

2-13-2026

Analisis Pengaruh Patient-Perceived Hospital Service Quality terhadap Customer Satisfaction dan Behavioral Intention Pelayanan Rawat Inap

Launa Inayati Arlina

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia, inayatiarlina99@gmail.com

Dwiky Yuanasika

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia, dwiky.yanasika-2022@fkm.unair.ac.id

Mochammad Bagus Qomaruddin

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia, bagusqomaruddin@fkm.unair.ac.id

Djazuly Chalidyanto

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia, djazulych@fkm.unair.ac.id

Follow this and additional works at: <https://scholarhub.ui.ac.id/arsi>



Part of the [Public Health Commons](#), and the [Quality Improvement Commons](#)

Recommended Citation

Arlina, Launa Inayati; Yuanasika, Dwiky; Qomaruddin, Mochammad Bagus; and Chalidyanto, Djazuly (2026) "Analisis Pengaruh Patient-Perceived Hospital Service Quality terhadap Customer Satisfaction dan Behavioral Intention Pelayanan Rawat Inap," *Jurnal ARSI : Administrasi Rumah Sakit Indonesia*: Vol. 12: No. 1, Article 2.

DOI: 10.7454/arsi.v12i1.1248

Available at: <https://scholarhub.ui.ac.id/arsi/vol12/iss1/2>

This Original Research Article is brought to you for free and open access by the Faculty of Public Health at UI Scholars Hub. It has been accepted for inclusion in Jurnal ARSI : Administrasi Rumah Sakit Indonesia by an authorized editor of UI Scholars Hub.

Analisis Pengaruh Patient-Perceived Hospital Service Quality terhadap Customer Satisfaction dan Behavioral Intention Pelayanan Rawat Inap

Cover Page Footnote

Penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberi dukungan, bimbingan, serta kesempatan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

Analisis Pengaruh *Patient-Perceived Hospital Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* dan *Behavioral Intention* Pelayanan Rawat Inap

Launa Inayati Arlina*, Dwiky Yuanasika, Mochammad Bagus Qomaruddin,
Djazuly Chalidyanto

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia

*Korespondensi: Launa Inayati Arlina, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia

inayatiarlina99@gmail.com

Article history:

Received: October 29, 2025; Revised: December 26, 2025; Accepted: February 11, 2026

Abstract. *The Bed Occupancy Rate (BOR) of inpatient rooms at Mitra Sehat Mandiri Hospital Sidoarjo during 2019-2023 has not reached the ideal standard. The BOR values were 22%, 28%, 37%, 25%, and 20%, with an average of 26.4%, remaining below the ideal range of 60-85%. One of the most influential factors contributing to the low BOR is suboptimal service quality. This study aims to analyze the relationship between Patient-Perceived Hospital Service Quality, customer satisfaction, and behavioral intention among inpatients at Mitra Sehat Mandiri Hospital Sidoarjo. This study employed a quantitative method with an analytical approach and a cross-sectional design. The population included all inpatients, with a sample of 97 respondents determined using the Lemeshow formula. Multiple linear regression was conducted to examine the influence of variables. The results showed that the dimensions of Clinical Care Process, Relationship, and Administrative Procedures contribute significantly to customer satisfaction, with p-values of 0.006, 0.026, and 0.032, respectively. In addition, Trustworthiness, Clinical Care Process, and Administrative Procedures also significantly affected patients' behavioral intention with a p-value < α (0.05). Furthermore, customer satisfaction has a significant effect on the behavioral intention of inpatients, as evidenced by a p-value < α (0.05). These findings indicate that improving service quality in various crucial aspects can encourage customer satisfaction and strengthen positive behavioral intentions in hospital services. Overall, the study concludes that improvements in key aspects of Patient-Perceived Hospital Service Quality directly enhance customer satisfaction, which in turn strengthens positive behavioral intention at Mitra Sehat Mandiri Hospital Sidoarjo.*

Keywords: *Bed Occupancy Rate; Inpatients; Hospital*

Abstrak. *Bed Occupancy Rate (BOR) ruangan rawat inap di Rumah Sakit (RS) Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo selama periode 2019-2023 belum mencapai standar ideal. Nilai BOR berturut-turut sebesar 22%, 28%, 37%, 25%, dan 20% dengan rata-rata 26,4%, masih berada di bawah kisaran ideal 60-85%. Salah satu faktor paling berpengaruh terhadap rendahnya BOR adalah kualitas pelayanan yang belum diberikan secara optimal. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan kualitas pelayanan rumah sakit yang dirasakan pasien (*Patient-Perceived Hospital Service Quality*) terhadap *customer satisfaction* dan *behavioral intention* pasien rawat inap di RS Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan analitik dan desain *cross-sectional*. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat inap, dengan jumlah sampel 97 responden yang ditentukan menggunakan rumus *Lemeshow*. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *Clinical Care Process*, *Relationship*, dan *Administrative Procedures* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* dengan *p-value* masing-masing 0,006; 0,026; dan 0,032. Selain itu, dimensi *Trustworthiness*, *Clinical Care Process*, dan *Administrative Procedures* juga berpengaruh signifikan pada *behavioral intention* dengan *p-value* < α (0,05). Selanjutnya, *customer satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* pasien rawat inap yang dibuktikan oleh *p-value* < α (0,05). Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan di berbagai aspek krusial dapat mendorong kepuasan pasien serta memperkuat niat perilaku positif dalam konteks pelayanan rumah sakit. Secara keseluruhan, beberapa aspek *Patient-Perceived Hospital Service Quality* memiliki pengaruh langsung pada *customer satisfaction* yang dapat memengaruhi *behavioral intention* di RS Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo.*

Kata kunci: *Bed Occupancy Rate; Pasien Rawat Inap; Rumah Sakit*

PENDAHULUAN

Pemenuhan kebutuhan serta harapan pasien menjadi pusat perhatian dalam kualitas pelayanan. Tingkat *customer satisfaction* atau kepuasan pasien biasanya lebih tinggi ketika mereka mendapatkan pelayanan dengan standar kualitas yang baik, dibandingkan dengan pasien yang hanya menerima pelayanan dengan kualitas sedang (Widiatmini and Purwito, 2025). Kepuasan pasien merupakan faktor krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan (Sangkot *et al.*, 2024). Kepuasan pelanggan adalah harapan pelanggan tentang apa yang diterimanya yang diungkapkan secara lisan maupun tertulis (Agung, Kurniawan and Juru, 2023).

Customer satisfaction dalam konteks rumah sakit menjadi indikator utama untuk menilai seberapa baik rumah sakit berhasil memenuhi harapan pengunjungnya. Selain mencerminkan tingkat efektivitas serta efisiensi layanan, kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh berbagai faktor. Kondisi fisik rumah sakit, termasuk ketersediaan fasilitas dan tingkat kebersihan, berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Selain itu, dimensi emosional pasien, seperti rasa aman serta nyaman, serta kualitas interaksi dengan staf medis, terutama sikap ramah serta perhatian, turut menentukan tingkat kepuasan secara keseluruhan (Hidayah, Bachtiar and Candi, 2024).

Tingkat kepuasan pasien memiliki pengaruh penting dalam menentukan keinginan mereka untuk kembali berkunjung (Cahyani and Roosdhani, 2024). Kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit menjadi faktor penting dalam membentuk loyalitas pasien (Pratiwi, Purwanda and Yuliaty, 2024). Selain itu, kepuasan pasien berpengaruh positif serta signifikan pada *Word of Mouth* (WOM) (Ruliati, Satoto and Sanosra, 2023). Informasi yang disampaikan melalui WOM cenderung lebih dipercaya karena bersumber dari pengalaman aktual yang dialami seseorang (Natalia and Siallagan, 2025).

Pemerintah berupaya meningkatkan mutu layanan agar lebih berkualitas sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat yang terus meningkat, yang dalam literatur dikenal sebagai *Service Quality* (SERVQUAL). Menurut penelitian terdahulu oleh Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) dalam Rahmawati, Osman and Achmadi (2025), konsep SERVQUAL dirancang untuk menilai kualitas layanan melalui lima dimensi utama, yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. SERVQUAL dapat menjadi alat peningkatan loyalitas pelanggan karena menjadi bagian *Balanced Scorecard* pada perspektif pelanggan yang dikembangkan sebagai kerangka untuk mengukur perbedaan antara harapan serta

persepsi pelanggan. Selama bertahun-tahun, model ini telah diuji, dimodifikasi, serta diterapkan di berbagai sektor industri jasa di seluruh dunia. Seiring perkembangannya, peneliti dan praktisi memperluas dimensi untuk menangkap detail layanan yang lebih komprehensif (Tarumingkeng, 2025).

Patient-Perceived Hospital Service Quality adalah suatu konsep untuk mengukur kualitas pelayanan rumah sakit yang dikembangkan oleh Pai and Chary (2016). Konsep ini didefinisikan sebagai penilaian pasien pada layanan kesehatan (Wulandari and Keni, 2024). Konsep *Patient-Perceived Hospital Service Quality* dirancang dengan tujuan utama untuk membangun kerangka konseptual yang dapat mengukur kualitas layanan di rumah sakit. Selain itu, konsep ini juga bertujuan memperluas model layanan kesehatan yang telah ada, meningkatkan pemahaman tentang persepsi pasien pada kualitas layanan, serta menjawab kesenjangan yang ditemukan dalam literatur. Dalam konsep ini, kualitas layanan rumah sakit dinilai melalui sembilan dimensi, yaitu *Healthscape*, *Personnel*, *Hospital Image*, *Trustworthiness*, *Clinical Care Process*, *Communication*, *Relationship*, *Personalization*, dan *Administrative Procedures* (Pai and Chary, 2016).

Healthscape mencakup fasilitas fisik layanan, seperti peralatan, mesin, papan tanda, penampilan karyawan, maupun lingkungan fisik buatan manusia staf yang bekerja dalam pelayanan kesehatan rumah sakit. *Image* didefinisikan sebagai persepsi yang ada dalam ingatan konsumen. *Trustworthiness* berkaitan dengan penyediaan perawatan medis yang menjaga privasi serta kerahasiaan. *Clinical Care Process* merujuk pada proses pelayanan kesehatan tenaga kesehatan. *Communication* merujuk pada proses pertukaran informasi antara penyedia layanan serta pelanggan. *Relationship* mengkaji hubungan antara pasien serta staf. *Personalization* merujuk pada penyesuaian layanan bagi setiap individu melalui perwakilan layanan yang mengadaptasi perilaku mereka, seperti memanggil pasien dengan menyebutkan namanya, memperlakukan pasien sebagai individu, serta perhatian yang dipersonalisasi. *Administrative Procedures* rumah sakit meliputi penerimaan, rawat inap, serta pemulangan, yang merupakan interaksi berkesinambungan (Pai, Chary and Pai, 2018).

Behavioral intention atau niat perilaku pasien meliputi kecenderungan untuk terus memanfaatkan layanan rumah sakit di masa mendatang, memberi rekomendasi kepada pihak lain, serta mempertahankan hubungan yang berkelanjutan dengan institusi penyedia layanan (Purnomo and Oliandes, 2025). Beberapa dimensi yang membentuk *behavioral intention* meliputi *Joy*, yaitu

pengalaman yang menyenangkan; *Love*, yaitu pengembangan rasa cinta pada produk, merek, maupun layanan; *Positive Surprise*, yaitu nilai tambah yang dirasakan; dan *Satisfaction*, yaitu reaksi positif konsumen. Selain itu, terdapat *Intention to Return*, yang menunjukkan kemungkinan pelanggan menggunakan kembali produk maupun layanan di masa depan; WOM, yaitu cara konsumen menyampaikan pengalaman mereka kepada orang lain; serta *Willingness to Pay More*, yang menggambarkan seberapa besar individu bersedia membayar lebih untuk memperoleh produk tertentu (Ariyanti and Joseph, 2020).

Indikator *Bed Occupancy Ratio* (BOR) digunakan untuk menilai tingkat pemanfaatan tempat tidur di rumah sakit. Perhitungan BOR dilakukan dengan melihat persentase tempat tidur yang terpakai dalam periode waktu tertentu (Kristianto and Sangkot, 2024). Secara optimal, pemanfaatan tempat tidur dianggap memadai apabila berada dalam kisaran 60%-85% (Sangkot *et al.*, 2024). Sedangkan untuk standar internasional BOR menurut Barber Johnson dalam (Surbakti and Telaumbanua, 2023) adalah 75%-85. BOR RS Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo pada tahun 2019-2023 masing-masing sebesar 22%, 28%, 37%, 25% dan 20% sehingga rata-rata BOR selama periode tersebut sebesar 26,4%. Berdasarkan data ini, dapat diketahui bahwa BOR ruangan rawat inap di RS Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo pada tahun 2019-2023 belum mencapai angka ideal (60-85%).

Sembilan dimensi *Patient-Perceived Hospital Service Quality* lebih komprehensif dibanding model SERVQUAL ataupun *Hospital Service Quality* (HOSPQUAL) yang umum digunakan, serta memodelkan pengaruh kualitas layanan pada kepuasan serta *behavioral intention*. Studi empiris mengonfirmasi bahwa kerangka konseptual sembilan dimensi *Patient-Perceived Hospital Service Quality* reliabel dan valid. Pendekatan ini lebih unggul dibandingkan dengan skala *existing*, seperti SERVQUAL maupun HOSPQUAL karena secara spesifik mengukur *Hospital Service Quality* dari sudut pandang pasien di rumah sakit pengajaran, publik, dan korporat (Pai, Chary and Pai, 2018). Dengan mengintegrasikan tren BOR lima tahun terakhir serta analisis persepsi pasien, penelitian ini menawarkan sudut pandang baru yang lebih holistik serta menghasilkan rekomendasi strategis bagi rumah sakit dengan tingkat pemanfaatan layanan yang belum memenuhi standar.

BOR yang belum ideal di ruangan rawat inap di RS Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo menunjukkan jumlah kunjungan pasien rawat inap yang rendah. Kondisi ini dapat terjadi karena beberapa aspek kualitas pelayanan yang kurang maksimal sehingga diperlukan upaya untuk meningkatkan nilai BOR

melalui analisis kualitas pelayanan kesehatan. Berdasarkan latar belakang dan data yang telah diuraikan, penelitian ini mengangkat masalah BOR ruangan rawat inap di RS Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo yang belum ideal dengan rata-rata 26,4% dalam kurun waktu 2019-2023. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk menganalisis pengaruh sembilan dimensi *Patient-Perceived Hospital Service Quality* terhadap *customer satisfaction* dan *behavioral intention*.

METODE

Dalam studi ini, jenis penelitian yang diterapkan adalah konklusif deskriptif dengan rancangan *cross-sectional*. Metode konklusif digunakan untuk menguji hipotesis dan menguji hubungan informasi (Christian and Darmawan, 2019). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di RS Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo pada bulan Oktober-November 2024. Jumlah sampel ditentukan berdasarkan *total sampling*, yaitu seluruh populasi dijadikan sampel penelitian sehingga diperoleh 97 subjek selama periode pengambilan data tanggal 10 Oktober-20 November 2024.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah pasien yang mendapatkan pelayanan rawat inap di RS Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo pada periode Oktober-November 2024, pasien merupakan pasien dengan BPJS dan non-BPJS yang menempati ruangan rawat inap kelas 1-3, berada dalam keadaan sadar, dapat berkomunikasi, memiliki kemampuan membaca dan menulis, berusia minimal 17 tahun (ketika sedang mendapatkan perawatan rawat inap), serta bersedia untuk diwawancarai dan mengisi kuesioner. Sedangkan, kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah pasien di ruangan ICU, anak-anak dan neonatus, serta pasien rawat inap umum yang menempati ruangan utama maupun VIP. Lokasi penelitian mencakup seluruh ruangan rawat inap dewasa (Uranus, Saturnus, Venus, Pluto, MARS, Moon) di RS Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo. Penelitian ini berlangsung pada 17 September-30 November 2024.

Variabel independen pada penelitian ini adalah *Patient-Perceived Service Quality* yang terdiri dari sembilan dimensi meliputi *Healthscape, Personnel, Hospital Image, Trustworthiness, Clinical Care Process, Communication, Relationship, Personalization* dan *Administrative Procedures*. Variabel antara atau *intervening* adalah *customer satisfaction*, sedangkan variabel dependen adalah *behavioral intention*. Sumber data penelitian adalah data primer yang diperoleh langsung dari pasien melalui pengisian kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Data primer dikumpulkan melalui metode survei dengan menggunakan kuesioner yang bersifat *single cross-sectional* dan *self-administered*.

Uji instrumen penelitian dilakukan untuk menghasilkan kuesioner yang valid. Proses uji instrumen melibatkan 97 subjek. Hasil analisis menunjukkan dari seluruh butir yang diuji, sebanyak 75 butir pernyataan dinyatakan valid. Keputusan ini didasarkan pada perbandingan nilai r hitung setiap butir dengan r tabel yang seluruh nilai r hitung lebih tinggi dibandingkan r tabel ($n = 97, r \text{ tabel} = 0,1975$) pada taraf signifikansi 0,05. Pengolahan data lebih lanjut dilakukan untuk menilai reliabilitas instrumen. Hasil menunjukkan bahwa seluruh butir memenuhi kriteria reliabilitas dengan nilai *Cronbach's Alpha* melebihi 0,6 sehingga instrumen ini dapat digunakan untuk penelitian lebih lanjut.

Pengolahan data dilakukan melalui beberapa tahapan. Pertama, penyusunan data, yaitu pengumpulan seluruh data yang tersedia untuk memudahkan pengecekan kelengkapan. Kedua, klasifikasi data, yaitu penggolongan, pengelompokan, dan pemilahan data berdasarkan klasifikasi yang telah dibuat serta ditetapkan oleh peneliti. Ketiga, pengolahan data yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Terakhir, interpretasi hasil pengolahan data yaitu penarikan kesimpulan dari seluruh kegiatan penelitian serta menyusun rekomendasi. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda dengan dukungan software *Statistical Product and Service Solution* (SPSS).

HASIL

Karakteristik Subjek

Penelitian ini melibatkan 97 subjek yang telah memenuhi kriteria inklusi. Karakteristik pasien rawat inap kemudian dianalisis berdasarkan usia, jenis kelamin, jenis pekerjaan, pendidikan terakhir, jenis pembayaran, dan alasan rawat inap. Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar subjek berusia

25-44 tahun, berjenis kelamin perempuan, memiliki profesi sebagai pegawai swasta, dan berpendidikan terakhir perguruan tinggi. Selain itu, mayoritas subjek menggunakan jenis pembayaran BPJS dan menjalani rawat inap atas rekomendasi dokter.

Tabel 1. Karakteristik Subjek

Karakteristik	Jumlah (n)	Persentase (%)
Usia		
17-24 tahun	39	40,2
25-44 tahun	53	54,6
45-60 tahun	5	5,1
Total	97	100
Jenis Kelamin		
Laki-laki	16	16,4
Perempuan	81	83,5
Total	97	100
Pekerjaan		
PNS/ABRI	8	8,2
Pegawai Swasta	49	50,5
Wiraswasta	3	3,0
Tidak bekerja	37	38,1
Total	97	100
Pendidikan Terakhir		
SMP	10	10,3
SMA	34	35,0
Perguruan Tinggi	53	54,6
Total	97	100
Jenis Pembayaran		
BPJS	84	86,6
Asuransi Swasta	2	2,1
Umum	11	11,3
Total	97	100
Alasan Rawat Inap		
Atas keinginan pribadi	26	26,8
Rujukan	24	24,7
Rekomendasi Keluarga	3	3,1
Rekomendasi Dokter	44	45,4
Total	97	100

Analisis Deskriptif Sembilan Dimensi *Patient-Perceived Hospital Service Quality*, *Customer Satisfaction*, dan *Behavioral Intention*

Hasil jawaban dari 97 subjek mengenai kualitas pelayanan berdasarkan sembilan dimensi *Patient-Perceived Hospital Service Quality* di RS Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo disajikan pada Tabel 2.

Terdapat enam dari sembilan dimensi yang mayoritas subjek menilai pada kategori baik, yaitu *Healthscape*, *Personnel*, *Hospital Image*, *Clinical Care Process*, *Personalization*, dan *Administrative Procedures*. Sedangkan, pada tiga dimensi lainnya, yaitu *Trustworthiness*, *Communication*, dan *Relationship* sebagian besar subjek menilai sangat baik.

Tabel 2. Analisis Deskriptif Sembilan Dimensi *Patient-Perceived Hospital Service Quality*

Dimensi <i>Patient-Perceived Hospital Service Quality</i>	Jumlah (n)	Persentase (%)
<i>Healthscape</i>		
Sangat kurang	0	0,0
Kurang baik	13	13,4
Baik	50	51,5
Sangat baik	34	35,1
Total	97	100,0
<i>Personnel</i>		
Sangat kurang	0	0,0
Kurang baik	6	6,2
Baik	49	50,5
Sangat baik	42	43,3
Total	97	100,0
<i>Hospital Image</i>		
Sangat kurang	1	1,0
Kurang baik	9	9,3
Baik	50	51,5
Sangat baik	37	38,1
Total	97	100,0
<i>Trustworthiness</i>		
Sangat kurang	0	0,0
Kurang baik	3	3,1
Baik	43	44,3
Sangat baik	51	52,6
Total	97	100,0
<i>Clinical Care Process</i>		
Sangat kurang	0	0,0
Kurang baik	5	5,2
Baik	50	51,5
Sangat baik	42	43,3
Total	97	100,0
<i>Communication</i>		
Sangat kurang	0	0,0
Kurang baik	6	6,2
Baik	45	46,4
Sangat baik	46	47,4
Total	97	100,0
<i>Relationship</i>		
Sangat kurang baik	1	1,0
Kurang baik	5	5,2
Baik	45	46,4
Sangat baik	46	47,4
Total	97	100,0
<i>Personalization</i>		
Sangat kurang	0	0,0
Kurang baik	5	5,2
Baik	48	49,5
Sangat baik	44	45,4
Total	97	100,0

Dimensi <i>Patient-Perceived Hospital Service Quality</i>	Jumlah (n)	Persentase (%)
<i>Administrative Procedures</i>		
Sangat kurang	0	0,0
Kurang baik	6	6,2
Baik	48	49,5
Sangat baik	43	44,3
Total	97	100,0

Analisis deskriptif mengenai *customer satisfaction* disajikan pada Tabel 3 dengan distribusi lengkap setiap butir jawaban subjek tersedia pada bagian *appendix*. *Customer satisfaction* terbagi dalam lima dimensi, yaitu *Price*, *Service Quality*,

Product Quality, *Emotional Factor*, dan *Efficiency*. Hasil analisis menunjukkan bahwa kelima dimensi tersebut memiliki persentase tertinggi pada kategori puas, dengan dimensi *Price* menempati persentase tertinggi sebesar 51,5%.

Tabel 3. Analisis Deskriptif *Customer Satisfaction*

<i>Customer Satisfaction</i>	Jumlah (n)	Persentase (%)
<i>Price</i>		
Sangat kurang puas	0	0,0
Kurang puas	3	3,1
Puas	50	51,5
Sangat Puas	44	45,4
Total	97	100,0
<i>Service Quality</i>		
Sangat kurang puas	0	0,0
Kurang puas	5	5,2
Puas	47	48,5
Sangat Puas	45	46,4
Total	97	100,0
<i>Product Quality</i>		
Sangat kurang puas	0	0,0
Kurang puas	5	5,2
Puas	49	50,5
Sangat Puas	43	44,3
Total	97	100,0
<i>Emotional Factor</i>		
Sangat kurang puas	0	0,0
Kurang puas	5	5,2
Puas	48	49,5
Sangat Puas	44	45,4
Total	97	100,0
<i>Efficiency (Kemudahan)</i>		
Sangat kurang puas	0	0,0
Kurang puas	6	6,2
Puas	47	48,5
Sangat Puas	44	45,4
Total	97	100,0

Analisis *behavioral intention* pada pasien rawat inap RS Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo disajikan pada Tabel 4. Mayoritas subjek menunjukkan *behavioral intention* yang positif, tercatat sebanyak 87,6% berada pada kategori tinggi dan sangat tinggi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas

pasien memiliki kecenderungan tinggi untuk kembali memanfaatkan layanan rumah sakit serta merekomendasikannya kepada orang lain. Seluruh distribusi jawaban per butir dari subjek tersedia secara lengkap pada bagian lampiran.

Tabel 4. Analisis Deskriptif *Behavioral Intention*

<i>Behavioral Intention</i>	Jumlah (n)	Persentase (%)
Sangat Rendah	0	0,0
Rendah	12	12,4
Tinggi	48	49,5
Sangat Tinggi	37	38,1
Total	97	100,0

Data penelitian tersebut harus memenuhi kriteria *Best Linear Unbiased Estimator* (BLUE) sebelum dianalisis menggunakan regresi linier. Berdasarkan teorema *Gauss-Markov* dalam (Hutagaol, 2025), kriteria BLUE dapat terpenuhi apabila asumsi klasik dipenuhi. Data dalam penelitian ini bersifat *cross-sectional* dan tidak melibatkan analisis variasi antar waktu sehingga pengujian asumsi klasik yang diterapkan mencakup normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Uji normalitas dilakukan untuk menilai apakah residual maupun variabel

pengganggu dalam model regresi mengikuti distribusi normal. Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengecek adanya indikasi multikolinearitas di dalam model, sedangkan uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan varian residual antar pengamatan dalam model regresi.

Pengaruh Sembilan Dimensi *Patient-Perceived Hospital Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction*

Dalam penelitian ini, analisis pengaruh dilakukan menggunakan regresi linier berganda untuk menilai hubungan linear antara dua atau lebih dari variabel independen terhadap variabel dependen. Pada pengujian hipotesis, variabel independen (X) terdiri dari sembilan dimensi *Patient-Perceived Hospital Service Quality*, sedangkan variabel dependen (Y) adalah *customer satisfaction*.

Tabel 5. Analisis Regresi Linear Berganda Pengaruh Sembilan Dimensi *Patient-Perceived Hospital Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction*

Variabel	<i>p-value</i>	Beta
<i>Healthscape</i> (X1)	0,316	0,100
<i>Personnel</i> (X2)	0,444	-0,081
<i>Hospital Image</i> (X3)	0,750	-0,033
<i>Trustworthiness</i> (X4)	0,530	0,064
<i>Clinical Care Process</i> (X5)	0,006*	0,251*
<i>Communication</i> (X6)	0,882	0,016
<i>Relationship</i> (X7)	0,026*	0,218*
<i>Personalization</i> (X8)	0,156	0,193
<i>Administrative Procedures</i> (X9)	0,032*	0,257

* Menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan

Hasil analisis regresi linier disajikan pada Tabel 5. Terdapat tiga variabel yang memiliki *p-value* < α (0,05), yaitu variabel *Clinical Care Process* (X5), *Relationship* (X7), dan *Administrative Procedures* (X9). Pada variabel *Clinical Care Process* (X5) diketahui bahwa *p-value* sebesar 0,006. Variabel *Relationship* (X7) memiliki *p-value* sebesar 0,026, sedangkan variabel *Administrative Procedures* (X9) memiliki *p-value* sebesar 0,032. Dengan demikian, ketiga variabel tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* di RS Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo.

Berdasarkan hasil uji normalitas data menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*, data terdistribusi normal dengan *p-value* > α (0,05). Hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai *tolerance* dari kesembilan variabel melebihi 0,1, sedangkan nilai VIF kurang dari 10,00 sehingga model regresi yang digunakan bebas dari masalah multikolinearitas. Analisis *scatterplot* menunjukkan

titik-titik yang tersebar secara acak, tanpa membentuk pola tertentu, serta tersebar di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas.

Pengaruh Sembilan Dimensi *Patient-Perceived Hospital Service Quality* terhadap *Behavioral Intention*

Analisis pengaruh sembilan dimensi *Patient-Perceived Hospital Service Quality* terhadap *behavioral intention* pasien rawat inap RS Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo menggunakan hipotesis dengan variabel independen (X), yaitu sembilan dimensi *Patient Perceived Hospital Service Quality* dan variabel dependen (Z), yaitu *behavioral intention*. Adanya pengaruh ditunjukkan dengan *p-value* < α (0,05) dengan rincian hasil analisis disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Analisis Regresi Linear Berganda Pengaruh Sembilan Dimensi *Patient-Perceived Hospital Service Quality* terhadap *Behavioral Intention*

Variabel	p-value	Beta
Healthscape (X1)	0,710	-0,038
Personnel (X2)	0,755	0,034
Hospital Image (X3)	0,179	0,143
Trustworthiness (X4)	0,046*	-0,210*
Clinical Care Process (X5)	0,015*	0,238*
Communication (X6)	0,210	-0,136
Relationship (X7)	0,386	0,088
Personalization (X8)	0,177	0,190
Administrative Procedures (X9)	0,036*	-0,264*

* Menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan

Terdapat sebanyak tiga variabel dengan *p-value* < α (0,05), yaitu variabel *Trustworthiness* (X4), *Clinical Care Process* (X5), dan *Administrative Procedures* (X9) sehingga dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* di RS Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo. Sebaliknya, hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara *Healthscape*, *Personnel*, *Hospital Image*, *Communication*, *Relationship*, dan *Personalization* dalam *Patient-Perceived Hospital Service Quality* terhadap *behavioral intention* di RS Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo.

Pengaruh *Customer Satisfaction* terhadap *Behavioral Intention*

Analisis pengaruh *customer satisfaction* pada *behavioral intention* pasien rawat inap RS Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo memiliki hipotesis berupa variabel independen (Y), yaitu *customer satisfaction* serta variabel dependen (Z), yaitu *behavioral intention*. Kedua variabel dianalisis untuk mengetahui hubungan pengaruhnya, dengan rincian hasil disajikan pada Tabel 7. Selain itu, uji ini bertujuan untuk menentukan nilai koefisien beta antara kedua variabel.

Tabel 7. Analisis Regresi Linear Berganda Pengaruh *Customer Satisfaction* terhadap *Behavioral Intention*

Variabel	p-value	Beta
<i>Customer Satisfaction</i> (Y)	0,000*	0,828

* Menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan

Pengaruh variabel *customer satisfaction* (Y) pada *behavioral intention* (Z) ditunjukkan dengan *p-value* < α (0,05). Berdasarkan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh signifikan *customer satisfaction* terhadap *behavioral intention* di RS Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo. Nilai koefisien beta untuk variabel *customer satisfaction* sebesar 0,828, yang mengindikasikan bahwa setiap peningkatan *customer satisfaction* akan diikuti peningkatan *behavioral intention* sebesar 0,828

dengan asumsi variabel independen lainnya tetap konstan. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan adanya pengaruh signifikan *customer satisfaction* pada *behavioral intention* di RS Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo.

DISKUSI

Karakteristik Subjek Pasien Rawat Inap di RS Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo

Hasil penelitian menunjukkan mayoritas subjek berusia 25-44 tahun dengan jumlah 53 pasien (54,6%) dan sebagian besar subjek berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 81 pasien (83,5%). Temuan ini terbukti konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kelompok usia tersebut mendominasi populasi subjek. Studi serupa di RSUD Dr. Soetomo Surabaya melaporkan 53,4% subjek berada dalam rentang usia 25-44 tahun dengan mayoritas berjenis kelamin perempuan (61,2%) (Pratiwi, Purwanda and Yuliaty, 2024).

Dalam penelitian ini, sebagian besar subjek adalah pegawai swasta dengan jumlah 49 pasien (50,5%) dan mayoritas memiliki pendidikan terakhir di perguruan tinggi dengan jumlah 53 pasien (54,6%). Status pekerjaan dianggap sebagai faktor penting dalam menilai kualitas layanan kesehatan. Pasien yang bekerja cenderung lebih kritis terhadap waktu tunggu dan efisiensi layanan, mengingat keterbatasan waktu luang yang mereka miliki (Atmaja *et al.*, 2024).

Selain itu, sebagian besar subjek merupakan pasien rawat inap dengan skema pembayaran BPJS, sebanyak 84 pasien (86,6%). Penelitian lain juga menunjukkan bahwa pasien BPJS cenderung berasal dari ekonomi menengah ke bawah yang membutuhkan sistem pembiayaan kesehatan yang lebih terjangkau (Mewengkang, Korompis and Rumayar, 2025). Alasan utama pasien menjalani rawat inap adalah rekomendasi dokter dengan jumlah 44 pasien (45,4%). Sebagian besar pasien dirawat berdasarkan rekomendasi medis yang mempertimbangkan beberapa faktor, antara lain kondisi kesehatan, hasil pemeriksaan, kebutuhan

terapi, dan faktor risiko medis yang dimiliki oleh pasien. Rekomendasi ini diberikan untuk memastikan pasien memperoleh perawatan yang optimal sesuai dengan kebutuhannya.

Kualitas Pelayanan Berdasarkan Sembilan Dimensi *Patient-Perceived Hospital Service Quality* di RS Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo

Patient-Perceived Hospital Service Quality memiliki keunggulan utama dalam menempatkan pengalaman serta persepsi pasien sebagai indikator utama dalam menilai kualitas layanan rumah sakit. Pendekatan ini memastikan bahwa pelayanan yang diberikan selaras dengan kebutuhan, harapan, dan tingkat kepuasan pasien. Selain itu, *Patient-Perceived Hospital Service Quality* menawarkan evaluasi yang komprehensif dengan mencakup berbagai dimensi kualitas layanan, seperti *Personnel, Trustworthiness, Clinical Care Process, Communication, Relationship, Personalization, Healthscape, Hospital Image, dan Administrative Procedures*. Dengan cakupan yang luas ini, rumah sakit dapat memperoleh gambaran menyeluruh mengenai ukuran berbagai aspek layanan, dari kualitas fisik fasilitas serta peralatan, hingga interaksi antara staf medis serta pasien, yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan (Jauhari and Irawan, 2025).

Loyalitas serta kepercayaan pasien pada rumah sakit dapat tumbuh seiring dengan penyelenggaraan layanan berkualitas tinggi. Kualitas pelayanan yang unggul akan meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pasien, yang berdampak positif terhadap reputasi dan keberlanjutan operasional rumah sakit (Lestari *et al.*, 2025). Pelayanan yang diberikan akan menghasilkan pengalaman pribadi pasien terkait tenaga profesional, fasilitas, tingkat komunikasi, dan proses manajemen perawatan. Dengan adanya data yang diperoleh dari pengalaman pasien, rumah sakit dapat lebih responsif dalam mengatasi kekurangan serta meningkatkan efektivitas pelayanan (Al-Jabri, Turunen and Kvist, 2021).

Customer Satisfaction Pasien Rawat Inap di RS Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo

Service Quality merupakan faktor utama dalam menentukan kepuasan pasien. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa mayoritas fasilitas kesehatan telah berhasil memberikan kepuasan kepada pasien melalui penerapan dimensi-dimensi *Service Quality (Servqual)*, seperti *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangible* (Amanda and Andarini, 2023). Penelitian oleh Anfal (2020) menunjukkan bahwa kualitas produk dan jasa merupakan faktor utama dalam memengaruhi kepuasan pasien. Pasien merasa puas apabila kualitas pelayanan yang diberikan sesuai atau

melebihi harapan mereka. Pemenuhan kebutuhan ini merupakan bagian dari *Product Quality* yang disediakan oleh rumah sakit untuk meningkatkan kenyamanan serta kesejahteraan pasien selama masa perawatan.

Meskipun demikian, dimensi *Price* menjadi aspek yang paling banyak memperoleh penilaian kurang puas. Ketidakpuasan pasien pada harga layanan rumah sakit dapat disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya adalah ketidaksesuaian antara biaya yang dikenakan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Pasien dapat merasa bahwa biaya yang harus dibayarkan tidak sebanding dengan fasilitas dan layanan yang diterima. Sebagai contoh, apabila kualitas pelayanan tidak memenuhi harapan, pasien tetap akan merasa tidak puas meskipun biaya yang dikeluarkan tergolong tinggi (Nurahma, Kumalasari and Suwanto, 2023).

Behavioral Intention Pasien Rawat Inap di RS Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo

Dalam penelitian ini menunjukkan sebagian besar pasien memiliki kecenderungan yang tidak terlalu tinggi dalam menggunakan kembali serta merekomendasikan layanan rumah sakit kepada orang lain. *Behavioral intention* menjadi faktor penting yang berkaitan dengan tindakan pasien di masa mendatang dalam memilih layanan rumah sakit. Hal ini dipengaruhi banyak hal, termasuk kualitas layanan serta kepuasan pasien (Karsana and Murhadi, 2021).

Pengalaman pasien memiliki peran sangat penting dalam menentukan niat mereka untuk kembali memanfaatkan layanan kesehatan maupun merekomendasikannya. Studi terdahulu menunjukkan bahwa pengalaman positif dapat meningkatkan kemungkinan pasien untuk kembali, sementara pengalaman negatif cenderung menurunkan niat tersebut. Selain itu, penelitian juga menemukan bahwa pengalaman pasien memiliki dampak signifikan pada loyalitas pelanggan, yang dimediasi oleh *electronic Word of Mouth (eWOM)*. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman positif dapat memperkuat loyalitas pasien melalui rekomendasi berbasis digital, yang berkontribusi pada reputasi serta citra rumah sakit di masyarakat (Marlina, Ruswanti and Mulyani, 2024).

Pengaruh Sembilan Dimensi *Patient-Perceived Hospital Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* Pasien Rawat Inap di RS Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh signifikan antara *Clinical Care Process* dalam *Patient-Perceived Hospital Service Quality* terhadap *customer satisfaction* di RS Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo. Temuan ini sejalan dengan

beberapa penelitian lain yang menunjukkan bahwa implementasi proses perawatan klinis yang efektif dapat meningkatkan mutu pelayanan serta kepuasan pasien. Sebuah penelitian menemukan bahwa penerapan *Clinical Pathway* (CP) dapat memperbaiki mutu pelayanan keperawatan serta meningkatkan kepuasan pasien. Studi tersebut menunjukkan bahwa penerapan CP memengaruhi kepuasan pasien dan mutu pelayanan keperawatan memengaruhi kepuasan pasien (Widjaja, Wijayanti and Tjitra, 2019).

Pengaruh signifikan juga ditemukan antara *Relationship* dalam *Patient-Perceived Hospital Service Quality* terhadap *customer satisfaction* di RS Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo. Temuan ini sejalan dengan berbagai penelitian lain yang menekankan pentingnya hubungan interpersonal dalam meningkatkan kepuasan pasien. Sebuah penelitian menunjukkan adanya hubungan signifikan antara komunikasi dokter-pasien dengan kepuasan pasien rawat inap. Hasil analisis menunjukkan bahwa pasien yang menilai komunikasi dokter baik memiliki peluang 3,470 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan pasien yang menilai komunikasi dokter kurang baik (Pandoh, Tucunan and Rumayar, 2018).

Penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh signifikan antara *Administrative Procedures* dalam *Patient-Perceived Hospital Service Quality* terhadap *customer satisfaction* di RS Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo. Temuan ini sejalan dengan penelitian lain yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, yaitu sebanyak 63,6% variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan tenaga administrasi rumah sakit (Sari, 2023).

Berdasarkan hasil analisis, tidak terdapat pengaruh signifikan antara *Healthscape* dalam *Patient-Perceived Hospital Service Quality* terhadap *customer satisfaction* di RS Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo. Penelitian lain menunjukkan bahwa *Healthscape* maupun aspek lingkungan fisik rumah sakit tidak selalu memiliki pengaruh signifikan pada *customer satisfaction*. Penelitian lain menunjukkan bahwa aspek *Healthscape* dapat memengaruhi kepuasan pasien. Sebuah studi menemukan bahwa aspek lingkungan fisik yang paling berpengaruh pada kepuasan pasien adalah rambu petunjuk arah serta dekorasi ruangan dengan $p\text{-value} = 0,004$ (Ali, Haerudin and Yuliati, 2024).

Penelitian ini menemukan tidak adanya pengaruh signifikan antara *Personnel* dalam *Patient-Perceived Hospital Service Quality* terhadap *customer satisfaction* di RS Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo. Banyak penelitian lain menunjukkan bahwa aspek personel biasanya

memiliki pengaruh signifikan pada kepuasan pasien. Penelitian di Rumah Sakit Siti Rahmah Kota Padang menunjukkan bahwa variabel "*people*" maupun pelaku penyedia jasa berpengaruh signifikan pada kepuasan atas pelayanan. Ini menekankan pentingnya peran personel dalam layanan rumah sakit (Sanjaya and Yuliastanty, 2017).

Hasil penelitian menunjukkan tidak terdapat pengaruh signifikan antara *Hospital Image* dalam *Patient-Perceived Hospital Service Quality* pada *customer satisfaction* di RS Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo. Sebuah penelitian di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Makassar menunjukkan bahwa citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pasien rawat inap (Amalia, Ikhtiar and Haeruddin, 2024). Artinya, temuan penelitian tidak sejalan dengan penelitian terdahulu sehingga dapat menjadi penelitian lebih lanjut pada penelitian selanjutnya.

Hasil tidak terdapat pengaruh signifikan juga ditemukan antara *Trustworthiness* dalam *Patient-Perceived Hospital Service Quality* terhadap *customer satisfaction* di RS Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo. Penelitian di Rumah Sakit Annisa Kota Tangerang menunjukkan bahwa kepercayaan pasien berpengaruh positif serta signifikan pada kepuasan pasien. Semakin tinggi tingkat kepercayaan pasien, semakin meningkat kepuasan mereka pada kualitas pelayanan rumah sakit tersebut (Wiliana, Erdawati and Meitry, 2019).

Penelitian ini menemukan tidak adanya pengaruh signifikan antara *Communication* dalam *Patient-Perceived Hospital Service Quality* terhadap *customer satisfaction* di RS Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo. Temuan ini berbeda dari banyak penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa komunikasi efektif antara tenaga kesehatan serta pasien berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian lain menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif merupakan salah satu faktor yang menyebabkan pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit (Hasna, Irwandy and Arifah, 2022). Studi lain menemukan bahwa komunikasi terapeutik yang baik akan memberi kepuasan tersendiri bagi pasien, yang pada akhirnya memengaruhi kepuasan pasien pada pelayanan yang diberikan di rumah sakit (Kusumo, 2017).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara *Personalization* dalam *Patient-Perceived Hospital Service Quality* terhadap *customer satisfaction* di RS Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo. Temuan ini berbeda dari beberapa penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa personalisasi layanan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Penerapan kualitas pelayanan yang baik dan efektif akan berkontribusi terhadap kepuasan dan

loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Kualitas pelayanan rumah sakit tidak hanya mencakup aspek teknis medis, tetapi juga kenyamanan, perhatian, dan interaksi antara tenaga medis dengan pasien (Sitepu and Kosasih, 2024).

Pengaruh Sembilan Dimensi *Patient-Perceived Hospital Service Quality* terhadap *Behavioral Intention* Pasien Rawat Inap di RS Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo

Berdasarkan hasil analisis, terdapat pengaruh signifikan antara *Trustworthiness* dalam *Patient-Perceived Hospital Service Quality* terhadap *behavioral intention* di RS Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo. Temuan ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya yang menemukan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh signifikan pada kepuasan serta loyalitas pasien rawat jalan di Poliklinik Saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya. Loyalitas pasien mencerminkan niat berperilaku positif, seperti keinginan untuk terus menggunakan layanan rumah sakit tersebut (Purba, Halim and Widayatsari, 2021).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *Clinical Care Process* dalam *Patient-Perceived Hospital Service Quality* terhadap *behavioral intention* di RS Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo. Temuan ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya yang menemukan bahwa variabel proses perawatan klinis berpengaruh signifikan pada kepuasan pasien di rumah sakit swasta di Kota Bengkulu. Kepuasan pasien seringkali terkait erat dengan niat berperilaku mereka, seperti keinginan untuk kembali maupun merekomendasikan layanan (Fuadi and Suryadi, 2021).

Penelitian ini menemukan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *Administrative Procedures* dalam *Patient-Perceived Hospital Service Quality* terhadap *behavioral intention* di RS Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo. Temuan ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa aspek administrasi yang efisien serta berkualitas dapat memengaruhi niat pasien untuk kembali maupun merekomendasikan layanan rumah sakit. Penelitian lain menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi yang baik berkontribusi signifikan pada kepuasan pasien, yang pada gilirannya memengaruhi niat mereka untuk kembali maupun merekomendasikan rumah sakit (Samsudin, 2021).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara *Healthscape* dalam *Patient-Perceived Hospital Service Quality* terhadap *behavioral intention* di RS Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo. Temuan ini berbeda dari beberapa penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa

Healthscape dapat memengaruhi niat pasien untuk kembali maupun merekomendasikan layanan rumah sakit. Penelitian lain menemukan bahwa *Healthscape* berpengaruh signifikan pada *behavioral intention* pasien dengan kualitas layanan sebagai mediator. Artinya terdapat pengaruh positif antara kondisi lingkungan fisik pada kepuasan pasien dan minat berkunjung kembali (Sriatmi and Yoga Pramana, 2022).

Tidak adanya pengaruh signifikan juga ditemukan antara *Personnel* dalam *Patient-Perceived Hospital Service Quality* terhadap *behavioral intention* di RS Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo. Temuan ini berbeda dari beberapa penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa aspek personel dapat memengaruhi niat pasien untuk kembali maupun merekomendasikan layanan rumah sakit (Kurniawati, Kuswati and Ichsan, 2025). Penelitian ini juga menemukan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara *Hospital Image* dalam *Patient-Perceived Hospital Service Quality* terhadap *behavioral intention* di RS Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo. Temuan ini berbeda dari beberapa penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa citra rumah sakit dapat memengaruhi niat pasien untuk kembali maupun merekomendasikan layanan tersebut. Penelitian lain menemukan bahwa reputasi serta persepsi positif pada rumah sakit dapat membentuk ekspektasi yang selaras dengan pengalaman aktual sehingga meningkatkan kecenderungan pasien untuk kembali (Raharjo and Jayanegara, 2025).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara *Communication* dalam *Patient-Perceived Hospital Service Quality* terhadap *behavioral intention* di RS Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo. Temuan ini berbeda dari beberapa penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa komunikasi efektif antara tenaga kesehatan serta pasien dapat memengaruhi niat pasien untuk kembali maupun merekomendasikan layanan tersebut. Penelitian lain menemukan bahwa komunikasi yang efektif antara staf rumah sakit serta pasien berperan penting dalam meningkatkan loyalitas pasien. Kurangnya komunikasi menjadi salah satu faktor penyebab ketidakpuasan pasien di rumah sakit (Rusnoto, Purnomo and Utomo, 2019).

Penelitian ini menunjukkan bahwa *Relationship* dalam *Patient-Perceived Hospital Service Quality* tidak memberi pengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* pasien di RS Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo. Temuan tersebut berbeda dengan beberapa penelitian terdahulu, yang menekankan bahwa hubungan positif antara rumah sakit serta pasien dapat meningkatkan niat pasien untuk kembali memanfaatkan layanan maupun merekomendasikannya kepada orang lain. Adanya hubungan baik dengan tenaga medis membuat

pasien merasa didengar, dihormati, dan dilibatkan dalam pengambilan keputusan. Pasalnya, setiap pelayanan yang diberikan dokter dan perawat berdampak signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien (Wijaya and Haryono, 2025).

Hasil yang sama juga ditemukan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara *Personalization* dalam *Patient-Perceived Hospital Service Quality* terhadap *behavioral intention* di RS Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo. Temuan ini berbeda dari beberapa penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa personalisasi layanan dapat memengaruhi niat pasien untuk kembali maupun merekomendasikan layanan tersebut. Penelitian lain menemukan bahwa kualitas pelayanan, yang mencakup aspek personalisasi, memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap niat berperilaku pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pekalongan (Nugroho, Supriyanto and Widaningsih, 2019).

Pengaruh *Customer Satisfaction* Terhadap *Behavioral Intention* Pasien Rawat Inap di RS Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *customer satisfaction* dalam *Patient-Perceived Hospital Service Quality* terhadap *behavioral intention* di RS Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo. Temuan ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan memengaruhi niat berkunjung ulang pasien. Ditemukan bahwa kepuasan pasien juga secara signifikan memengaruhi niat berkunjung ulang pasien (Nugroho, Supriyanto and Widaningsih, 2019).

KESIMPULAN

Dimensi *Clinical Care Process*, *Relationship*, dan *Administrative Procedures* dalam *Patient-Perceived Hospital Service Quality* memiliki pengaruh terhadap *customer satisfaction* pasien rawat inap RS Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo. Selain itu, dimensi *Trustworthiness*, *Clinical Care Process*, dan *Administrative Procedures* dalam *Patient-Perceived Hospital Service Quality* memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention* pasien rawat inap di RS Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo. *Customer satisfaction* memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention* pasien rawat inap di RS Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo. Keterbatasan metodologis penelitian ini mencakup ukuran sampel terbatas dengan teknik *accidental sampling* yang membatasi generalisasi eksternal dan desain *cross-sectional* yang tidak menangkap variabilitas temporal BOR.

REKOMENDASI

Penelitian ini merumuskan lima rekomendasi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan rawat inap dengan variabel yang membutuhkan perhatian lebih, yaitu *Clinical Care Process* dan *Administrative Procedure* karena memengaruhi *customer satisfaction* dan *behavioral intention*. Rekomendasi pertama adalah memastikan ketersediaan serta meningkatkan kompetensi dokter dan tenaga kesehatan melalui proses rekrutmen selektif dan pengembangan kompetensi berkelanjutan sehingga proses asuhan klinis menjadi lebih cepat, tepat, serta sesuai kebutuhan pasien. Selain itu, rumah sakit disarankan penyelenggaraan program pelatihan, seperti *in house training* terkait *hospitality* dan komunikasi terapeutik bagi seluruh karyawan rumah sakit. Program ini perlu didukung oleh sinergi antara manajemen, kepala ruangan, dan komite keperawatan sehingga hubungan interpersonal yang positif dapat terbentuk dan mendorong niat pasien untuk kembali maupun merekomendasikan layanan rumah sakit kepada orang lain.

Rekomendasi berikutnya adalah manajemen rumah sakit perlu memperkuat sistem pembinaan dan supervisi karyawan, antara lain melalui mekanisme *preceptorship* bagi karyawan baru, evaluasi masa percobaan yang terstruktur, serta penerapan sistem *reward* dan *punishment* yang adil untuk mendorong kepatuhan terhadap standar prosedur operasional. Selain itu, manajemen rumah sakit disarankan menyusun dan menerapkan sistem evaluasi berkala terhadap kebersihan serta kenyamanan lingkungan rawat inap, termasuk kerapian ruangan, ketersediaan fasilitas penunjang, serta kenyamanan pasien dan keluarga. Rekomendasi terakhir adalah meningkatkan keterlibatan rumah sakit dengan masyarakat sekitar melalui kegiatan edukasi kesehatan dan promosi pelayanan rumah sakit yang terencana sehingga citra pelayanan menjadi lebih positif di mata pasien maupun calon pasien.

IZIN ETIK

Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan dari Universitas Airlangga Faculty of Dental Medicine Health Research Ethical Clearance Commission dengan nomor 1023/HRECC.FODM/X/2024.

KONFLIK KEPENTINGAN

Penulis menyatakan bahwa tidak ada konflik kepentingan terkait publikasi artikel ini.

KONTRIBUSI PENULIS

LIA: Konseptualisasi, Kurasi Data, Perolehan Pendanaan, Metodologi, Sumber Daya, Perangkat Lunak, Visualisasi, Penulisan Tinjauan dan Penyuntingan. DY: Konseptualisasi, Kurasi Data, Analisis Formal, Investigasi, Metodologi, Administrasi Proyek, Sumber Daya, Perangkat Lunak, Visualisasi, Penulisan Draf Asli. MBQ: Metodologi, Administrasi Proyek, Sumber Daya, Supervisi, Penulisan Draf Asli. DC: Metodologi, Administrasi Proyek, Sumber Daya, Validasi, Penulisan Draf Asli. Semua penulis telah membaca dan menyetujui artikel yang diterbitkan.

PENGAKUAN

Penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberi dukungan, bimbingan, serta kesempatan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

REFERENSI

- Agung, R.A.K., Kurniawan, A.P. and Juru, P. (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Borwita Citra Prima Maumere', *Nian Tana Sikka : Jurnal ilmiah Mahasiswa*, 1(3), pp. 18-31. Available at: <https://doi.org/10.59603/niantanasikka.v1i3.22>.
- Al-Jabri, F.Y.M., Turunen, H. and Kvist, T. (2021) 'Patients' Perceptions of Healthcare Quality at Hospitals Measured by the Revised Humane Caring Scale', *Journal of Patient Experience*, 8, pp. 1-8. Available at: <https://doi.org/10.1177/23743735211065265>.
- Ali, N.R.I.S., Haerudin and Yulianti (2024) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Fisik (Healthscape) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUP dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2023', *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)*, 5(1), pp. 16-29. Available at: <https://pasca-umi.ac.id/index.php/jahr/article/view/1572>.
- Amalia, A., Ikhtiar, M. and Haeruddin, H. (2024) 'Analisis Pengaruh Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin', *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)*, 5(2), pp. 128-133. Available at: <https://pasca-umi.ac.id/index.php/jahr/article/view/1661>.
- Amanda, A. and Andarini, D. (2023) 'Literature Review: Analisis Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan Dengan Metode Service Quality', *Jurnal Lentera Kesehatan Masyarakat*, 2(3), pp. 148-162. Available at: <https://doi.org/10.69883/jlkm.v2i3.52>.
- Anfal, A. (2020) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018', *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), pp. 1-19. Available at: <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>.
- Ariyanti, F.D. and Joseph, A.A. (2020) 'Partial least squares structural equation modelling approach: how e-service quality affects customer satisfaction and behaviour intention of e-money', *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 426(1), p. 012130. Available at: <https://doi.org/10.1088/1755-1315/426/1/012130>.
- Atmaja, I.N.D.J. et al. (2024) 'Hubungan Karakteristik Pasien Terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Kota Mataram', *Empiricism Journal*, 5(2), pp. 195-213. Available at: <https://doi.org/10.36312/ej.v5i2.2300>.
- Cahyani, D.A.N. and Roosdhani, M.R. (2024) 'Eksplorasi Kepuasan Pasien: Analisis Dampaknya Terhadap Niat Kunjungan Ulang Dan Word Of Mouth Pada Rumah Sakit Graha Husada Jepara', *Manajemen dan Bisnis*, 6(1), pp. 11-19. Available at: <https://doi.org/10.30743/jmb.v6i1.8797>.
- Christian, M. and Darmawan, H. (2019) 'Mulut Ke Mulut Dan Citra Merek Untuk Memprediksi Niat Beli Pada Konsumen Laptop Asus Di Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara', *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 1(3), p. 559. Available at: <https://doi.org/10.24912/jmk.v1i3.5368>.
- Fuadi, S. and Suryadi (2021) 'Analisis Total Quality Service (TQS) dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Di RS. Swasta Kota Bengkulu (Studi Kasus RS. Tiara Sella dan RS. Raflesia)', *4th Prosiding Business and Economics Conference In Utilizing of Modern Technology 2021*, pp. 225-238. Available at: <https://journal.unimma.ac.id/index.php/conference/article/view/5857>.
- Hasna, H., Irwandy, I. and Arifah, N. (2022) 'Hubungan Kualitas Komunikasi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin', *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(2), pp. 155-165. Available at: <https://doi.org/10.30597/hjph.v3i2.21856>.
- Hidayah, N., Bachtiar, A. and Candi, C. (2024) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit: Systematic Review', *PREPOTIF : JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT*, 8(3), pp. 6300-6308. Available at: <https://doi.org/10.31004/prepotif.v8i3.37178>.
- Hutagaol, K. (2025) 'Kajian tentang Uji Asumsi Klasik Berbantuan SPSS', *Jurnal Padegogik*,

- 8(2). Available at: <https://jurnal.unai.edu/index.php/jpd/article/view/4173>.
- Jauhary, M.C.N. and Irawan, A.P. (2025) 'Komparasi dimensi ServQual dalam penilaian kualitas layanan rumah sakit swasta dan pemerintah di Semarang', *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 9(5), pp. 868-878. Available at: <https://doi.org/10.24912/jmbk.v9i5.35329>.
- Karsana, W. and Murhadi, W.R. (2021) 'Effect of Service Quality and Patient Satisfaction on Behavioral Intention', *Journal of Entrepreneurship & Business*, 2(1), pp. 25-36. Available at: <https://doi.org/10.24123/jeb.v2i1.3981>.
- Kristianto, T. and Sangkot, H.S. (2024) 'Analisis Forecast Kebutuhan Tempat Tidur Berdasarkan Indikator Barber Johnson di RSUD Sidoarjo', *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, 5(2), pp. 102-111. Available at: <https://publikasi.polije.ac.id/j-remi/article/view/4151>.
- Kurniawati, N., Kuswati, R. and Ichsan, B. (2025) 'Peran kepuasan pasien dalam memediasi pengaruh profesionalisme pemberi pelayanan terhadap niat berkunjung kembali pada RS PKU Muhammadiyah Surakarta', *Journal of Management and Digital Business*, 5(1), pp. 215-229. Available at: <https://doi.org/10.53088/jmdb>.
- Kusumo, M.P. (2017) 'Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Jogja', *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), pp. 72-81. Available at: <https://doi.org/10.18196/jmmr.6130>.
- Lestari, R. et al. (2025) 'Dampak Citra dan Kualitas Layanan Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien serta Implikasinya terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Mata Lampung Eye Center', *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 5(2), pp. 1051-1064. Available at: <https://doi.org/10.37481/jmeh.v5i2.1393>.
- Marlina, R.S., Ruswanti, E. and Mulyani, E.Y. (2024) 'Pengaruh Pengalaman Pasien, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas dengan Ewom Sebagai Mediasi pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit X Jawa Barat', *Ranah Research : Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 6(3), pp. 395-407. Available at: <https://doi.org/10.38035/rrj.v6i3.825>.
- Mewengkang, S.J., Korompis, G.E.C. and Rumayar, A.A. (2025) 'Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non-BPJS Terhadap Komunikasi Dokter Di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Utara', *Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, 14(2), pp. 56-64. Available at: <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/kesmas/article/view/62692>.
- Natalia, D. and Siallagan, A. (2025) 'Pengaruh Word of Mouth, Kualitas Produk dan Kepercayaan Konsumen terhadap Keputusan Pembelian pada E-Commerce TikTok Shop di Kota Batam', *AKADEMIK Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 5(3), pp. 1545-1557. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.37481/jmeh.v5i3.1546>.
- Nugroho, I.A., Supriyantoro and Widaningsih (2019) 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Niat Berkunjung Ulang Pasien dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening di Unit Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Siaga Raya Tahun 2018', *Journal of Hospital Management*, 2(2), pp. 283-292. Available at: <https://ejournal.esaunggul.ac.id/index.php/johm/article/view/4371>.
- Nurahma, N., Kumalasari, F. and Suwanto, S. (2023) 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Benyamin Guluh Kolaka', *Manajemen Kreatif Jurnal*, 1(4), pp. 134-146. Available at: <https://doi.org/10.55606/makreju.v1i4.2164>.
- Pai, Y.P. and Chary, S.T. (2016) 'Measuring patient-perceived hospital service quality: a conceptual framework', *International Journal of Health Care Quality Assurance*. Edited by K. Hurst, 29(3), pp. 1-5. Available at: <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-05-2015-0069>.
- Pai, Y.P., Chary, S.T. and Pai, R.Y. (2018) 'Patient-perceived hospital service quality: an empirical assessment', *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 31(1), pp. 76-91. Available at: <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-04-2017-0064>.
- Pandoh, E.M., Tucunan, A.A. and Rumayar, A.A. (2018) 'Hubungan antara Komunikasi Dokter Pasien dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Siloam Hospitals Manado', *Jurnal KESMAS*, 7(4), pp. 1-9. Available at: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/23128>.
- Pratiwi, D., Purwanda, E. and Yuliaty, F. (2024) 'Keterkaitan Kulit Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pada Layanan Kesehatan Rumah Sakit Kesehatan', *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(1), pp. 1089-1104. Available at: <https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i1.5358>.
- Purba, L., Halim, E.H. and Widayatsari, A. (2021) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan

- Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Bedah Saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya', *Jurnal Ekonomi Kiat*, 32(2), pp. 1-16. Available at: [https://doi.org/10.25299/kiat.2021.vol32\(2\).8272](https://doi.org/10.25299/kiat.2021.vol32(2).8272).
- Purnomo, S.H. and Oliandes, S. (2025) 'Model Kualitas Layanan dalam Menentukan Kepuasan dan Loyalitas Pasien di RS Mayapada Surabaya', *JMD: Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara*, 8(1), pp. 1-10. Available at: <https://doi.org/10.26533/jmd.v8i1.1344>.
- Raharjo, D.P. and Jayanegara, O. (2025) 'Pengaruh Service Quality, Brand Image, dan Patient Trust terhadap Revisit Intention Dimediasi oleh Patient Satisfaction di RS XYZ Jakarta Barat', *JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN DAN ILMU SOSIAL*, 6(4), pp. 2913-2922. Available at: <https://doi.org/10.38035/jmpis.v6i4.5024>.
- Rahmawati, I., Osman, I.E. and Achmadi, M. (2025) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Ramu Nostalgia Indonesia', *Jurnal Pariwisata, Bisnis dan Digital*, 1(1), pp. 294-303. Available at: <https://jurnalpariwisata.iptrisakti.ac.id/index.php/JPBD/article/view/1959>.
- Ruliati, R.A., Satoto, E.B. and Sanosra, A. (2023) 'Pengaruh Fasilitas Rumah Sakit dan Harga Pelayanan terhadap Word of Mouth melalui Kepuasan Pasien', *RELASI: JURNAL EKONOMI*, 19(2), pp. 396-410. Available at: <https://doi.org/10.31967/relasi.v19i2.861>.
- Rusnoto, R., Purnomo, M. and Utomo, T.P. (2019) 'Hubungan Komunikasi dan Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien', *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*, 10(2), pp. 343-349. Available at: <https://doi.org/10.26751/jikk.v10i2.737>.
- Samsudin (2021) 'Pengaruh Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Pasien di RSUD. Pasar Rebo Samsudin', *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Sosial (EMBISS)*, 1(4), pp. 397-402. Available at: <https://www.embiss.com/index.php/embiss/article/view/55>.
- Sangkot, H.S. et al. (2024) 'Hubungan Efisiensi Bed Occupancy Rate (BOR) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Koesnadi Bondowoso', *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, 5(2), pp. 168-176. Available at: <https://publikasi.polije.ac.id/j-remi/article/view/4216>.
- Sanjaya, S. and Yuliantanty, S. (2017) 'Pengaruh People, Process, dan Physical Evidence terhadap Kepuasan atas Pelayanan pada Rumah Sakit Siti Rahmah Kota Padang', *UNES Journal of Social And Economics Research*, 2(1), p. 058. Available at: <https://doi.org/10.31933/ujser.2.1.058-064.2017>.
- Sari, A.M. (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien di Unit Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang', *Jurnal Siti Rufaidah*, 1(2), pp. 01-11. Available at: <https://doi.org/10.57214/jasira.v1i2.79>.
- Sitepu, M. and Kosasih, K. (2024) 'Analisis Loyalitas Pasien dan Kepuasan Pasien: Pendekatan Kajian Literatur dengan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit sebagai Variabel Intervening', *Jurnal Penelitian Inovatif*, 4(4), pp. 2047-2058. Available at: <https://doi.org/10.54082/jupin.834>.
- Sriatmi, A. and Yoga Pramana, L.D. (2022) 'Faktor Lingkungan Fisik dan Dimensi Tangibles Pelayanan terhadap Niat Kunjungan Ulang ke Puskesmas di Kabupaten Demak', *Jurnal Kesehatan Lingkungan Indonesia*, 21(2), pp. 235-244. Available at: <https://doi.org/10.14710/jkli.21.2.235-244>.
- Surbakti, A.B. and Telaumbanua, S.Y. (2023) 'Analisis Faktor Penyebab Rendahnya Bed Occupancy Rate (BOR)', *INSOLOGI: Jurnal Sains dan Teknologi*, 2(5), pp. 958-964. Available at: <https://doi.org/10.55123/insologi.v2i5.2712>.
- Tarumingkeng, R.C. (2025) *SERVQUAL*. Bogor: RUDYCT e-PRESS.
- Widiatmini, I.R. and Purwito, D. (2025) 'Analisis Hubungan Kepuasan Pasien dengan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kabupaten Banyumas', *Jurnal Ilmiah Keperawatan (Scientific Journal of Nursing)*, 11(1), pp. 84-89. Available at: <https://doi.org/10.33023/jikep.v11i1.2485>.
- Widjaja, L., Wijayanti, C.D. and Tjitra, E. (2019) 'Pengaruh Clinical Pathway terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan dan Kepuasan Pasien', *Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan Indonesia*, 9(03), pp. 616-622. Available at: <https://doi.org/10.33221/jiiki.v9i03.364>.
- Wijaya, F.P. and Haryono, B. (2025) 'Pengaruh Pelayanan Dokter dan Perawat terhadap Loyalitas Pasien Saraf Rawat Inap yang dimediasi oleh Kepuasan di Rsud Kalideres', *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 6(6), pp. 328-342. Available at: <https://dinastirev.org/JIMT/article/view/6162>.
- Wiliana, E., Erdawati, L. and Meitry, Y. (2019) 'Pengaruh Reputasi, Kualitas Relasional dan Kepercayaan Pasien Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien', *E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 20(2), pp. 96-108.

Available at: <https://doi.org/10.29103/e-mabis.v20i2.394>.

Wulandari, D.A. and Keni, K. (2024) 'Peranan Perceived Service Quality dan Perceived Waiting Time dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien dan Intensi Berkunjung Kembali di Rumah Sakit Umum Daerah', *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 8(1), pp. 213-227. Available at: <https://doi.org/10.24912/jmbk.v8i1.28419>.

LAMPIRAN

I.

Distribusi Jawaban Dimensi *Patient-Perceived Hospital Service Quality*

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Setuju		Sangat Setuju	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Healthscape									
X1.1	Fasilitas rawat inap misalnya ruangan, tempat tidur, kursi, dan meja yang memadai	0	0	2	2	36	37	59	61
X1.2	Kebersihan ruangan, toilet, dan lingkungan ruang rawat inap terjaga	0	0	12	12	40	41	45	46
X1.3	Kondisi lingkungan ruangan rawat inap disertai dengan pencahayaan yang memadai berupa jendela dan lampu ruangan	0	0	10	10	35	36	52	54
X1.4	Ruang rawat inap rumah sakit memiliki suasana yang nyaman	1	1	4	4	35	36	57	59
X1.5	Fasilitas perawatan lainnya, seperti laboratorium, apotek, dan ruang x ray mudah dijangkau dari ruang rawat inap	0	0	4	4	38	39	55	57
Personnel									
X2.1	Petugas ruang rawat inap menunjukkan sikap sopan terhadap pasien dan keluarga pasien.	0	0	2	2	32	33	63	65
X2.2	Petugas ruang rawat inap selalu tersedia jika diperlukan.	0	0	3	3	33	34	61	63
X2.3	Petugas ruang rawat inap memiliki pengetahuan yang baik	0	0	4	4	42	43	51	53
X2.4	Petugas ruang rawat inap ramah, perhatian dan memahami perasaan dan kebutuhan pasien.	0	0	2	2	37	38	58	60
X2.5	Petugas ruang rawat inap bersikap profesional.	0	0	4	4	35	36	58	60
Hospital Image									
X3.1	Rumah sakit memiliki reputasi positif.	0	0	3	3	41	42	53	55
X3.2	Pelayanan medis dilakukan dengan ketulusan, kejujuran dan etika.	0	0	1	1	35	36	61	63
X3.3	Petugas ruang rawat inap menjalankan berbagai program untuk pasien, seperti penyuluhan, tepat waktu saat mengantarkan makanan dan rutin mengunjungi pasien.	0	0	3	3	37	38	57	59
X3.4	Rumah sakit menyediakan pelayanan medis dengan peralatan yang lengkap.	1	1	7	7	34	35	55	57
X3.5	Rumah sakit pernah melakukan kegiatan sosial, seperti bakti	1	1	8	8	37	38	51	53

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Setuju		Sangat Setuju	
		n	%	n	%	n	%	n	%
	sosial gratis bagi yang membutuhkan								
Trustworthiness									
X4.1	Rumah sakit memiliki reputasi positif. Privasi dan kerahasiaan pasien dijaga oleh Petugas ruang rawat inap.	0	0	3	3	29	30	65	67
X4.2	Petugas ruang rawat inap memberi pelayanan sesuai jadwal dan tepat waktu.	0	0	2	2	38	39	57	59
X4.3	Semua pasien mendapatkan perlakuan yang sama dari Petugas ruang rawat inap	0	0	2	2	29	30	66	68
X4.4	Pasien percaya kepada dokter yang memberi pelayanan	0	0	0	0	33	34	64	66
X4.5	Petugas ruang rawat inap meminta izin terlebih dahulu sebelum melakukan tindakan	0	0	1	1	27	28	69	71
Clinical Care Process									
X5.1	Dokter memberi diagnosis tanpa kesalahan	1	1	2	2	43	44	51	53
X5.2	Dokter memberi penjelasan tentang status kesehatan, hasil pemeriksaan kesehatan, dan rencana prosedur pengobatan, edukasi mengenai penyakit yang diderita pasien	0	0	3	3	35	36	59	61
X5.3	Dokter menetapkan diagnosis setelah dilakukan pemeriksaan menyeluruh.	0	0	1	1	36	37	60	62
X5.4	Dokter memeriksa pasien dengan tidak terburu-buru	0	0	4	4	36	37	57	59
X5.5	Dokter dan perawat memberi <i>inform consent</i> sebelum melakukan suatu tindakan	0	0	0	0	37	38	60	62
Communication									
X6.1	Dokter dan Petugas ruang rawat inap memberi informasi yang memadai tentang penyakit dan rencana pengobatan pasien secara lengkap	0	0	2	2	42	43	53	55
X6.2	Informasi mengenai administrasi mengenai rawat inap dapat diperoleh dengan mudah.	0	0	1	1	41	42	55	57
X6.3	Dokter menjelaskan hasil pemeriksaan dan rencana prosedur pengobatan dengan bahasa yang mudah dimengerti	0	0	1	1	35	36	61	63
X6.4	Pasien merasa senang pada interaksi dengan semua Petugas ruang rawat inap	0	0	3	3	38	39	56	58

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Setuju		Sangat Setuju	
		n	%	n	%	n	%	n	%
X6.5	Pasien merasa nyaman pada interaksi dengan semua Petugas ruang rawat inap	1	1	4	4	31	32	61	63
Relationship									
X7.1	Saya telah membangun hubungan yang baik dengan beberapa petugas ruang rawat inap	2	2	4	4	39	40	52	54
X7.2	Petugas ruang rawat inap melakukan pelayanan tidak membedakan pasien berdasarkan status sosial	0	0	4	4	21	22	72	74
X7.3	Petugas ruang rawat inap memiliki hubungan yang baik dengan sesama petugas lainnya	0	0	2	2	41	42	54	56
X7.4	Petugas ruang rawat inap mematuhi semua aturan dengan baik	0	0	2	2	37	38	58	60
X7.5	Petugas ruang rawat inap mematuhi semua instruksi dengan baik	0	0	1	1	35	36	61	63
Personalization									
X8.1	Pasien selalu mendapat perhatian yang baik dari petugas ruang rawat inap	0	0	4	4	35	36	58	60
X8.2	Petugas ruang rawat inap memperlakukan pasien sebagai manusia dan bukan hanya sebagai pasien.	0	0	2	2	34	35	61	63
X8.3	Semua petugas ruang rawat inap memanggil nama pasien ketika memanggil	0	0	2	2	36	37	59	61
X8.4	Semua petugas ruang rawat inap menghormati semua pasien yang mendapatkan perawatan	0	0	3	3	36	37	58	60
X8.5	Semua petugas ruang rawat inap menghargai semua pasien yang mendapatkan perawatan	0	0	0	0	38	39	59	61
Administrative Procedures									
X9.1	Jadwal visit dokter kepada pasien rawat inap rutin dan tepat waktu	0	0	6	6	40	41	51	53
X9.2	Petugas ruang rawat inap memberi layanan yang tepat pasien	0	0	2	2	40	41	55	57
X9.3	Proses pemenuhan administrasi pasien rawat inap sederhana dan mudah.	0	0	2	2	36	37	59	61
X9.4	Proses administrasi pemulangan pasien mudah dan cepat	0	0	3	3	38	39	56	58
X9.5	Catatan dan dokumentasi yang diisi oleh petugas rawat inap lengkap dan tidak terdapat kesalahan.	0	0	3	3	32	33	62	64