
PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DAN MUTU PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

Hayuningrat Odyssey Saint
Program Studi Magister Manajemen, Universitas Tarumanagara
hodyseysaint@gmail.com

Cokki
Program Studi Magister Manajemen, Universitas Tarumanagara
cokki@fe.untar.ac.id (*corresponding author*)

Masuk: 31-05-2025, revisi: 14-07-2025, diterima untuk diterbitkan: 15-07-2025

Abstract: This study aims to know and analyze the influence of hospital image on patient satisfaction, the influence of hospital image on service quality, and the influence of service quality on patient satisfaction at Regional Public Hospital. This study used a survey method with a sample of 180 Regional Public Hospital patients. Data were obtained through questionnaires and analyzed using SmartPLS with a structural equation modeling (SEM) approach. The findings of the study indicate that hospital image has an effect on patient satisfaction and service quality. In addition, service quality has also been shown to have a significant impact on patient satisfaction levels at Regional Public Hospital.

Keywords: Hospital Image, Patient Satisfaction, Service Quality

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien, pengaruh citra rumah sakit terhadap kualitas pelayanan, dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan sampel sebanyak 180 pasien RSUD. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan SmartPLS dengan pendekatan model persamaan struktural (SEM). Temuan penelitian mengindikasikan bahwa citra rumah sakit memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien dan kualitas pelayanan. Selain itu, kualitas pelayanan juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di RSUD.

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

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Rumah sakit memiliki peran krusial dalam menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Keberadaannya turut mendukung peningkatan kualitas hidup melalui penyediaan layanan kesehatan yang bermutu dan mudah diakses (Lengkong & Adisasmito, 2022). Kepuasan pasien menjadi isu penting dalam keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Studi empiris menunjukkan bahwa kemampuan suatu produk untuk memuaskan pelanggan saja tidak cukup untuk menumbuhkan loyalitas mereka (Ma'azah & Prasetyo, 2023; Taufik et al., 2022). Kualitas pelayanan medis tercermin dari tingkat kepuasan pasien. Ketika pasien membandingkan layanan kesehatan yang diterima dengan harapannya, tingkat kepuasan menjadi konsekuensinya (Pardede et al., 2021; Putri et al., 2022). Pasien biasanya enggan kembali berobat ke rumah sakit apabila merasa tidak puas dengan mutu layanan yang diberikan. Salah satu metrik yang digunakan untuk mengevaluasi mutu layanan rumah sakit adalah kepuasan pasien sebagai pengguna layanan.

Istilah “kualitas layanan kesehatan” menggambarkan sejauh mana layanan yang diterima mampu memenuhi kepuasan setiap pasien. Semakin tinggi kualitas layanan, semakin besar pula tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan medis yang diberikan. Fasilitas mewah, teknologi canggih, dan penampilan fisik hanyalah sebagian dari indikator kualitas layanan yang baik;

namun, sikap dan tindakan staf yang profesional serta berkomitmen tinggi juga menjadi faktor yang sangat menentukan. Sebagai institusi pelayanan kesehatan, rumah sakit dituntut untuk mampu memberikan layanan dengan kualitas terbaik. Salah satu masalah umum yang dihadapi rumah sakit adalah ketidakmampuan dalam menyediakan tingkat perawatan optimal yang sebenarnya dibutuhkan oleh pasien dan pengguna layanan.

Untuk mencapai kepuasan pasien, rumah sakit perlu membangun reputasi yang kuat, yang mencakup citra positif, layanan berkualitas tinggi, serta persepsi masyarakat yang baik terhadap institusi tersebut. Upaya ini secara langsung dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Pasien umumnya merasa lebih yakin dan nyaman saat memilih rumah sakit yang dikenal memiliki reputasi baik. Citra institusi merupakan aset tak berwujud yang sangat berharga. Dengan membangun citra yang positif, suatu organisasi dapat memperoleh keunggulan bersaing sekaligus meningkatkan reputasi (Mai et al., 2021; Sageder et al., 2018). Citra yang baik juga berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan, mutu pelayanan, loyalitas, serta niat untuk melakukan kunjungan ulang (Alfeb & Salim, 2024; Harisandi & Purwanto, 2022; Prabowo et al., 2020; Supriyanto & Dahlan, 2024).

Kemampuan sebuah perusahaan untuk membangun citra publik yang positif bergantung pada sejumlah elemen, termasuk sejarahnya, kualitas infrastruktur dan fasilitas yang dimiliki, serta kemampuannya dalam melayani pasien secara efektif. Pengetahuan dan informasi yang dimiliki seseorang tentang suatu objek menjadi dasar pembentukan citra tersebut. Citra yang positif akan terbentuk apabila informasi yang diterima bersifat baik, sedangkan citra negatif akan muncul jika informasi yang diberikan bersifat buruk. Misalnya, informasi mengenai layanan rumah sakit, kualitas sumber daya manusia (perawat dan dokter), kelengkapan peralatan medis, dan aspek-aspek lainnya turut memengaruhi persepsi publik terhadap institusi tersebut.

Penelitian ini dilaksanakan di salah satu rumah sakit daerah di Kotamadya Surakarta. Penelitian ini mengkaji pengaruh citra merek rumah sakit terhadap kepuasan pasien. Namun, penelitian ini tidak hanya berhenti pada pengaruh terhadap kepuasan pasien, melainkan juga mencermati pengaruh citra merek rumah sakit terhadap kualitas pelayanan. Pada akhirnya, penelitian ini secara simultan meneliti pengaruh variabel independen, yaitu citra merek rumah sakit, terhadap kepuasan pasien dan kualitas pelayanan di RSUD.

Kesenjangan (gap) penelitian yang ditemukan adalah bahwa sebagian besar studi sebelumnya masih menggunakan pendekatan model linier yang sederhana, yaitu dengan menguji beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen, seperti yang terlihat pada studi Dewi & Sukei (2022) dan Noor (2021). Meskipun memberikan kontribusi penting, pendekatan ini belum mampu menggambarkan kompleksitas hubungan antarvariabel secara menyeluruh dalam konteks pelayanan rumah sakit. Padahal, studi Wu (2011) telah menunjukkan bahwa loyalitas pasien tidak hanya dipengaruhi secara langsung oleh kualitas layanan, tetapi juga melalui variabel-variabel perantara seperti citra rumah sakit dan kepuasan pasien.

Selain itu, terdapat inkonsistensi hasil temuan empiris dalam literatur yang ada. Budiarno et al. (2022) menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien, berbeda dengan hasil studi lain yang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan. Ketidakkonsistenan ini mengindikasikan adanya faktor-faktor perantara (mediasi) yang belum sepenuhnya dijelaskan dalam model-model sebelumnya.

Lebih lanjut, hanya sedikit penelitian yang mengintegrasikan tiga elemen penting, yaitu citra rumah sakit, kualitas layanan, dan kepuasan pasien dalam satu model konseptual yang utuh. RSUD menghadapi sejumlah tantangan terkait citra dan kualitas layanan, meskipun jumlah pasien yang datang tergolong tinggi. Hasil survei pendahuluan yang melibatkan sejumlah pasien menunjukkan adanya keluhan terkait respons staf, kenyamanan ruang UGD, dan persepsi terhadap biaya layanan. Beberapa pasien menyatakan kurang puas terhadap respons staf, serta merasa bahwa fasilitas seperti ruang tunggu dan UGD masih belum optimal. Hal ini mencerminkan adanya kesenjangan antara ekspektasi pasien dan pelayanan yang

diberikan. Selain itu, keluhan dari pasien juga kerap disampaikan melalui SMS dan kotak saran, namun tidak semuanya mendapatkan tindak lanjut yang memadai. Situasi ini menunjukkan masih adanya kelemahan dalam sistem tanggapan terhadap masukan pelanggan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan, khususnya dalam aspek interaksi staf dan fasilitas fisik menjadi penting agar rumah sakit tidak hanya mampu mempertahankan citra positif, tetapi juga meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh.

Penelitian ini berbeda dari studi-studi sebelumnya karena penelitian ini menggunakan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi, subyek penelitian ini dilakukan di RSUD, dan dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur atau path. Berdasarkan hal tersebut, penulis bermaksud melakukan penelitian di RSUD dengan judul pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien dan kualitas pelayanan.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien, pengaruh citra rumah sakit terhadap kualitas pelayanan, dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah perasaan yang muncul setelah seseorang membandingkan kinerja suatu produk atau hasil yang diterima dengan ekspektasi yang dimilikinya (Kotler and Keller, 2016). Kepuasan pelanggan merupakan penilaian pasca pembelian yang menunjukkan bahwa hasil yang diperoleh setidaknya sesuai, atau bahkan melebihi, ekspektasi pelanggan. Sebaliknya, ketidakpuasan terjadi ketika hasil yang diterima tidak sesuai dengan harapan tersebut (Siarmasa et al., 2023). Reaksi pelanggan terhadap perbedaan atau ketidaksesuaian antara ekspektasi awal (atau standar kinerja lainnya) dengan kinerja nyata produk setelah digunakan akan menentukan apakah mereka merasa puas atau tidak (Tjiptono, 2015).

Kualitas Pelayanan

Pakurár et al. (2019) mendefinisikan kualitas layanan sebagai tingkat perbedaan antara harapan konsumen dan persepsi mereka. Sejalan dengan pernyataan tersebut, mutu pelayanan yang diterima konsumen diukur berdasarkan sejauh mana perbedaan antara ekspektasi atau keinginan konsumen dengan persepsi mereka terhadap pelayanan. Kualitas diartikan sebagai standar keunggulan yang telah ditetapkan sebelumnya, serta upaya untuk mengendalikan variasi dalam proses pencapaiannya guna memenuhi ekspektasi pelanggan (Lovelock et al., 2010).

Citra

Citra didefinisikan sebagai persepsi yang dimiliki konsumen terhadap suatu produk. Citra mencakup opini dan sentimen yang muncul sebagai respons terhadap pengalaman bisnis yang diterima melalui kelima indra. Menurut Kotler & Keller (2016), citra merupakan gabungan dari persepsi, pemikiran, dan keyakinan individu terhadap suatu objek. Memiliki citra yang positif sangat penting bagi sebuah bisnis, sehingga banyak perusahaan bersedia menginvestasikan lebih banyak dana dan upaya untuk membangunnya karena nilai strategis yang dimilikinya. Citra dapat dipahami sebagai kumpulan pikiran, perasaan, dan pesan yang dimiliki seseorang tentang suatu hal. Tujuan utama dari kegiatan hubungan masyarakat (humas) adalah membentuk citra, yang sekaligus berperan sebagai reputasi dan hasil pencapaiannya. Namun demikian, citra bersifat tidak berwujud dan abstrak sehingga sulit untuk diukur secara objektif (Sukinem & Sholihah, 2022).

Kaitan antara Citra Rumah Sakit dengan Kepuasan Pasien

Penelitian yang dilakukan oleh Aily et al. (2024) terhadap poliklinik bedah mulut di Rumah Sakit Murni Teguh Sudirman menyatakan bahwa citra merek rumah sakit memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien. Paradilla et al. (2022), dalam penelitiannya di beberapa rumah sakit di Kota Makassar, juga membuktikan bahwa citra merek rumah sakit berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Namun, studi lain yang dilakukan oleh Ayu et al. (2022) menunjukkan bahwa kepuasan pasien justru berpengaruh positif terhadap citra rumah sakit.

H1 : Citra rumah sakit berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah.

Kaitan antara Citra Rumah Sakit dengan Kualitas Pelayanan

Penelitian terkait citra rumah sakit dan kualitas pelayanan pernah dilakukan oleh Sukawati (2021), yang menunjukkan bahwa citra merek rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Nainggolan & Amidiola (2021) dalam penelitiannya juga menyimpulkan bahwa citra merek berpengaruh terhadap kualitas pelayanan hotel.

H2 : Citra rumah sakit berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah.

Kaitan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Evandinnartha et al. (2023) menegaskan bahwa pelayanan yang baik berkontribusi secara positif terhadap tingkat kepuasan pasien. Lebih lanjut, penelitian oleh Aribowo et al. (2024) menyoroti bahwa kualitas pelayanan di sektor kesehatan, khususnya di rumah sakit, memainkan peran krusial dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Putra & Dewi (2023), dalam penelitiannya mengenai pelayanan di Bank BRI, membuktikan bahwa mutu layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan melalui mediasi citra merek.

H3: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pada Rumah Sakit Umum Daerah.

METODOLOGI PENELITIAN

Subjek dalam penelitian ini adalah pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di wilayah Kota Surakarta. Adapun objek yang diteliti mencakup citra rumah sakit, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Metode yang digunakan dalam studi ini adalah metode survei. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pasien RSUD. Untuk pengambilan sampel, penulis mengikuti rekomendasi dari Hair et al. (2019), yang menyarankan bahwa ukuran sampel minimal berkisar antara 100–200 responden, tergantung pada jumlah indikator yang digunakan dalam penelitian. Pedoman yang digunakan adalah 5–20 kali jumlah indikator yang diestimasi. Dalam penelitian ini terdapat 16 item, sehingga jumlah sampel yang diambil adalah 10×16 , yaitu sebanyak 160 responden, agar sesuai dengan rekomendasi tersebut. Teknik purposive sampling digunakan sebagai metode pemilihan sampel, yaitu salah satu jenis teknik non-probabilitas (non-acak) (Sugiyono, 2019). Kriteria pemilihan sampel adalah pasien yang telah menjalani pemeriksaan lebih dari satu kali di Rumah Sakit Umum Daerah.

Pada penelitian ini, citra (X) sebagai variabel bebas, serta kepuasan pasien (Y2) dan kualitas pelayanan (Y1) sebagai variabel terikat. Kuesioner dalam penelitian ini memuat tiga variabel. Variabel citra diukur menggunakan lima indikator yang diadaptasi dari studi terdahulu (Chahal & Kumari, 2010; Vimla & Taneja, 2020). Variabel kepuasan pasien diukur menggunakan enam indikator yang diadaptasi dari penelitian sebelumnya (Elias et al., 2022; Wang et al., 2023). Sementara itu, variabel kualitas pelayanan diukur menggunakan lima indikator yang juga diadaptasi dari studi sebelumnya (Guspianto et al., 2022; Liu & Xiaohang, 2023).

Tabel 1
Pengukuran Variabel

Variabel	Indikator	Kode	Sumber
Citra	1. Rumah Sakit Daerah Bung Karno Surakarta memiliki reputasi yang baik	C1	Chahal & Kumari (2010)
	2. Dokter dan pegawai rumah sakit memiliki sikap dan semangat yang tinggi dalam bekerja	C2	
	3. Rumah sakit menyediakan peralatan yang modern dan canggih	C3	Vimla & Taneja (2020)
	4. Rumah sakit mempunyai lingkungan fisik yang baik dan nyaman	C4	
	5. Rumah sakit memiliki fasilitas yang ekselen	C5	
Kepuasan Pasien	1. Fasilitas medis yang digunakan rumah sakit bersih dan rapi.	KPP1	Elias et al. (2022)
	2. Dokter memeriksa pasien pada waktu yang tepat dan menjelaskan semua yang dilakukan pada pasien.	KPP2	Wang et al. (2023)
	3. Perawat memerlakukan pasien dengan cara yang manusiawi dan penuh hormat.	KPP3	
	4. Prosedur pendaftaran dan pembayaran sangat mudah.	KPP4	
	5. Rumah sakit menyajikan makanan yang sehat dan layak untuk dikonsumsi pasien.	KPP5	
	6. Pasien puas dengan kondisi kesehatannya setelah menjalani pengobatan.	KPP6	
Kualitas Pelayanan	1. Rumah sakit memiliki fasilitas ruangan yang modern dan nyaman.	KLP1	Guspianto et al. (2022)
	2. Dokter dan perawat di rumah sakit memiliki kompetensi yang dapat diandalkan.	KLP2	Liu & Xiaohang (2023)
	3. Dokter, perawat, dan staff rumah sakit memberikan pelayanan yang cepat.	KLP3	

Analisis data dilakukan dengan menggunakan SmartPLS melalui metode Structural Equation Modeling (SEM). Evaluasi PLS-SEM terdiri dari dua bagian utama, yaitu penilaian model pengukuran (outer model) yang melibatkan uji reliabilitas dan validitas, serta penilaian model struktural (inner model) (Hair et al., 2014).

HASIL PENELITIAN

Hasil Uji Validitas

Peneliti menggunakan teknik analisis data PLS-SEM dan memperoleh hasil analisis yang meliputi dua jenis validitas, yakni validitas konvergen yang diukur melalui nilai Average Variance Extracted (AVE) serta validitas diskriminan yang dievaluasi menggunakan nilai Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT).

Tabel 2
Hasil Analisis Validitas Konvergen

Variabel	Average Variance Extracted
Citra Rumah Sakit	0,709
Kepuasan Pasien	0,715
Kualitas Pelayanan	0,718

Hasil analisis Average Variance Extracted (Tabel 2) memperlihatkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai di atas 0,50 ($>0,50$). Dengan demikian, semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi syarat uji validitas konvergen (Hair et al., 2019).

Tabel 3**Hasil Analisis Validitas Diskriminan**

Variabel	Citra rumah sakit	Kepuasan Pasien	Kualitas Pelayanan
Citra Rumah Sakit	0,842		
Kepuasan Pasien	0,980	0,846	
Kualitas Pelayanan	0,982	0,981	0,847

Hasil uji analisis menggunakan Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) pada tabel 3 mengindikasikan bahwa masing-masing variabel mempunyai nilai kurang dari 0.9. Jadi, masing-masing variabel yang digunakan pada penelitian ini sudah memenuhi persyaratan dari validitas diskriminan sesuai dengan analisis HTMT (Han & Hyun, 2015).

Hasil Uji Reliabilitas

Peneliti mempergunakan metode analisis data SEM dan memperoleh hasil berupa uji reliabilitas, dengan indikator yang diukur nilai reliabilitas konsistensi internal berdasarkan nilai composite reliability (Hair et al., 2019).

Tabel 4**Hasil Analisis Reliabilitas Konsistensi Internal**

Variabel	Composite Reliability
Citra Rumah Sakit	0,924
Kepuasan Pasien	0,938
Kualitas Pelayanan	0,927

Hasil Composite Reliability (CR) menunjukkan bahwa variabel citra rumah sakit dan kepuasan pasien memiliki nilai sebesar 0,924. Nilai tersebut dapat mengindikasikan adanya multikolinearitas atau redundansi indikator, karena dalam model yang baik, nilai CR idealnya berada di bawah 1. Sementara itu, variabel kepuasan pelayanan dan kualitas pelayanan masing-masing memiliki nilai CR sebesar 0,938. Kedua nilai tersebut masih termasuk dalam kategori baik karena melebihi batas minimal 0,7 yang umum digunakan.

Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R²)**Tabel 5****Hasil Analisis Koefisien Determinasi**

Variabel	R-square	Keterangan
Kepuasan Pasien	0,970	Tinggi
Kualitas Pelayanan	0,965	Tinggi

Sesuai dengan hasil analisis R-square di atas, nilai R-square yaitu 0,970 menunjukkan bahwa 97,5% variasi pada variabel kepuasan pasien bisa dijelaskan oleh variabel citra rumah sakit dan kualitas pelayanan. Sedangkan 1,3% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Hasil Analisis Predictive Relevance (Q²)

Tabel 6**Hasil Analisis Predictive Relevance**

	SSO	SSE	Q ² (=1-SSE/SSO)
Citra Rumah Sakit	900,000	900,000	
Kepuasan Pasien	1080,000	335,038	0,690
Kualitas Pelayanan	900,000	280,481	0,688

Sesuai dengan hasil analisis predictive relevance (Q²) di atas, nilai Q² yang diperoleh lebih besar dari 0. Hal tersebut mengindikasikan hubungan antar konstruk variabel yang diteliti pada penelitian ini dianggap relevan dan efektif dalam melakukan pengukuran model penelitian.

Hasil Uji Hipotesis**Tabel 7****Hasil Uji Hipotesis Pertama**

Hipotesis	Nilai	Keterangan
Citra rumah sakit → Kepuasan Pasien	β : 0,449 p -value: 0.000 f^2 : 0,233	Positif Signifikan Sedang

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa citra rumah sakit berpengaruh positif, secara statistik signifikan, dengan pengaruh sedang terhadap kepuasan pasien. Hal tersebut mengartikan citra rumah sakit bahwa RSUD memiliki reputasi yang baik sudah dirasakan pasien, dokter dan pegawai rumah sakit memiliki sikap dan semangat yang tinggi dalam bekerja, rumah sakit menyediakan peralatan yang modern dan canggih, Rumah Sakit mempunyai lingkungan fisik yang baik dan nyaman serta RSUD memiliki fasilitas yang ekselen, sehingga kepuasan pasien meningkat.

Tabel 8**Hasil Uji Hipotesis Kedua**

Hipotesis	Nilai	Keterangan
Citra rumah sakit → Kualitas Pelayanan	β : 0.982 p -value: 0.000 f^2 : 27,629	Positif Signifikan Besar

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa citra rumah sakit berpengaruh positif, secara statistik signifikan, dengan pengaruh besar terhadap kualitas pelayanan. Hal tersebut mengindikasikan citra rumah sakit yang dirasakan oleh pasien, contohnya produk RSUD memiliki reputasi yang baik, dokter dan pegawai rumah sakit menunjukan sikap dan semangat dalam bekerja, rumah sakit menyediakan peralatan yang modern dan canggih, rumah sakit mempunyai lingkungan fisik yang baik dan nyaman serta RSUD memiliki fasilitas yang ekselen, sehingga mendorong kinerja rumah sakit sehingga kualitas pelayanan meningkat.

Tabel 9**Hasil Uji Hipotesis Ketiga**

Hipotesis	Nilai	Keterangan
Kualitas Pelayanan → Kepuasan Pasien	β : 0.541 p -value: 0.000 f^2 : 0,339	Positif Signifikan Sedang

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif, secara statistik signifikan, dengan pengaruh sedang terhadap kepuasan pasien. Artinya bahwa kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan seperti produk jasa yang diberikan RSUD memiliki reputasi yang baik, dokter dan pegawai rumah sakit memiliki sikap dan semangat yang tinggi dalam bekerja, rumah sakit menyediakan peralatan yang modern dan canggih, rumah sakit mempunyai lingkungan fisik yang baik dan nyaman serta RSUD memiliki fasilitas yang ekselen, sehingga kepuasan pasien meningkat.

PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, sebanyak 180 pasien berpartisipasi dengan mengisi seluruh pernyataan dalam kuesioner, yang berarti mereka adalah pasien RSUD. Responden dikategorikan berdasarkan jenis kelamin (laki-laki dan perempuan), dengan kelompok usia terbanyak berada pada rentang 17–25 tahun. Selain itu, mayoritas responden bekerja sebagai

pedagang. Informasi mengenai usia dan domisili pasien menunjukkan bahwa para responden telah cukup dewasa untuk memahami pertanyaan dalam kuesioner dan mampu memberikan jawaban secara akurat.

Dari tanggapan pasien terhadap pernyataan mengenai citra rumah sakit, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian yang sangat positif terhadap berbagai aspek rumah sakit tersebut. Pernyataan yang berkaitan dengan reputasi rumah sakit, sikap dan semangat kerja dokter serta pegawai, ketersediaan peralatan modern, lingkungan fisik, dan fasilitas secara keseluruhan memperoleh penilaian rata-rata sedang. Penilaian tertinggi diberikan pada aspek reputasi rumah sakit dan semangat kerja dokter serta pegawai, diikuti oleh penyediaan peralatan canggih dan lingkungan fisik yang nyaman. Temuan ini menunjukkan bahwa rumah sakit dipersepsikan memiliki citra yang baik, didukung oleh reputasi yang kuat, tenaga kerja yang profesional, dan fasilitas yang memadai.

Berdasarkan tanggapan pasien terkait kepuasan mereka, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien merasa sangat puas terhadap berbagai aspek layanan rumah sakit. Pernyataan mengenai perlakuan perawat terhadap pasien memperoleh penilaian tertinggi, menandakan bahwa perawat dipandang memperlakukan pasien secara manusiawi dan penuh hormat. Prosedur pendaftaran dan pembayaran yang mudah juga mendapatkan penilaian cukup baik, disusul oleh penyajian makanan sehat serta pemeriksaan dokter yang tepat waktu dan informatif. Fasilitas medis yang bersih dan rapi turut diapresiasi oleh pasien. Sementara itu, tingkat kepuasan terhadap kondisi kesehatan pasca-pengobatan tercatat sedikit lebih rendah, meskipun tetap mendapat apresiasi. Secara keseluruhan, data ini mencerminkan bahwa pasien memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan yang disediakan oleh rumah sakit.

Sesuai dengan tanggapan pasien mengenai kualitas layanan rumah sakit, dapat disimpulkan bahwa persepsi pasien terhadap berbagai aspek pelayanan sangat positif. Penilaian tertinggi diberikan pada penyediaan peralatan yang modern dan canggih, serta lingkungan fisik yang baik dan nyaman. Hal ini menunjukkan bahwa aspek teknologi dan kenyamanan fisik sangat dihargai oleh pasien. Dokter dan pegawai rumah sakit dinilai memiliki sikap dan semangat kerja yang baik, serta mampu membangun kepercayaan pasien terhadap tenaga medis. Selain itu, rumah sakit dipersepsikan memiliki reputasi dan fasilitas yang unggul. Secara keseluruhan, data ini mencerminkan bahwa pasien memiliki pandangan yang sangat positif terhadap kualitas pelayanan rumah sakit, yang sekaligus menunjukkan komitmen rumah sakit dalam menyediakan pelayanan terbaik.

Berdasarkan hasil uji hipotesis pertama, membuktikan bahwa citra rumah sakit berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien pada RSUD. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan dimana citra rumah sakit berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Penelitian Soen & Kristaung (2023), Siregar, Lubis, & Sofiyan (2023) serta studi-studi lainnya (Bicer, 2020; Dewi & Sukezi, 2022; Jiayin, 2022; Mandagi et al., 2024; Sukawati, 2021) mendukung temuan bahwa citra positif rumah sakit meningkatkan kepuasan pasien. Meta-analisis oleh Hoşgör & Sevim (2022) juga mengonfirmasi adanya korelasi positif antara citra rumah sakit dan kepuasan pasien. Temuan ini memperlihatkan aspek-aspek seperti reputasi, fasilitas, serta sikap dan kinerja staf medis dianggap berperan penting dalam membangun kepercayaan pasien, sehingga meningkatkan kepuasan mereka pada layanan rumah sakit yang diberikan.

Secara manajerial, temuan ini menggarisbawahi pentingnya rumah sakit untuk terus memperkuat citra positif mereka dengan menjaga kualitas pelayanan, memperbaiki fasilitas, dan memastikan sikap profesional serta ramah dari staf medis. Citra diri benar-benar diimplementasikan dengan menunjukkan reputasi yang baik, semangat kerja dan sikap yang menyenangkan, penggunaan fasilitas medis yang modern, menciptakan lingkungan yang benar-benar bersih dan nyaman serta memperbaiki peralatan yang dibutuhkan. Hal ini tentu bukan hanya meningkatkan kepuasan jangka pendek tetapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, meningkatkan peluang rekomendasi, dan menjamin kunjungan berulang, yang pada gilirannya berkontribusi pada keberlanjutan dan pertumbuhan rumah sakit.

Mengacu pada hasil uji hipotesis kedua, mengungkapkan bahwa citra rumah sakit berpengaruh positif pada kualitas pelayanan pada RSUD. Selaras dengan temuan studi sebelumnya oleh (Bellio & Buccoliero, 2021; Ghildiyal et al., 2022; Sugianto et al., 2020; Wijaya et al., 2021). Studi ini konsisten menampilkan bahwa citra positif rumah sakit meningkatkan persepsi mutu layanan, yang kemudian berkontribusi pada peningkatan kepuasan dan loyalitas pasien. Citra rumah sakit yang baik menciptakan persepsi positif yang mendorong peningkatan kualitas layanan, membentuk siklus timbal balik yang menguntungkan bagi rumah sakit dan pelanggan.

Temuan ini juga diperkuat dengan riset sebelumnya oleh Budiarti et al. (2018), yang menemukan bahwa mutu pelayanan adalah salah satu determinan utama citra institusi layanan kesehatan. Dalam studi tersebut, mereka menggarisbawahi bahwa dimensi kualitas pelayanan, seperti empati, profesionalisme staf, dan efisiensi pelayanan, secara langsung memengaruhi cara masyarakat memandang rumah sakit. Hal ini juga selaras dengan temuan Kalijogo (2019), yang menegaskan bahwa mutu pelayanan yang konsisten dan berorientasi pada kebutuhan pasien bisa memperkuat persepsi positif terhadap institusi pelayanan kesehatan, yang pada akhirnya menumbuhkan citra yang kuat dan terpercaya di mata publik.

Lebih lanjut, penelitian oleh Sulistyio & Gumilar (2019) menunjukkan bahwa citra organisasi sangat dipengaruhi oleh pengalaman pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Dalam konteks layanan kesehatan, citra positif sering kali terkait dengan aspek seperti keramahan staf, kemampuan profesional medis, dan kondisi fasilitas fisik. Penelitian ini memberikan bukti bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berperan dalam membangun loyalitas pasien tetapi juga menciptakan reputasi jangka panjang untuk institusi layanan kesehatan. Dengan demikian, hasil penelitian pada RSUD memperkuat teori bahwa peningkatan mutu pelayanan secara signifikan bisa membangun citra rumah sakit yang unggul, dengan demikian memperluas kepercayaan publik dan meningkatkan daya saing institusi.

Hasil ini mengimplikasikan bahwa manajemen rumah sakit harus menumbuhkan citra rumah sakit seperti RSUD menunjukkan reputasi yang baik, sikap dan semangat dalam bekerja, menyediakan peralatan yang modern dan canggih, mewujudkan lingkungan fisik yang baik dan nyaman, dan menyediakan fasilitas yang ekselen.

Pada uji hipotesis ketiga, mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD. Hasil studi ini sesuai dengan riset sebelumnya dari Noor (2021), Sujarwinata et al. (2023), Najib (2022) dan Evandinnartha et al. (2023) yang menegaskan bahwa layanan yang baik berkontribusi secara positif pada tingkat kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang mencakup profesionalisme tenaga medis, fasilitas yang memadai, serta kemudahan prosedur administrasi berperan penting dalam membangun pengalaman yang lebih baik bagi pasien. Implikasi secara manajerial, hasil ini menegaskan bahwa rumah sakit perlu terus menumbuhkan standar layanan dengan fokus pada responsivitas, keandalan, dan kenyamanan pasien guna mempertahankan serta meningkatkan kepuasan mereka.

Rumah sakit dalam pelayanannya harus memberikan fasilitas ruangan yang modern dan nyaman. Dokter dan perawat di rumah sakit diharapkan kompetensi yang dapat diandalkan. Dokter, perawat, dan staff rumah sakit memberi pelayanan yang cepat. Pelayanan yang diberikan dapat pasien memberikan rasa aman ketika bertemu dengan dokter. Serta staf medis dapat secara akurat memahami kebutuhan pasien.

Selanjutnya, penelitian dari Aribowo et al. (2024) menyoroti bahwa mutu pelayanan di sektor kesehatan, khususnya di rumah sakit, memberikan peran yang sangat krusial untuk memastikan tingkat kepuasan pasien. Faktor seperti sikap staf, kecepatan layanan, dan fasilitas fisik yang memadai terbukti memiliki dampak signifikan terhadap pengalaman pasien secara keseluruhan. Temuan ini relevan dengan kondisi di RSUD, di mana perhatian terhadap kualitas pelayanan tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien, namun juga meningkatkan citra rumah sakit dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang terpercaya. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat bukti bahwa investasi dalam meningkatkan mutu layanan akan

memberikan efek positif jangka panjang terhadap loyalitas pasien dan keberlanjutan institusi layanan kesehatan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil pengujian, analisis, dan pembahasan yang sudah dilaksanakan pada penelitian ini memberikan kesimpulan bahwa citra rumah sakit berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di RSUD. Selain itu, citra rumah sakit juga terbukti berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit. Selanjutnya, kualitas pelayanan yang diterima pasien berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pasien.

Ada beberapa saran praktis yang dapat diberikan kepada RSUD untuk mempertahankan dan meningkatkan citra rumah sakit serta kepuasan pasien. Pertama, mengingat bahwa citra rumah sakit berpengaruh terhadap kepuasan pasien, RSUD perlu terus membangun dan menjaga reputasi yang baik di masyarakat. Hal ini dapat dilakukan melalui peningkatan transparansi informasi terkait pelayanan, pemberian edukasi kesehatan secara aktif, serta penguatan hubungan dengan pasien dan keluarga melalui komunikasi yang lebih efektif. Kedua, berdasarkan hasil kuesioner yang menunjukkan tingkat kepuasan, citra rumah sakit, dan kualitas pelayanan yang sangat baik di mata pasien, RSUD disarankan untuk mempertahankan serta meningkatkan standar pelayanan yang telah ada, khususnya dalam hal profesionalisme tenaga medis, kebersihan lingkungan, dan kelengkapan fasilitas serta peralatan medis. Manajemen rumah sakit juga perlu secara rutin melakukan evaluasi pelayanan melalui survei kepuasan pasien guna mengidentifikasi area yang masih dapat ditingkatkan, termasuk memberikan pelatihan berkelanjutan bagi staf medis dan non-medis untuk menjaga mutu pelayanan yang konsisten serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit. Ketiga, RSUD harus memastikan peningkatan kualitas pelayanan dengan menjaga fasilitas rumah sakit dalam kondisi optimal guna mendukung pelayanan prima. Perawatan rutin terhadap peralatan medis, peningkatan kenyamanan ruang perawatan, serta penyediaan fasilitas yang lebih ramah bagi pasien dan keluarga dapat meningkatkan pengalaman selama menjalani perawatan, sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Aily, Tecoalu, M., & Gunardi, W. (2024). Patient satisfaction mediates the influence of health services quality and brand image on patient loyalty. *Morfai Journal*, 4(1), 73–86. <https://radjapublika.com/index.php/MORFAI/article/view/1464>
- Alfeb, N. V., & Salim, M. (2024). The influence of product quality and brand image on consumer loyalty is mediated by customer satisfaction. *Gema Wiralodra*, 15(1), 87–98. <https://doi.org/10.31943/gw.v15i1.640>
- Aribowo, K., Purwanda, E., & Rahmi, A. S. (2024). Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ilmu Ekonomi (Jasmien)*, 5(01), 58–68. <https://journal.cattleyadf.org/index.php/Jasmien/article/view/787>
- Ayu, J. P., Kodriyah, L., Herwati, I., Mustafidah, L., & Soelistyowati, E. (2022). The effect of service quality on image through patient satisfaction in the inpatient room of hospital X Malang Regency. *International Journal of Scientific and Research Publications (IJSRP)*, 12(3), 309–314. <https://doi.org/10.29322/ijsrp.12.03.2022.p12343>
- Bellio, E., & Buccoliero, L. (2021). Main factors affecting perceived quality in healthcare: a patient perspective approach. *The TQM Journal*, 33(7), 176–192. <https://doi.org/10.1108/TQM-11-2020-0274>
- Bicer, D. F. (2020). Analysing the relationship of brand image with perceived quality, satisfaction and loyalty through structural equation modelling. *Turkish Journal of Marketing*, 5(2), 158–178. <https://doi.org/10.30685/tujom.v5i2.96>

- Budiarno, B., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19(02), 226–233. <https://doi.org/10.25134/equi.v19i02.4531>
- Budiarti, E. M., Supriyanto, A., & Sunandar, A. (2018). Pengaruh kualitas layanan, budaya akademik, dan citra lembaga terhadap kepuasan mahasiswa. *Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 2(3), 169–178. <https://journal2.um.ac.id/index.php/jmsp/article/view/4076>
- Chahal, H., & Kumari, N. (2010). Development of multidimensional scale for healthcare service quality (HCSQ) in Indian context. *Journal of Indian Business Research*, 2(4), 230–255. <https://doi.org/10.1108/17554191011084157>
- Dewi, S. N., & Sukesu, S. (2022). Pengaruh brand image dan kualitas pelayanan pada loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening. *IDEI: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 3(1), 9–21. <https://doi.org/10.38076/ideijeb.v3i1.105>
- Elias, A., Abdalkarim, S., M. W. M., Ali, G. Y., Ahmed, M. M., Khan, M. Y., Faqeeh, H. M., Alhazmi, A. A. A., Ahmad, O. H., Jubran, R. A., & Mahfouz, M. S. (2022). Patient satisfaction and its predictors in the general hospitals of southwest Saudi Arabia: a cross-sectional survey. *Sudan Journal of Medical Sciences (SJMS)*, 17(1), 15–27. <https://doi.org/10.18502/sjms.v17i1.10682>
- Evandinnartha, A. N., Hidayat, M. S., & Rosyidah. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien BPJS terhadap loyalitas pasien: literature review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(6), 1025–1032. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i6.3256>
- Ghildiyal, A. K., Devrari, J. C., & Dhyani, A. (2022). Partial Least Squares : konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.2.9 untuk penelitian empiris. *International Journal of Patient-Centered Healthcare*, 12(1), 1–12. <https://doi.org/10.4018/IJPC.H.309117>
- Guspianto, G., Hubaybah, H., & Ningsih, V. R. (2022). Quality of service and its effect on patient value, patient satisfaction, and revisit intention: investigation of the public health center in Jambi province. *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences*, 10(E), 1865–1873. <https://doi.org/10.3889/oamjms.2022.8666>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate data analysis*. Prentice Hall International.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage.
- Han, H., & Hyun, S. S. (2015). Customer retention in the medical tourism industry: Impact of quality, satisfaction, trust, and price reasonableness. *Tourism Management*, 46, 20–29. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2014.06.003>
- Harisandi, P., & Purwanto, P. (2022). The effects of price, brand image, and product quality on customer loyalty and repurchase (a study case on customers of Walls products). *IDEAS: Journal of Management & Technology*, 2(1), 22–33. <https://doi.org/10.33021/ideas.v2i1.3739>
- Hoşgör, H., & Sevim, E. (2022). Relationship between patient satisfaction and hospital brand image: a meta-analytic study. *International Journal of Health Management and Tourism*, 7(2), 170–185. <https://doi.org/10.31201/ijhmt.1122825>
- Jiayin, Y. (2022). The effect of service quality, facilities and image / brand image on the satisfaction of inpatients of Royal Prima Hospital Medan. *International Journal of Progressive Sciences and Technologies*, 34(1), 307–313. <https://doi.org/10.52155/ijpsat.v34.1.4529>
- Kalijogo, F. M. (2019). Analisis kualitas pelayanan pasien klinik pratama dengan metode servqual dan importance performance analysis. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(3). <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i3.1366>

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management*. Pearson Edition Limited.
- Lengkong, S. G., & Adisasmito, W. B. B. (2022). Optimalisasi telemedicine untuk menegakkan diagnosis sebagai inovasi pelayanan rumah sakit selama pandemi covid-19: tinjauan sistematis. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 7(2), 111–118. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.67586>
- Liu, W., & Xiaohang, L. I. U. (2023). Application of servqual model in patient satisfaction survey. *Proceedings of the International Conference on Education, Humanities, and Management (ICEHUM 2022)*, 295–313. https://doi.org/10.2991/978-2-38476-040-4_25
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2010). *Pemasaran jasa – perspektif Indonesia* (Jilid 1). Erlangga.
- Ma'azah, N., & Prasetyo, A. (2023). Brand image melalui customer satisfaction sebagai variabel intervening terhadap customer loyalty pada produk skincare Safi Indonesia. *Airlangga Journal of Innovation Management*, 4(2), 219–228. <https://doi.org/10.20473/ajim.v4i2.50401>
- Mai, N. K., Nguyen, A. K. T., & Nguyen, T. T. (2021). Implementation of corporate social responsibility strategy to enhance firm reputation and competitive advantage. *Journal of Competitiveness*, 13(4), 96–114. <https://doi.org/10.7441/joc.2021.04.06>
- Mandagi, D. W., Rampen, D. C., Soewignyo, T. I., & Walean, R. H. (2024). Empirical nexus of hospital brand gestalt, patient satisfaction and revisit intention. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 18(2), 215–236. <https://doi.org/10.1108/IJPHM-04-2023-0030>
- Nainggolan, B. M., & Amidiola, P. (2021). The role of service quality improves brand image in Hotels XYZ: word of mouth as a mediation. *Journal of Management and Leadership*, 4(2), 13–37. <https://doi.org/10.47970/jml.v4i2.238>
- Najib, K. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul DI Yogyakarta. *Manajemen, Bisnis Dan Ekonomi*, 1(1), 35–44. <https://doi.org/10.26798/manise.v1i1.666>
- Noor, W. R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan apotik yang terdiri dari tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy terhadap kepuasan pasien pada RSUD Pangeran Jaya Sumitra Kotabaru - Kalimantan Selatan. *KINDAI*, 17(2), 260–270. <https://doi.org/10.35972/kindai.v17i2.654>
- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The service quality dimensions that affect customer satisfaction in the jordanian banking sector. *Sustainability*, 11(4), 1–24. <https://doi.org/10.3390/su11041113>
- Paradilla, M., Nurfitriani, N., & Awawiriam, S. (2022). The effect of brand image on loyalty through general patient satisfaction as an intervening variable in Makassar City Hospital. *Journal of Asian Multicultural Research for Medical and Health Science Study*, 3(1), 67–75. <https://doi.org/10.47616/jamrmhss.v3i1.239>
- Pardede, C. R., Nasution, H., & Maas, L. T. (2021). Analysis of the level of patient satisfaction on out-patient installation based on hospital minimum service standard in Dr. Pirngadi Regional Public Hospital Medan City. *International Journal of Research and Review*, 8(2), 54–60. <https://doi.org/10.52403/ijrr.20210210>
- Prabowo, H., Astuti, W., & Respati, H. (2020). Effect of service quality and brand image on repurchase intention through word of mouth at budget hotels airy rooms. *Open Journal of Business and Management*, 08(01), 194–207. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2020.81012>
- Putra, M. A. A., & Dewi, L. K. C. (2023). The influence of customer relationship marketing and service quality on customer satisfaction with brand image as a mediating variable. *Journal of Social Science*, 4(5), 2215–2223. <https://doi.org/10.46799/jss.v4i5.711>
- Putri, V. P. E., Muntasir, M., & Yoseph, K. (2022). The relationship of patient satisfaction level with the quality of health services in oka public health center, larantuka district, timur flores regency. *East African Scholars Journal of Medical Sciences*, 5(6), 164–169. <https://doi.org/10.36349/easms.2022.v05i06.003>

- Sageder, M., Mitter, C., & Feldbauer-Durstmüller, B. (2018). Image and reputation of family firms: a systematic literature review of the state of research. *Review of Managerial Science*, 12(1), 335–377. <https://doi.org/10.1007/s11846-016-0216-x>
- Siarmasa, A., Tjokro, C. I., Saleky, S. R. J., & Gomies, S. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(2), 422–434. <https://doi.org/10.31959/jat.v2i2.2076>
- Siregar, H. S., Lubis, Y., & Sofiyan. (2023). The influence of hospital facilities and services on patient satisfaction with hospital image as an intervening variable at Haji Abdul Manan Simatupang General Hospital. *Jurnal Bintang Manajemen*, 1(3), 97–112. <https://doi.org/10.55606/jubima.v1i3.1848>
- Soen, R. C. J., & Kristaung, R. (2023). The influence of service quality and hospital image for patient satisfaction and loyalty dental and oral hospital in Jakarta. *Journal of Social Research*, 2(8), 2679–2687. <https://doi.org/10.55324/josr.v2i8.1323>
- Sugianto, Girsang, E., Nasution, S. L. R., & Ginting, C. N. (2020). Quality of service and customer value against the image of the hospital. *Proceedings of the International Conference on Health Informatics, Medical, Biological Engineering, and Pharmaceutical*, 58–65. <https://doi.org/10.5220/0010287200580065>
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sujarwinata, T. H., Syaodih, E., & Rahim, A. H. (2023). Pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien (studi kasus pada RSUD Eko Maulana Ali Belinyu). *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa*, 5(2), 69–78. <https://doi.org/10.51977/jsj.v5i2.1400>
- Sukawati, T. G. R. (2021). Hospital brand image, service quality, and patient satisfaction in pandemic situation. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*, 10(2), 119–127. <https://doi.org/10.18196/jmmr.v10i2.12230>
- Sukinem, S., & Sholihah, T. (2022). Manajemen humas dalam membangun citra (image building) di SD IT Al Manar Pangkalan Bun. *JISPENDIORA Jurnal Ilmu Sosial Pendidikan Dan Humaniora*, 1(2), 33–41. <https://doi.org/10.56910/jispendiora.v1i2.32>
- Sulistyo, A., & Gumilar, A. (2019). Studi citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada Rumah Sakit Awal Bros Tangerang. *JMB : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 8(2), 137–144. <https://doi.org/10.31000/jmb.v8i2.1604>
- Supriyanto, B., & Dahlan, K. S. S. (2024). The impact of brand image and service quality on customer loyalty, with customer satisfaction as a mediator. *International Journal of Social Service and Research*, 4(01), 290–297. <https://doi.org/10.46799/ijssr.v4i01.709>
- Taufik, A., Santoso, S., Fahmi, M. I., Restuanto, F., & Yamin, S. (2022). The role of service and product quality on customer loyalty. *Journal of Consumer Sciences*, 7(1), 68–82. <https://doi.org/10.29244/jcs.7.1.68-82>
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi pemasaran*. Andi.
- Vimla, & Taneja, U. (2020). Navigating from brand image to patient loyalty: mediating effect of service quality and patient satisfaction. *Journal of Health Management*, 22(3), 430–445. <https://doi.org/10.1177/0972063420937940>
- Wang, Y., Liu, C., & Wang, P. (2023). Patient satisfaction impact indicators from a psychosocial perspective. *Frontiers in Public Health*, 11(1103819), 1–12. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2023.1103819>
- Wijaya, J. T., Saptaningsih, A. B., & Syah, T. Y. R. (2021). Kepercayaan dimediasi kepuasan pasien terhadap citra rumah sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(1), 59–71. <https://doi.org/10.14710/jmki.9.1.2021.59-71>
- Wu, C.-C. (2011). The impact of hospital brand image on service quality, patient satisfaction and loyalty. *African Journal of Business Management*, 5(12), 4873–4882. <https://doi.org/10.5897/AJBM10.1347>