dan Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B Di Kabupaten Kota Se-Priangan Timur

Citra Rumah Sakit pada Rawat Inap dan Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B Di Kabupaten Kota Se-Priangan Timur dikategorikan Baik. Hal ini menunjukkan data menyebar dengan kecenderungan lebih banyak berada pada kategori cukup baik dan baik. Menurut Suwatno (2022), citra adalah kesan publik yang dibentuk berdasarkan pengetahuan dan pengalaman. Maka dapat disimpulkan bahwa meskipun pengalaman pasien secara umum cukup positif, rumah sakit belum membentuk kesan atau keunggulan khas di mata pasien rawat inap. Hal ini mengurangi kekuatan citra strategis rumah sakit dalam jangka panjang.

4. Kepuasan Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B Di Kabupaten Kota Se-Priangan Timur

Kepuasan Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B Di Kabupaten Kota Se-Priangan Timur berada dalam kategori cukup baik menuju baik. Hal ini menunjukkan data menyebar dengan kecenderungan lebih banyak berada pada kategori baik. Berdasarkan Maila (2021), kepuasan pasien adalah respons emosional ketika harapan atau keinginan terpenuhi. Maka, meskipun pasien tidak merasa kecewa, ada indikasi bahwa ekspektasi layanan belum sepenuhnya terpenuhi. Oleh karena itu, untuk meningkatkan

kepuasan emosional pasien, perlu adanya perbaikan pada kecepatan layanan, pendekatan emosional, dan komunikasi yang lebih baik.

b. Rawat Jalan

1. Kualitas pelayanan pada Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B Di Kabupaten Kota Se-Priangan Timur

Kualitas Pelayanan pada Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B Di Kabupaten Kota Se-Priangan Timur berada pada kategori Baik. Hal ini menunjukkan data menyebar dengan kecenderungan lebih banyak berada pada kategori baik. Menurut Parasuraman dalam Hardiyansyah (2021), kualitas pelayanan merupakan persepsi terhadap keunggulan suatu layanan. Maka, walaupun penampilan dan keramahan petugas dianggap unggul, keunggulan tersebut belum mencakup kecepatan dan ketepatan dalam menanggapi kebutuhan pasien rawat jalan, yang sering kali memiliki waktu terbatas.

2. Tarif pelayanan pada Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B Di Kabupaten Kota Se-Priangan Timur

Tarif pelayanan pada Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B Di Kabupaten Kota Se-Priangan Timur berada pada Baik. Hal ini menunjukkan data menyebar dengan kecenderungan lebih banyak berada pada kategori baik. Mengacu pada teori Kotler dan Armstrong (2019), tarif adalah nilai yang ditukar untuk memperoleh manfaat. Dalam hal ini, manfaat yang dirasakan belum sepenuhnya sesuai dengan pengeluaran, terutama untuk pasien non-BPJS. Maka strategi tarif berbasis segmen ekonomi menjadi penting untuk diterapkan di layanan rawat jalan.

3. Citra rumah sakit pada Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B Di Kabupaten Kota Se-Priangan Timur

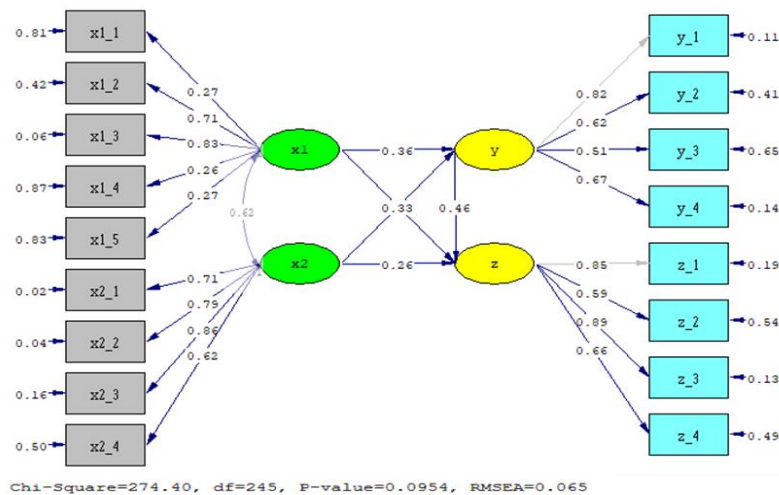
Citra Rumah Sakit pada Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B Di Kabupaten Kota Se-Priangan Timur berada pada kategori Baik. Hal ini menunjukkan data menyebar dengan kecenderungan lebih banyak berada pada kategori baik. Menurut Suwatno (2022), citra terbentuk dari pengalaman dan pengetahuan publik. Maka, jika akses layanan dirasa rumit atau tidak berbeda dari rumah sakit lain, maka meskipun pelayanan ramah, citra belum mencapai posisi strategis yang unggul. Oleh karena itu, rumah sakit perlu membangun diferensiasi yang nyata dalam layanan rawat jalan.

4. Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B Di Kabupaten Kota Se-Priangan Timur

Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B Di Kabupaten Kota Se-Priangan Timur berada dalam kategori Baik. Hal ini menunjukkan data menyebar dengan kecenderungan lebih banyak berada pada kategori baik. Sesuai pendapat Maila (2021), kepuasan adalah respons emosional akibat terpenuhinya harapan. Maka dapat disimpulkan bahwa pada layanan rawat jalan, waktu tunggu yang lama dan layanan yang tidak konsisten dengan ekspektasi berpotensi mengurangi respons emosional positif, walaupun pelayanan secara umum tetap dinilai baik.

3. Analisis Verifikatif

Hasil Analisis SEM Lisrel 8.8.



1. Hubungan kualitas pelayanan dengan tarif pelayanan pada Rawat Inap dan Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B Di Kabupaten Kota Se-Priangan Timur

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan kualitas pelayanan dengan tarif pelayanan pada Rawat Inap dan Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B Di Kabupaten Kota Se-Priangan Timur sebesar 0,62 atau 62,0% yang memiliki hubungan yang tinggi. Hal ini sejalan dengan pendapat Tjiptono (2020:118), bahwa kualitas layanan mencakup kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang andal, responsif, meyakinkan, dan empatik, sehingga memengaruhi sejauh mana pasien merasa tarif yang dibayarkan sesuai dengan manfaat yang diterima. Sejalan dengan itu, Lupiyoadi (2021) menegaskan bahwa harga (tarif) dalam jasa dinilai berdasarkan persepsi pelanggan terhadap kualitas; semakin tinggi kualitas yang dirasakan, semakin besar kesediaan pelanggan menerima atau membayar tarif tersebut.

Selain itu, Kotler & Keller (2022) menjelaskan bahwa hubungan antara harga dan kualitas membentuk persepsi nilai, di mana pelanggan akan mengevaluasi apakah tarif dianggap wajar, terjangkau, dan sepadan dengan kualitas pelayanan yang mereka terima. Dengan demikian terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dengan tarif pelayanan pada Rawat Inap dan Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B Di Kabupaten Kota Se-Priangan Timur.

2. Pengaruh kualitas pelayanan dan tarif pelayanan terhadap citra rumah sakit pada Rawat Inap dan Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B Di Kabupaten Kota Se-Priangan Timur

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan tarif pelayanan secara simultan memengaruhi citra rumah sakit sebesar 39,9%, sedangkan 60,1% sisanya merupakan kontribusi faktor lain di luar model. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang baik dan kebijakan tarif yang sesuai menjadi penentu utama dalam membangun citra positif rumah sakit, baik pada layanan rawat inap maupun rawat jalan.

Secara teoritis, citra merupakan persepsi masyarakat terhadap kualitas, kepercayaan, dan reputasi lembaga. Alrasyid (2021) menekankan bahwa pelayanan yang konsisten, prima, dan sesuai harapan pasien akan menghasilkan citra yang baik terhadap rumah sakit. Hal ini selaras dengan model SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Lupiyoadi, 2021) yang menjelaskan bahwa persepsi terhadap tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy merupakan fondasi pembentuk mutu pelayanan dan citra organisasi.

Selain mutu layanan, aspek tarif juga berperan penting. Dalam Perceived Value Theory, Zeithaml (dalam Tjiptono, 2020) menjelaskan bahwa nilai yang dirasakan terbentuk dari perbandingan antara manfaat layanan dengan biaya yang harus dibayar pasien. Karena itu, tarif yang wajar, transparan, dan sepadan dengan mutu layak dianggap sebagai faktor yang menguatkan citra rumah sakit. Keterkaitan tersebut juga ditegaskan dalam Corporate Image Theory oleh Nguyen & Leblanc (dalam Kotler & Keller, 2022), yang menyatakan bahwa citra

organisasi muncul dari pengalaman nyata konsumen terhadap mutu pelayanan dan persepsi terhadap reputasi institusi.

Temuan ini konsisten dengan penelitian terdahulu oleh Kartika et al. (2025); Geopal (2024); Tanaka & Darmawan (2021); Aprianditah et al. (2024); Jannah et al. (2024); Hasibuan et al. (2020); Anggraeni & Kurniawan (2019); Rahmawati & Soekotjo (2018); Sulistya & Suryoko (2018); Mardhiah et al. (2023); Dewi et al. (2023); Countinho et al. (2019); Wahyudi, Rahayu & Kartikasari (2025); Selcen et al. (2024); Harahap, Ginting & Nasution (2024); Parmana et al. (2024) yang secara umum menyimpulkan bahwa kualitas layanan dan tarif secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap citra rumah sakit.

3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra rumah sakit pada Rawat Inap dan Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B Di Kabupaten Kota Se-Priangan Timur

Pada layanan rawat inap dan rawat jalan, kualitas pelayanan memberikan pengaruh langsung sebesar 13,0%, dan pengaruh tidak langsung melalui tarif sebesar 7,6%, sehingga totalnya menjadi 20,6%. Artinya, peningkatan mutu pelayanan baik dari aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, maupun empati secara signifikan memperbaiki citra rumah sakit di mata pasien.

Corporate Image Theory oleh Nguyen & Leblanc (dalam Kotler & Keller, 2022) menjelaskan bahwa pengalaman positif pasien terhadap pelayanan yang diterima akan tercermin dalam citra organisasi. Tjiptono dalam Rifa'i (2019) juga menegaskan bahwa semakin baik kualitas pelayanan, semakin baik pula citra lembaga. Pasien yang merasakan pelayanan berkualitas cenderung memandang rumah sakit sebagai institusi yang dapat dipercaya.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Hasibuan et al. (2020); Countinho et al. (2019); Jannah et al. (2024); Dewi et al. (2023); Aprianditah et al. (2024); Fatima, Malik & Shabbir (2018); Zarei et al. (2015); Hubaishi & Ali (2022); Aji et al. (2022); Yulianto & Yosepha (2023); Soen & Kristaung (2023); Rindasiwi & Tan (2024); Batra & Taneja (2021); Nayiga et al. (2024) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra rumah sakit.

4. Pengaruh tarif pelayanan terhadap citra rumah sakit pada Rawat Inap dan Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B Di Kabupaten Kota Se-Priangan Timur

Tarif pelayanan memberikan kontribusi langsung sebesar 11,7% terhadap citra rumah sakit, ditambah pengaruh tidak langsung sebesar 7,6%, sehingga total pengaruhnya mencapai 19,3%. Temuan ini memperlihatkan bahwa kebijakan tarif yang disusun secara wajar, dapat dipertanggungjawabkan, serta dipahami dengan jelas oleh pasien menjadi unsur penting yang dapat memperbaiki persepsi masyarakat terhadap rumah sakit. Tarif yang dinilai adil akan meningkatkan penerimaan pasien dan pada akhirnya memperkuat citra positif institusi.

Secara teoritis, hasil ini sejalan dengan *Perceived Value Theory* menurut Zeithaml (dalam Tjiptono, 2020) yang menjelaskan bahwa persepsi nilai muncul dari perbandingan manfaat yang diterima pasien dengan biaya yang harus dikeluarkan. Jika manfaat pelayanan lebih besar daripada biaya, maka nilai yang dirasakan menjadi positif dan persepsi tersebut akan tercermin pada citra rumah sakit.

Selain itu, Swastha & Handoko (2020) menyatakan bahwa harga (tarif) merupakan salah satu unsur bauran pemasaran yang sangat berpengaruh terhadap persepsi konsumen terhadap kualitas layanan, termasuk dalam konteks rumah sakit. Selanjutnya Tjiptono (2020) menyebutkan bahwa persepsi konsumen terhadap harga sangat memengaruhi citra merek, yang dalam hal ini bisa dikaitkan dengan citra rumah sakit. Harga yang terlalu rendah bisa menimbulkan kesan kurang berkualitas, sedangkan harga yang wajar dengan pelayanan memuaskan justru meningkatkan citra.

Temuan penelitian Anda sejalan dengan berbagai penelitian sebelumnya seperti Kartika et al. (2025); Tanaka & Darmawan (2021); Geopal (2024); Sulistya & Suryoko (2018); Mardhiah et al. (2023); Anggraeni & Kurniawan (2019); Rahmawati & Soekotjo (2018); Suaeb

(2023) yang secara konsisten menemukan bahwa kebijakan tarif yang rasional dan sesuai kualitas berdampak signifikan terhadap citra rumah sakit.

5. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rawat Inap dan Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B Di Kabupaten Kota Se-Priangan Timur

Kualitas pelayanan memiliki kontribusi sebesar 24,7% terhadap kepuasan pasien. Artinya, kualitas layanan yang diberikan, baik mencakup keandalan, daya tanggap, jaminan, maupun empati, menjadi unsur yang sangat menentukan tingkat kepuasan pasien. Pelayanan berkualitas tidak hanya memberikan pengalaman langsung yang positif, tetapi juga memperkuat citra rumah sakit yang kemudian semakin meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Menurut teori Kepuasan Pelanggan yang dikemukakan Oliver (dalam Lupiyoadi & Hamdani, 2016), kepuasan merupakan hasil perbandingan antara harapan dengan kinerja aktual yang diterima pelanggan. Pada model SERVQUAL, semakin baik persepsi pasien terhadap lima dimensi mutu pelayanan, semakin besar kemungkinan munculnya kepuasan. Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien, hal ini diungkapkan oleh Budiastuti dalam Maila (2021) bahwa “faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu kualitas pelayanan, pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan”. Suryana dan Darmawanti (2019) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan yang tidak sesuai antara kenyataan (kinerja atau hasil) dengan harapan atau ekspektasi pelanggan akan menimbulkan rasa kurang puas atau bahkan tidak puas. Selanjutnya Moison, Walter, dan White dalam Maila (2021) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu kualitas pelayanan, meliputi pelayanan keramahan petugas rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan. Rumah sakit dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung di rumah sakit.

Hasil penelitian Anda juga diperkuat oleh riset-riset sebelumnya seperti Fatima, Malik & Shabbir (2018); Zarei et al. (2015); Hubaishi & Ali (2022); Aji et al. (2022); Rahmawati & Soekotjo (2018); Anggraeni & Kurniawan (2019); Mardhiah et al. (2023); Tanaka & Darmawan (2021); Kartika et al. (2025); Selcen et al. (2024); Batra & Taneja (2021); Azman et al. (2019); Countinho et al. (2019); Setyaningrum, Sariatmi & Arso (2024); Parmana, Paramarta & Nurina (2024) yang secara konsisten menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

6. Pengaruh tarif pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rawat Inap dan Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B Di Kabupaten Kota Se-Priangan Timur

Tarif pelayanan memiliki pengaruh sebesar 19,0% terhadap tingkat kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap kesesuaian harga dengan kualitas pelayanan yang diterima menjadi faktor krusial dalam membentuk rasa puas. Semakin sesuai tarif dengan kemampuan finansial dan ekspektasi pasien, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.

Secara teori, temuan ini sejalan dengan konsep Perceived Price fairness, yang menyatakan bahwa persepsi keadilan harga menentukan kepuasan konsumen. Ketika pasien merasa bahwa tarif yang ditetapkan rumah sakit transparan, wajar, dan sepadan dengan mutu layanan, maka tingkat kepuasan mereka cenderung meningkat. Kartajaya (2021) menjelaskan bahwa konsumen akan merasa puas apabila tarif yang dikenakan sejalan dengan manfaat yang diterima. Tjiptono (2020) menegaskan bahwa perusahaan dapat memenangkan persaingan dengan memberikan kualitas yang baik pada harga yang bersaing.

Zeithaml (dalam Tjiptono, 2020:59) menyebutkan bahwa persepsi nilai positif akan muncul jika pasien merasa bahwa tarif tersebut adil. Ketika persepsi keadilan harga terbentuk, tingkat kepuasan pasien akan meningkat.

Selain itu, penelitian terdahulu oleh Kartika et al. (2025); Tanaka & Darmawan (2021); Mardhiah et al. (2023); Sulistya & Suryoko (2018); Anggraeni & Kurniawan (2019); Rahmawati & Soekotjo (2018); Geopal (2024); Suaeb (2023) menunjukkan bahwa tarif pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, terutama pada layanan rawat jalan yang lebih sensitif terhadap biaya out-of-pocket.

7. Pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B Di Kabupaten Kota Se-Priangan Timur

Citra rumah sakit memberikan pengaruh langsung sebesar 36,7% terhadap kepuasan pasien. Hal ini memperlihatkan bahwa persepsi positif mengenai reputasi, kredibilitas, dan profesionalisme rumah sakit menjadi faktor penting yang mendorong rasa puas pasien terhadap layanan yang diterimanya.

Secara teoritis, temuan ini mendukung Corporate Image Theory (Nguyen & Leblanc dalam Kotler & Keller, 2022) yang menjelaskan bahwa citra institusi berperan sebagai filter bagi pasien dalam menilai mutu layanan. Citra yang baik memberikan rasa aman, kepercayaan, dan kenyamanan, sehingga pasien lebih mudah merasa puas.

Suryana dan Darmawanti (2019) menyatakan bahwa citra perusahaan yang kurang atau tidak sesuai antara harapan dan kenyataan akan menurunkan kepuasan pelanggan, ketika pelanggan merasa kurang atau tidak puas maka akan menimbulkan kemungkinan pelanggan tersebut beralih kepada perusahaan lain.

Penelitian sebelumnya oleh Aprianditah et al. (2024); Dewi et al. (2023); Wahyudi, Rahayu & Kartikasari (2025); Countinho et al. (2019); Soen & Kristaung (2023); Rindasiwi & Tan (2024); Harahap, Ginting & Nasution (2024); Parmana et al. (2024); Singh, Hidayat & Purnamaningsih (2024) juga menunjukkan bahwa citra rumah sakit merupakan faktor signifikan dalam membentuk kepuasan pasien.

8. Pengaruh kualitas pelayanan, tarif pelayanan, dan citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B Di Kabupaten Kota Se-Priangan Timur

Kualitas pelayanan (X1), tarif pelayanan (X2), dan Citra rumah sakit (Y) memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pasien (Z) sebesar 80,4%. Artinya, variabel-variabel tersebut mampu menjelaskan kepuasan pasien sebesar 80,4%, sementara sisanya 19,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti, seperti fasilitas rumah sakit, teknologi medis, komunikasi dokter-pasien, dan faktor psikologis pasien.

Temuan ini juga sejalan dengan model hubungan kualitas–citra–kepuasan yang menegaskan bahwa kepuasan terbentuk melalui sinergi antara mutu layanan, persepsi harga, dan reputasi institusi. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (2018), kualitas pelayanan diukur melalui dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Apabila rumah sakit mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien, maka akan tercipta kepuasan yang tinggi.

Kedua, tarif pelayanan juga menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan pasien. Kotler (2022) menjelaskan bahwa harga (tarif) merupakan jumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa. Tarif yang sesuai dengan kualitas pelayanan akan menimbulkan persepsi keadilan (*perceived fairness*) sehingga pasien merasa puas. Sebaliknya, tarif yang dianggap tidak wajar akan menurunkan kepuasan. Selanjutnya Citra rumah sakit merupakan persepsi masyarakat mengenai reputasi, kredibilitas, dan kualitas rumah sakit yang akan mempengaruhi kepuasan pasien.

Berbagai penelitian terdahulu Kartika et al. (2025); Tanaka & Darmawan (2021); Anggraeni & Kurniawan (2019); Aprianditah et al. (2024); Geopal (2024); Rahmawati & Soekotjo (2018); Dewi et al. (2023); Countinho et al. (2019); Mardhiah et al. (2023); Yulianto & Yosepha (2023); Wahyudi et al. (2025) juga menunjukkan pola hubungan yang konsisten, yakni kualitas dan harga membentuk citra, dan citra bersama-sama memengaruhi tingkat kepuasan pasien.

KESIMPULAN

1. Kualitas pelayanan pada Rawat Inap Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B Di Kabupaten Kota Se-Priangan Timur berada pada kategori baik. dan Kualitas pelayanan pada

- Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B Di Kabupaten Kota Se-Priangan Timur berada pada kategori baik.
2. Tarif pelayanan pada Rawat Inap Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B Di Kabupaten Kota Se-Priangan Timur berada pada kategori baik. Dan Tarif pelayanan pada Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B Di Kabupaten Kota Se-Priangan Timur berada pada kategori baik.
 3. Citra Rumah Sakit pada Rawat Inap Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B Di Kabupaten Kota Se-Priangan Timur berada pada kategori baik. Dan Citra Rumah Sakit pada Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B Di Kabupaten Kota Se-Priangan Timur berada pada kategori baik.
 4. Kepuasan Pasien pada Rawat Inap Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B Di Kabupaten Kota Se-Priangan Timur berada pada kategori baik. dan Kepuasan pasien pada Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B Di Kabupaten Kota Se-Priangan Timur berada pada kategori baik.
 5. Kualitas pelayanan dengan tarif pelayanan pada Rawat Inap dan Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B Di Kabupaten Kota Se-Priangan Timur memiliki hubungan sebesar 0,62 atau 62,0%
 6. Kualitas pelayanan dan tarif pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra rumah sakit pada Rawat Inap dan Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B Di Kabupaten Kota Se-Priangan Timur sebesar 39,9% dan sebesar 60,1% faktor lain yang tidak diteliti
 7. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra rumah sakit pada Rawat Inap dan Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B Di Kabupaten Kota Se-Priangan Timur sebesar 20,6% dan sebesar 79,4% faktor lain yang tidak diteliti.
 8. Tarif pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra rumah sakit pada Rawat Inap dan Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B Di Kabupaten Kota Se-Priangan Timur sebesar 19,3% dan sebesar 80,7% faktor lain yang tidak diteliti.
 9. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rawat Inap dan Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B Di Kabupaten Kota Se-Priangan Timur sebesar 24,7% dan sebesar 75,3% faktor lain yang tidak diteliti.
 10. Tarif pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rawat Inap dan Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B Di Kabupaten Kota Se-Priangan Timur sebesar 19,0% dan sebesar 81,0% faktor lain yang tidak diteliti.
 11. Citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B Di Kabupaten Kota Se-Priangan Timur sebesar 36,7% dan sebesar 63,3% faktor lain yang tidak diteliti.
 12. Kualitas pelayanan, tarif pelayanan dan citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B Di Kabupaten Kota Se-Priangan Timur sebesar 80,4% dan sebesar 19,6% faktor lain yang tidak diteliti

REFERENSI

- Aji, B. P. S., Ahri, R. A., & Gobel, F. A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan dan kunjungan balik pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 3(4), 130–142. <https://doi.org/10.52103/jmch.v3i4.1181>
- Anggraeni, D., & Kurniawan, P. H. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, tarif dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam. *Scientia Journal: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1(2).
- Aprianditah, M., Yamin, A., Ariga, W., & Malonga, M. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan, citra dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pasien (studi kasus di Rumah Sakit

- HL Manambai Abdulkadir). *Jurnal Sains dan Manajemen*, 12(2), 65–75. <https://doi.org/10.31294/evolusi.v12i2.23197>
- Azman, N. A., Rashid, N., Ismail, N., & Shami, S. (2019). The effect of service quality on patient satisfaction and loyalty in Malaysia Muslim friendly hospital. *Opción*, 35, 629–649.
- Batra, M., & Taneja, U. (2021). Examining the effect of servicescape, perceived service quality and emotional satisfaction on hospital image. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 15(4), 617–632. <https://doi.org/10.1108/IJPHM-04-2020-0026>
- Dewi, A. R., Suryawati, C., & Arso, S. P. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien di Indonesia: Literature review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(10), 1940–1949. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i10.4075>
- Fatima, Malik, & Shabbir. (2018). Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 35(6), 1195–1214.
- Geopal, J. R. (2024). The influence of service quality, price, and hospital image on outpatient satisfaction at the internal medicine clinic of RSD Wongsonogoro Semarang. *American Journal of Economic and Management Business*, 3(11).
- Harahap, A., Ginting, C. N., & Nasution, A. N. (2024). The effect of brand image, service quality, and facilities on patient satisfaction at the Rantauprapat City Health Center. *IRE Journals*, 8(6).
- Hardiyansyah. (2021). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, M. M., Fitriani, A. D., & Theo, D. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra Rumah Sakit Umum Dr. Ferdinand Lumban Tobing Kota Sibolga Tahun 2019. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 4(2), 144–154.
- Hubaishi, H. Al, & Ali, A. (2022). The effect of public healthcare service quality on residents' satisfaction in the United Arab Emirates (UAE): The case of Ajman Emirate. *Health*, 14(3), 306–321.
- Jannah, E. F., Haryono, B., & Gunardi, W. D. (2024). Kualitas pelayanan dan fasilitas rumah sakit terhadap citra rumah sakit yang dimediasi oleh kepuasan pasien. *YUME: Journal of Management*, 7(1), 330–336.
- Kartajaya, H. (2021). *Marketing in Venus*. Jakarta: Gramedia.
- Kartika, M. G., Kurniawati, O., Pelitawati, D., & Anifia, I. C. (2025). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan tarif terhadap kepuasan pasien RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya. *Jurnal Simki Economic*, 8(1), 142–152.
- Kotler, P. (2022). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2019). *Prinsip-prinsip pemasaran* (Edisi 12, Jilid 1). Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2021). *Manajemen pemasaran jasa: Teori dan praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maila, I. E. (2021). *Kepuasan pasien rawat jalan geriatri ditinjau dari mutu pelayanan, persepsi dan respon time di puskesmas*. Kediri: Strada Press.
- Mardhiah, N. P., Widiyanti, M., & Saggaff, S., M. (2023). The influence of service quality and perception of service price on patient satisfaction in the inpatient room of Hermina Hospital Palembang. *Journal of Social Science*, 4(5).
- Nayiga, H., Nuwagaba, A., Komunda, M., & Mugizi, T. (2024). Service quality, customer loyalty and customer retention among private health care services in Mbarara City. *Open Journal of Social Sciences*.

- Parmana, A. D., Paramarta, V., & Nurina, Y. I. (2024). Factors affecting patient satisfaction and patient loyalty in hospitals: Systematic literature review. *International Islamic Medical Journal*, 6(2), 54–63.
- Rahmawati, A. D., & Soekotjo, H. (2018). Pengaruh kualitas layanan, tarif dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit Haji Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 7(8), 1–16.
- Rindasiwi, D. T., & Tan, P. H. P. (2024). The influence of hospital brand image, health service quality, patient satisfaction and patient loyalty at Arosuka Regional Hospital. *International Journal of Science and Society*, 6(4).
- Selcen, O. D., Aydın, S., Metin, A. D., & Tansel, C. A. (2024). Effects of service quality on customer satisfaction and customer loyalty: Marmara University Hospital.
- Setyaningrum, D., Sriatmi, A., & Arso, S. P. (2024). Patient satisfaction on hospital outpatient service quality based on the Donabedian model. *Journal of Public Health for Tropical and Coastal Region*, 7(3).
- Singh, R. P., Hidayat, W. G. P. A., & Purnamaningsih, P. (2025). The impact of perceived service quality, trust, and hospital image on patient satisfaction and patient loyalty. *South Eastern European Journal of Public Health*.
- Soen, R. C. J., & Kristaung, R. (2023). The influence of service quality and hospital image for patient satisfaction and loyalty of dental and oral hospital in Jakarta. *Journal of Social Research*, 2(8).
- Suaeb, M. I. (2023). Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pasien. *Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 6(3), 218–231.
- Sulistya, Z. A., & Suryoko, S. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan tarif terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 8(1), 146–153.
- Suryana, H. P., & Darmawanti, A. M. (2019). Kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan. *Economac*, 3(2), 1–12.
- Sutojo, S. (2021). *Membangun citra pelanggan perusahaan*. Jakarta: Dammar Mulia Pustaka.
- Suwatno. (2022). *Pengantar public relation kontemporer*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Swastha, B., & Handoko, T. H. (2020). *Manajemen pemasaran modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Tanaka, I., & Darmawan, E. D. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan tarif terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi & Akuntansi (MEA)*, 5(3), 628–642.
- Tjiptono, F. (2020). *Pemasaran jasa (Prinsip, penerapan, penelitian)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2020). *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2021). *Service, quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- Wahyudi, E., Rahayu, Y. N., & Kartikasari, D. (2025). Outpatient patient satisfaction with service quality and hospital image mediated by patient trust. *The Journal of Community Health Management*, 12(1), 19–26.
- Yulianto, Y., & Yosepha, S. Y. (2023). Pengaruh citra dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RS Tk. IV Cijantung KESDAM Jaya Jakarta. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(2).
- Zarei, E., Daneshkohan, A., Pouragha, B., Marzban, S., & Arab, M. (2015). An empirical study of the impact of service quality on patient satisfaction in private hospitals, Iran. *Global Journal of Health Science*, 7(1), 1–9. <https://doi.org/10.5539/gjhs.v7n1p1>