

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND BRAND IMAGE ON CUSTOMER LOYALTY AT THE CIJANTUNG HOSPITAL KESDAM JAYA WITH CUSTOMER SATISFACTION AS AN INTERVENING VARIABLE

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DIMEDIASI OLEH KEPERCAYAAN PADA PASIEN RAWAT INAP BEDAH DI RSUD DR. (H.C.) IR. SOEKARNO BANGKA BELITUNG

Hansel Sanchia¹, Saparso², Wani Devita Gunardi³

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

bernadushansel@gmail.com¹

ABSTRACT

The healthcare sector is a rapidly growing service industry that prioritizes patient satisfaction. In healthcare services, service quality is a key factor in building patient trust and satisfaction. RSUD Dr. (H.C.) Ir. Soekarno Bangka Belitung, as a referral hospital in its region, faces challenges in maintaining service quality amid increasing patient expectations. Several indicators show fluctuations in patient satisfaction levels, which can impact the hospital's reputation. Therefore, this study aims to analyze the influence of service quality on patient satisfaction, with trust as a mediating variable for surgical inpatient patients at the hospital. This study employs a quantitative approach using Partial Least Square (PLS) data analysis techniques. Data were collected through questionnaires distributed to 120 surgical inpatient patients at RSUD Dr. (H.C.) Ir. Soekarno Bangka Belitung. The variables studied include service quality as the independent variable, patient satisfaction as the dependent variable, and trust as the mediating variable. The results indicate that service quality has a positive and significant impact on patient satisfaction. Furthermore, patient trust serves as a mediator that strengthens the relationship between service quality and patient satisfaction. Thus, improving service quality can enhance patient trust, ultimately leading to higher patient satisfaction with the services provided.

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction, Trust, Surgical Inpatient.*

ABSTRAK

Sektor kesehatan merupakan industri jasa yang berkembang pesat dan berorientasi pada kepuasan pasien. Dalam layanan kesehatan, kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pasien. RSUD Dr. (H.C.) Ir. Soekarno Bangka Belitung sebagai rumah sakit rujukan di wilayahnya menghadapi tantangan dalam mempertahankan kualitas layanan di tengah meningkatnya ekspektasi pasien. Beberapa indikator menunjukkan adanya fluktuasi tingkat kepuasan pasien yang dapat berdampak pada citra rumah sakit. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi pada pasien rawat inap bedah di rumah sakit tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis data Partial Least Square (PLS). Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada 120 pasien rawat inap bedah di RSUD Dr. (H.C.) Ir. Soekarno Bangka Belitung. Variabel yang diteliti meliputi kualitas layanan sebagai variabel independen, kepuasan pasien sebagai variabel dependen, dan kepercayaan sebagai variabel mediasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Selain itu, kepercayaan pasien juga berperan sebagai mediator yang memperkuat hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pasien. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan dapat meningkatkan kepercayaan pasien, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pasien, Kepercayaan, Rawat Inap Bedah.

PENDAHULUAN

Sektor kesehatan merupakan salah satu sektor jasa terbesar di berbagai negara, termasuk Indonesia, yang memainkan peran vital dalam mendukung pembangunan nasional

melalui pengembangan dan pemeliharaan sumber daya manusia yang sehat. Menurut Irfan et al. (2015), sektor ini tidak hanya berkembang pesat tetapi juga menjadi industri jasa yang sangat kompetitif dan dinamis.

Kesehatan dinilai sebagai sesuatu yang sangat berharga dan mahal, sehingga setiap individu berupaya untuk hidup sehat. Keberadaan fasilitas kesehatan, seperti rumah sakit, menjadi komponen strategis dalam pemeliharaan kesehatan dan peningkatan kualitas hidup masyarakat (Irfan et al, 2015).

Peningkatan jumlah fasilitas kesehatan di seluruh Indonesia mencerminkan tingginya permintaan masyarakat terhadap layanan kesehatan. Pemerintah, sebagai penyedia utama layanan kesehatan, terus berupaya untuk meningkatkan kualitas fasilitas kesehatan, salah satunya melalui pembangunan rumah sakit. Saat ini, rumah sakit tidak hanya berperan sebagai lembaga sosial, tetapi juga sebagai bagian dari industri jasa yang berfokus pada keberlanjutan finansial. Oleh karena itu, rumah sakit harus memberikan pelayanan berkualitas yang dapat memenuhi ekspektasi pasien, sehingga tidak hanya meningkatkan kepuasan tetapi juga membangun kepercayaan pasien terhadap institusi tersebut. Kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu elemen penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pasien. Rumah sakit yang mampu menyediakan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien akan menciptakan pengalaman positif, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien. Hal ini relevan dengan kondisi di RSUD DR. (H.C.) Ir. Soekarno Bangka Belitung, satu-satunya rumah sakit tipe B di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang berdiri sejak tahun 2009. Rumah sakit ini memiliki visi "Pusat Rujukan Terbaik dan Terjangkau oleh Masyarakat Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang Mengedepankan Pelayanan Berbasis Kolaborasi Interprofesi secara Holistik." Dengan dukungan akreditasi paripurna, RSUD

DR. (H.C.) Ir. Soekarno Bangka Belitung terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk menjawab kebutuhan masyarakat.

Rumah Sakit ini memiliki menawarkan layanan kesehatan melalui 14 poliklinik dan menyediakan empat kelas rawat inap: VIP, BPJS Kelas 1, Kelas 2, dan Kelas 3. Dalam upaya bersaing dengan rumah sakit lain di wilayah Bangka Belitung, rumah sakit ini menghadapi tantangan untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang didukung oleh fasilitas berteknologi modern. Meningkatnya jumlah rumah sakit di daerah ini memberikan masyarakat lebih banyak pilihan layanan kesehatan, Rumah Sakit perlu fokus pada peningkatan kualitas pelayanan dan membangun kepercayaan masyarakat. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan pada semester II tahun 2023 dan semester I tahun 2024 menunjukkan nilai masing-masing 87,13 dan 87,15. Peningkatan yang minimal ini mungkin tidak signifikan dan bisa terdistorsi karena penggabungan data dari berbagai layanan, seperti poliklinik dan ruang perawatan intensif. Hal ini mengindikasikan potensi ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Aspek-aspek yang mungkin menjadi sumber ketidakpuasan meliputi sikap perawat yang kurang ramah, kebersihan ruang perawatan yang tidak optimal, dan keterbatasan fasilitas parkir.

Adanya fluktuasi signifikan dalam jumlah pasien rawat inap bedah di RSUD Dr. (H.C.) Ir. Soekarno Bangka Belitung selama periode 2020 hingga 2024. Secara khusus, terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien bedah selama tiga tahun berturut-turut antara 2020 dan 2023. Pada tahun 2021, jumlah kunjungan menurun sebesar 9,9% atau sebanyak 126 pasien dibandingkan tahun 2020. Penurunan ini berlanjut pada

periode 2022–2023, dengan pengurangan sebanyak 133 pasien atau 11,7%. Fluktuasi ini diduga berkaitan dengan menurunnya kepuasan pasien akibat kualitas pelayanan yang tidak memenuhi harapan.

Meskipun RSUD Dr. (H.C.) Ir. Soekarno Bangka Belitung telah memenuhi berbagai indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM), seperti ketersediaan dokter spesialis dan tenaga perawat minimal D3. Kejadian pulang paksa pada tahun 2022 atau pasien yang meninggalkan rumah sakit atas permintaan sendiri sebelum perawatan selesai, sering kali mencerminkan ketidakpuasan terhadap pelayanan atau kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja rumah sakit. Fenomena ini menjadi tantangan serius bagi rumah sakit, karena penurunan tingkat kepuasan, kualitas layanan, dan kepercayaan dapat berdampak negatif pada citra dan operasional rumah sakit. Selain itu, peningkatan kasus pulang paksa juga dapat mengindikasikan adanya masalah dalam komunikasi antara tenaga medis dan pasien, serta persepsi pasien terhadap layanan yang diberikan.

Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kepercayaan. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya memenuhi kebutuhan pasien tetapi juga membangun hubungan jangka panjang yang didasarkan pada kepercayaan. Kepercayaan adalah elemen kunci dalam menciptakan hubungan antara pasien dan rumah sakit. Pasien cenderung memberikan penilaian positif terhadap rumah sakit jika mereka merasa percaya pada integritas, profesionalisme, dan kemampuan tenaga medis serta institusi tersebut dalam proses terapi pasien. Sebaliknya, jika kepercayaan ini terganggu, maka akan sulit bagi rumah

sakit untuk mempertahankan loyalitas pasien.

Penelitian ini difokuskan pada pasien rawat inap bedah di RSUD DR. (H.C.) Ir. Soekarno Bangka Belitung. Pasien bedah memerlukan perawatan yang lebih lama dan kompleks, yang mencakup persiapan operasi, tindakan operasi, hingga pemulihan pascaoperasi. Dalam kondisi ini, kualitas pelayanan yang baik dan kepercayaan menjadi faktor yang sangat penting untuk mencapai kepuasan pasien. Namun, data menunjukkan bahwa beberapa pasien rawat inap merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini menjadi dasar perlunya penelitian untuk mengeksplorasi hubungan antara kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan pasien.

Selain sarana dan prasarana, peningkatan kualitas layanan juga perlu diperhatikan. Pelayanan yang berkualitas bagi pelanggan menjadi prasyarat utama dalam menciptakan kepuasan terhadap rumah sakit. Pelanggan menginginkan manfaat optimal, meskipun dibatasi oleh faktor seperti biaya pencarian, tingkat pengetahuan, mobilitas, serta penghasilan yang terbatas. Mereka membangun ekspektasi terhadap nilai yang akan diterima dan bertindak sesuai dengan harapan tersebut. Semakin tinggi persepsi nilai yang dirasakan pelanggan, semakin besar kemungkinan terjadinya transaksi. Semakin besar nilai yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan terhadap produk atau jasa tersebut (Murianjani, 2016).

Dilakukan penilaian BOR guna untuk meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit dan mencapai nilai BOR yang ideal atau lebih baik, diperlukan perbaikan di semua dimensi mutu layanan. Perbaikan tersebut dapat diarahkan pada peningkatan fasilitas fisik (tangible) di rumah sakit,

meningkatkan kehandalan (reliability) petugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan, meningkatkan daya tanggap (responsiveness) petugas terhadap kebutuhan pasien, memberikan jaminan kepastian (assurance) yang membuat pasien merasa percaya terhadap pelayanan rumah sakit, serta meningkatkan empati (empathy) petugas dalam merespons keluhan pasien (Murianjani, 2016).

Berdasarkan hasil wawancara singkat kepercayaan pasien terhadap Kepuasan di RS terutama rawat inap, didapatkan pasien beberapa memiliki kepuasan yang tinggi akan pelayanan RS, namun terdapat juga rasa ketidakpuasan seperti pada pasien BPJS yang hanya memiliki waktu rawat inap selama 3 hari namun keadaan pasien belum seutuhnya membaik, sehingga berkurang juga rasa kepercayaan pasien pada Rumah Sakit.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi pada pasien bedah di RSUD DR. (H.C.) Ir. Soekarno Bangka Belitung. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan, membangun kepercayaan pasien, dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif kausal, yang bertujuan untuk menganalisis hubungan sebab-akibat antara beberapa variabel. Dalam konteks ini, variabel independen diperkirakan memengaruhi variabel dependen (Sugiyono, 2016). Fokus utama penelitian ini adalah mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, dengan kepercayaan pasien sebagai variabel mediasi pada pasien bedah di

RSUD DR. (H.C.) Ir. Soekarno Bangka Belitung.

Yang menjadi obyek dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang dimediasi oleh kepercayaan pasien pada pasien bedah di RSUD DR. (H.C.) Ir. Soekarno Bangka Belitung.

Populasi penelitian ini adalah pasien rawat inap bedah di RSUD DR. (H.C.) Ir. Soekarno Bangka Belitung. Jumlah populasi pada penelitian ini 120 pasien rawat inap bedah serta pengambilan data kuesioner dilakukan pada bulan Januari 2025.

Sampel adalah sebagian kecil dari populasi yang diambil untuk diobservasi atau diukur (Looy, 2021). Sampel dipilih dengan tujuan agar dapat memberikan gambaran yang representatif tentang populasi secara keseluruhan. Ada beberapa teknik pengambilan sampel, seperti pengambilan sampel acak, stratifikasi, klaster, dan lainnya (Williams, 2017). Penentuan ukuran sampel harus mempertimbangkan tingkat kepercayaan dan tingkat kesalahan yang dapat diterima (Williams, 2017). Penggunaan sampel dalam penelitian ini bertujuan untuk menghemat waktu, biaya, dan sumber daya yang diperlukan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik sampling jenuh, di mana seluruh populasi yang ada dijadikan sampel dalam penelitian ini, yang mencakup 120 pasien rawat inap bedah.

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Hasil Analisis Data

Uji Validitas

Demi keberhasilan penelitian ini peneliti akan melakukan pilot study berdasarkan metode dan alat ukur yang telah ditetapkan. Pilot study adalah studi percontohan yang dilakukan sebelum

penelitian sebenarnya dimana hal ini bertujuan untuk meningkatkan keakuratan data yang akan dikumpulkan. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. Butir-butir instrumen yang tidak valid dan reliabel

akan dihapus agar tidak mempengaruhi hasil penelitian yang menggunakan data sampel sesungguhnya. Pada penelitian ini, pilot study dilakukan pada 30 responden penelitian. Uji pilot study dilakukan dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS 27.

Tabel 1. Hasil Uji Instrumen

No	Item Pernyataan	R Tabel	R Hitung	Ket	Cronbach Alpha
KUALITAS LAYANAN					
1	X1	0,361	0,752	Valid	0,88
2	X2	0,361	0,752	Valid	
3	X3	0,361	0,671	Valid	
4	X4	0,361	0,667	Valid	
5	X5	0,361	0,721	Valid	
6	X6	0,361	0,545	Valid	
7	X7	0,361	0,659	Valid	
8	X8	0,361	0,736	Valid	
9	X9	0,361	0,794	Valid	
10	X10	0,361	0,621	Valid	
KEPERCAYAAN					
11	Z1	0,361	0,641	Valid	0,96
12	Z2	0,361	0,913	Valid	
13	Z3	0,361	0,724	Valid	
14	Z4	0,361	0,924	Valid	
15	Z5	0,361	0,952	Valid	
16	Z6	0,361	0,952	Valid	
17	Z7	0,361	0,921	Valid	
18	Z8	0,361	0,952	Valid	
19	Z9	0,361	0,739	Valid	
20	Z10	0,361	0,952	Valid	
KEPUASAN PASIEN					
21	Y1	0,361	0,918	Valid	0,885
22	Y2	0,361	0,808	Valid	
23	Y3	0,361	0,892	Valid	
24	Y4	0,361	0,776	Valid	
25	Y5	0,361	0,784	Valid	

Uji validitas dilakukan pada 30 responden dengan menggunakan tingkat signifikansi 5% sehingga diketahui nilai r tabel adalah 0,361. Diketahui setiap item pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa

setiap item pernyataan dari instrumen kuesioner dinyatakan valid. Selanjutnya dapat diketahui bahwa semua variabel memiliki nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0,60 sehingga reliabel digunakan sebagai instrumen penelitian.

Outer Model***Convergent Validity***

Convergent validity berfungsi untuk menilai sejauh mana indikator yang digunakan dalam suatu pengukuran variabel selaras dengan konsep teoritis yang mendasarinya. Suatu indikator dianggap memenuhi convergent validity

yang baik jika memiliki korelasi di atas 0,70 dengan konstruk yang diukur. Meski demikian, dalam tahap awal pengembangan skala pengukuran, nilai loading antara 0,5 hingga 0,6 masih dapat ditoleransi. Dalam penelitian ini, ditetapkan bahwa nilai loading factor yang digunakan harus melebihi 0,70.

Tabel 2. Nilai *Convergent Validity*

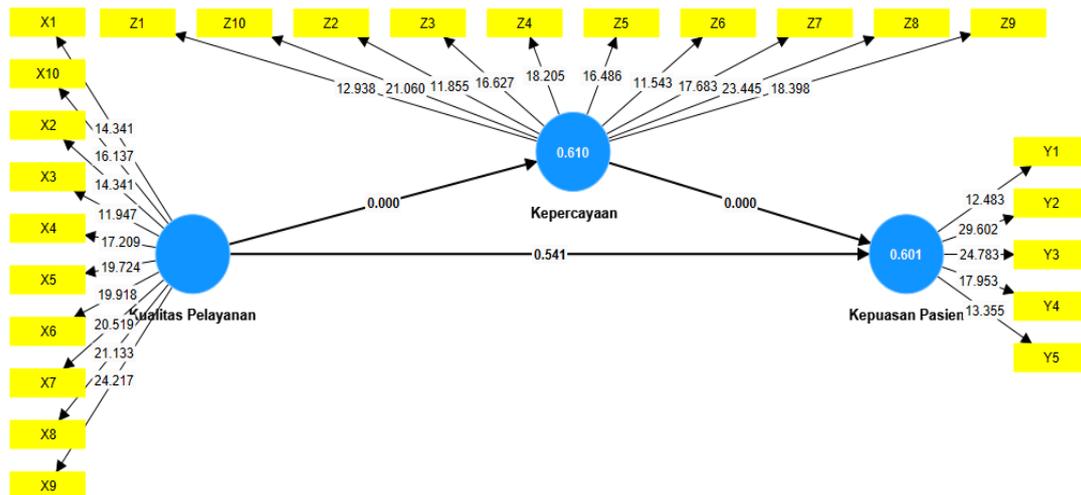
Indikator	Loading Factor	Keterangan
X1	0,737	Valid
X2	0,737	Valid
X3	0,733	Valid
X4	0,796	Valid
X5	0,788	Valid
X6	0,777	Valid
X7	0,800	Valid
X8	0,816	Valid
X9	0,827	Valid
X10	0,782	Valid
Y1	0,741	Valid
Y2	0,850	Valid
Y3	0,854	Valid
Y4	0,794	Valid
Y5	0,767	Valid
Z1	0,706	Valid
Z2	0,705	Valid
Z3	0,744	Valid
Z4	0,788	Valid
Z5	0,782	Valid
Z6	0,713	Valid
Z7	0,769	Valid
Z8	0,805	Valid
Z9	0,761	Valid
Z10	0,780	Valid

Sumber: Hasil Olah Data SmartPLS4, 2025

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa semua nilai *loading factor* indikator lebih dari 0,70. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penggunaan masing-masing indikator dinyatakan mampu mengukur variabel laten secara

tepat sehingga dapat dilakukan pengujian lebih lanjut.

Berikut adalah gambar hasil pengujian model pengukuran hasil output SmartPLS.



Gambar 1. Model Pengukuran (Sumber: Olah Data SmartPLS4, 2025)

Discriminant Validity

Uji validitas diskriminan dilakukan dengan melihat nilai *cross*

loading yang akan disajikan melalui tabel berikut ini:

Tabel 3. Nilai *Cross Loading*

Indikator	Kepercayaan Pasien	Kepuasan Pasien	Kualitas Pelayanan
X1	0,521	0,390	0,737
X2	0,521	0,390	0,737
X3	0,537	0,270	0,733
X4	0,613	0,308	0,796
X5	0,654	0,525	0,788
X6	0,673	0,558	0,777
X7	0,660	0,555	0,800
X8	0,598	0,496	0,816
X9	0,650	0,502	0,827
X10	0,619	0,333	0,782
Y1	0,663	0,741	0,635
Y2	0,652	0,850	0,468
Y3	0,664	0,854	0,406
Y4	0,563	0,794	0,368
Y5	0,543	0,767	0,389
Z1	0,706	0,542	0,498
Z2	0,705	0,641	0,336
Z3	0,744	0,593	0,616
Z4	0,788	0,568	0,560
Z5	0,782	0,701	0,380
Z6	0,713	0,617	0,314
Z7	0,769	0,511	0,677
Z8	0,805	0,573	0,758
Z9	0,761	0,560	0,775
Z10	0,780	0,587	0,795

Sumber: Hasil Olah Data SmartPLS4, 2025

Berdasarkan data pada tabel nilai *cross loading* bahwa semua indikator yang melalui uji *cross loading (discriminan validity)* adalah valid karena nilai *cross loading* lebih besar dari 0,70.

Tabel 4. Nilai Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	AVE
Kualitas Pelayanan	0,608
Kepuasan Pasien	0,644
Kepercayaan Pasien	0,572

Sumber: Hasil Olah Data SmartPLS4, 2025

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa nilai AVE lebih besar dari 0,50, maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel valid.

Composite Reliability

Tabel 5. Nilai Composite Reliability

Variabel	Composite reliability
Kualitas Pelayanan	0,939
Kepuasan Pasien	0,900
Kepercayaan Pasien	0,930

Sumber: Hasil Olah Data SmartPLS4, 2025

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa nilai *Composite Reliability* lebih besar dari 0,70, maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel memiliki tingkat reliabel tinggi.

Average Variance Extracted (AVE)

Average Variance Extracted (AVE) adalah rata-rata varian yang setidaknya sebesar 0,5. Berikut adalah hasil perhitungan nilai AVE yang tersedia pada tabel di bawah.

Composite reliability adalah pengukuran apabila nilai reliabilitas > 0,7 maka nilai konstruk tersebut mempunyai nilai reliabilitas yang tinggi dan dapat dilihat tabel sebagai berikut:

Cronbach alpha

Cronbach alpha adalah perhitungan untuk membuktikan hasil *composite reliability* dimana besaran minimalnya adalah 0,6 yang akan disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 6. Nilai Cronbach Alpha

Variabel	Cronbach Alpha
Kualitas Pelayanan	0,929
Kepuasan Pasien	0,861
Kepercayaan Pasien	0,917

Sumber: Hasil Olah Data SmartPLS4, 2025

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60, maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel memiliki tingkat reliabel tinggi.

Inner Model

Nilai R Square

Pada saat mengevaluasi model struktural menggunakan aplikasi PLS,

peneliti memperhatikan nilai *R-Square* untuk setiap variabel laten endogen sebagai indikator kekuatan prediksi dari model struktural dan nilai *R-Square* untuk mengetahui pengaruh langsung dari masing-masing variabel eksogen terhadap variabel endogen, Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan perhitungan *R-Square* dari data penelitian ini,

Tabel 7. Hasil Pengujian R-Square

Variabel	R-square
Kepercayaan Pasien	0,610
Kepuasan Pasien	0,601

Sumber: Hasil Olah Data SmartPLS4, 2025

Berdasarkan hasil analisis dalam tabel, nilai R-Square untuk variabel Kepercayaan Pasien tercatat sebesar 0,610. Hal ini mengindikasikan bahwa 61% variasi dalam Kepercayaan Pasien dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan, sedangkan 39% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sementara itu, variabel Kepuasan Pasien memiliki nilai R-Square sebesar 0,601, yang berarti bahwa 60,1% perubahan dalam Kepuasan Pasien dapat dijelaskan oleh kombinasi Kualitas Pelayanan dan

Kepercayaan Pasien. Adapun 39,9% sisanya mencerminkan pengaruh dari variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

Nilai F-Square

Hasil pengujian F-Square merupakan uji effect-size yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel prediktor terhadap variabel endogen. Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan perhitungan F-Square dari data penelitian ini,

Tabel 8. Hasil Pengujian F-Square

Variabel	Kepercayaan	Kepuasan Pasien
Kepercayaan Pasien		0,696 (Besar)
Kualitas Pelayanan	1,566 (Besar)	0,008 (Kecil)

Sumber: Hasil Olah Data SmartPLS4, 2025

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui Nilai F-Square variabel Kepercayaan terhadap variabel Kepuasan Pasien sebesar 0,696, sehingga dapat diartikan bahwa kemampuan Kepercayaan dalam menjelaskan Kepuasan Pasien tergolong dalam kategori besar. Nilai F-Square variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kepuasan Pasien sebesar 0,008, sehingga dapat diartikan bahwa kemampuan Kualitas Pelayanan dalam menjelaskan Kepuasan Pasien tergolong dalam kategori kecil. Nilai F-Square variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kepercayaan sebesar 1,566, sehingga dapat diartikan bahwa kemampuan Kualitas Pelayanan dalam menjelaskan Kepercayaan tergolong dalam kategori besar.

Predictive Relevance (Q-Square)

Nilai Q-Square berfungsi untuk mengukur seberapa baik model penelitian dapat memprediksi variabel dependen, mirip dengan konsep koefisien determinasi (R-Square) dalam analisis regresi. Semakin tinggi nilai Q-Square, semakin baik kemampuan model dalam menjelaskan variasi data yang ada. Perhitungan nilai Q-Square didasarkan pada nilai R-Square dari masing-masing variabel dependen. Dalam penelitian ini, nilai R-Square untuk variabel Kepuasan Pasien adalah 0,601, sementara untuk variabel Kepercayaan Pasien juga sebesar 0,610. Dengan menggunakan kedua nilai tersebut, predictive-relevance (Q-Square) dapat dihitung untuk menilai sejauh mana model ini memiliki relevansi dalam menjelaskan fenomena yang diteliti.

$$\begin{aligned}
 Q^2 &= 1 - (1 - R1^2) (1 - R2^2) \\
 &= 1 - (1 - 0,601) (1 - 0,610)
 \end{aligned}$$

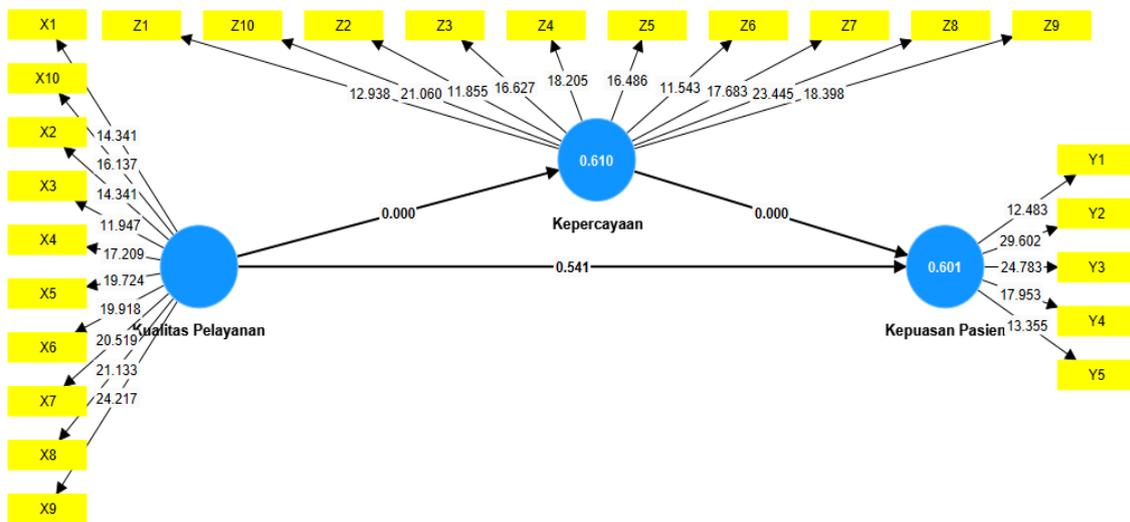
=0,845

Nilai Q^2 yang diperoleh sebesar 0,845 menunjukkan bahwa model yang digunakan untuk memprediksi variabel endogen sangat layak dan dapat diandalkan sebagai dasar untuk menguji hipotesis. Koefisien determinasi total sebesar 84,5% menunjukkan bahwa model ini memiliki kemampuan yang tinggi dan akurat dalam memprediksi Kepuasan Pasien. Sementara itu, sisanya

tidak tercakup dalam model penelitian ini.

Hasil Uji Hipotesis

Pada pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat pada koefisien jalur (*path coefficient*) dalam perhitungan SmartPLS melalui prosedur *Bootstrapping* untuk melihat adanya pengaruh langsung antar variabel. Berikut ini gambar yang menampilkan model pengujian hubungan antar variabel.



Gambar 2. Model Struktural
(Sumber: Hasil Olah Data SmartPLS4, 2025)

Path Coefficient digunakan untuk mengukur kekuatan pengaruh langsung (direct effect) antara variabel independen dan variabel dependen dalam model struktural. Evaluasi terhadap path coefficient dilakukan dengan mengestimasi hubungan antar jalur melalui prosedur bootstrapping. Bootstrapping digunakan untuk menguji signifikansi koefisien jalur dengan menghasilkan distribusi nilai t-statistic

untuk mengukur apakah hubungan antar variabel signifikan.

Dalam penelitian ini, hipotesis akan diterima jika nilai t-statistic lebih besar dari 1,979 pada tingkat signifikansi 5% atau jika nilai p-value lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh antar variabel tersebut dianggap signifikan dan mendukung hipotesis yang diuji.

Tabel 9. Hasil Uji Hipotesis Langsung

Hipotesis	Original sample (O)	T statistics (O/STDEV)	P values	Keterangan
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan	0,569	5.871	0,000	Positif &

Pasien				Signifikan
Kualitas Pelayanan -> Kepercayaan	0,781	23.585	0,000	Positif & Signifikan
Kepercayaan -> Kepuasan Pasien	0,844	7.635	0,000	Positif & Signifikan

Sumber: Hasil Olah Data SmartPLS4, 2025

Berikut ini merupakan hasil dari perhitungan analisis statistik yang telah ditampilkan pada tabel di atas dapat ditarik data sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis, Kualitas Pelayanan terbukti memiliki dampak signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Hal ini didukung oleh nilai p-value sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05, serta t-hitung sebesar 5,871, yang melampaui t-tabel 1,979, sehingga menunjukkan hubungan positif. Dengan path coefficient sebesar 0,569, dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama dapat diterima.

2. Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Pasien

Berdasarkan hasil pengujian yang ditampilkan dalam tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan

terhadap Kepercayaan Pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai p-value sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05, serta t-hitung sebesar 23,585, yang melebihi t-tabel 1,979. Selain itu, path coefficient sebesar 0,569 mengindikasikan adanya hubungan positif yang signifikan. Dengan demikian, hipotesis kedua dapat diterima.

3. Pengaruh Kepercayaan Pasien terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil pengujian yang disajikan pada tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa Kepercayaan Pasien memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Ini dibuktikan dengan p-value 0,000 (lebih kecil dari 0,05) dan t-hitung 7,635 (lebih besar dari t-tabel 1,979). Dengan nilai path coefficient sebesar 0,844, hubungan antara kedua variabel tersebut sangat kuat, sehingga hipotesis ketiga diterima.

Tabel 10. Hasil Uji Hipotesis Tidak Langsung

Hipotesis	Original sample (O)	T statistics (O/STDEV)	P values	Keterangan
Kualitas Pelayanan -> Kepercayaan -> Kepuasan Pasien	0,659	7.548	0,000	Positif & Signifikan

Sumber: Hasil Olah Data SmartPLS4, 2025

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Dimediasi Oleh Kepercayaan Pasien

Berdasarkan hasil pengujian yang ditunjukkan pada tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa Kepercayaan Pasien berperan sebagai variabel intervening yang memediasi hubungan antara Kualitas Pelayanan

dan Kepuasan Pasien. Nilai p-value 0,000 dan t-hitung 7,548 menunjukkan pengaruh yang signifikan. Dengan nilai path coefficient sebesar 0,659, Kepercayaan Pasien memiliki peran yang kuat dalam menghubungkan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan

Pasien, sehingga hipotesis keempat diterima.

Pembahasan

Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan

Hipotesis pertama dalam penelitian ini dinyatakan dapat diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, semakin besar pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

Menurut Nindya (2018), kepuasan merupakan hasil dari perbandingan antara ekspektasi seseorang terhadap layanan atau produk dengan pengalamannya nyata yang diperoleh. Jika layanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka kepuasan akan tercapai. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan tidak memenuhi harapan, individu cenderung merasa kecewa. Kepuasan pasien di fasilitas kesehatan menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas layanan yang diberikan, karena dapat berpengaruh terhadap loyalitas pasien dan rekomendasi kepada orang lain

“Customer satisfaction is as an attitude like judgment following a consumption experience, most research confirms that the confirmation or disconfirmation of preconsumption expectations is the essential determinant of satisfaction.”

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Brady and Cronin (Alfajar, 2021) yaitu kualitas pelayanan dapat dipahami melalui tiga pendekatan *“I Our model suggests that each of the primary dimensions of service quality (interaction quality, physical environment quality, outcome quality) has three sub dimensions”*. Ditemukan tiga dimensi yang dapat mengukur kualitas pelayanan yaitu: 1. Kemampuan Pegawai (*Interaction quality*) 2. Kualitas

lingkungan fisik (*Physical environment quality*) 3. Kualitas hasil pelayanan (*Outcome quality*) (Alfajar et al., 2021).

Menurut Kotler (Alfajar, 2021) yaitu *“customer satisfaction is the outcome felt by buyers who have experienced a company performance that has fulfilled expectations”*. Maksudnya yaitu menyangkut komponen harapan dan kinerja/hasil yang dirasakan. Pada umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya apabila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk baik barang maupun jasa, sedangkan kinerja atau hasil yang dirasakan merupakan persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang ia beli. Untuk itu manajemen harus memiliki persepsi yang sama dengan pelanggan agar supaya diperoleh hasil yang melebihi atau paling tidak sama dengan harapan pelanggan. Keadaan ini sama seperti yang dikemukakan Garpesz Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi (Alfajar et al., 2021).

Kesimpulan berdasarkan permasalahan, hasil penelitian ini serta di bandingkan dengan penelitian terdahulu, menjawab rumusan masalah pertama yaitu kualitas pelayanan berpengaruh langsung signifikan terhadap kepuasan pasien sangat diperhatikan serta menjadi tolak ukur dalam keadilan yang diberikan pada pasien serta menjadi penentu dalam kepuasan pasien.

Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Terhadap Kepercayaan

Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Pasien dan bahwa hasil yang didapatkan telah memenuhi syarat

sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis kedua dalam penelitian ini diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa indikator kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien di RSUD DR. (H.C.) Ir. Soekarno Bangka Belitung. Dengan kata lain, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan pasien terhadap rumah sakit tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Suratno et al. (2016) yaitu kualitas layanan memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepercayaan pelanggan. Dengan kata lain, kualitas layanan dapat mempengaruhi perubahan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh suatu institusi. Semakin baik kualitas layanan yang diterima, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan pelanggan terhadap institusi tersebut (Suratno, Margono and Puspaningrum, 2016). Temuan ini sejalan dengan pendapat, yang menyatakan bahwa persepsi terhadap kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepercayaan pelanggan (Darsono, 2015).

Penelitian lain yang sejalan yaitu Fajarini dan Meria (2020) yaitu adanya kualitas pelayanan yang baik yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, maka pelanggan tersebut akan merasa puas dan percaya bahwa perusahaan dalam menyediakan pelayanan yang berkualitas sesuai harapan pelanggan (Fajarini and Meria, 2020).

Penelitian lain dikemukakan oleh Fajar (Indriani dan Nurcaya, 2015) pelanggan akan mempercayai pemenuhan harapannya kepada penyedia jasa yang memiliki kualitas pelayanan yang lebih baik dari penyedia jasa lainnya sehingga pelanggan dapat mengupayakan mengurangi resiko. (Indriani dan Nurcaya, 2015).

Hasil penelitian ini mendukung penelitian (Sudjadi, 2023) yaitu terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepercayaan konsumen, hal ini mengindikasikan bahwa pasien yang percaya terhadap rumah sakit akan menyukai rumah sakit tersebut karena adanya jaminan dari kualitas pelayanan yang bagus, sebaliknya pasien yang tidak percaya terhadap rumah sakit tidak akan menyukai rumah sakit tersebut dikarenakan tidak adanya jaminan akan kualitas layanan yang bagus (Sudjadi, Syaodih and Andriani, 2023).

Berdasarkan hasil penelitian ini serta perbandingan dengan penelitian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan menjadi faktor utama dalam membangun kepercayaan pasien dan berperan sebagai indikator keadilan dalam pelayanan yang diterima pasien.

Kepercayaan Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan

Dengan demikian, hipotesis ketiga dalam penelitian ini dapat diterima. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, semakin tinggi tingkat kepercayaan yang dimiliki pasien terhadap fasilitas kesehatan tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Suratno et al. (2016) yaitu kualitas layanan memainkan peran penting dalam membentuk kepercayaan pelanggan terhadap suatu institusi. Ketika pasien merasakan pelayanan yang baik, mereka lebih cenderung mempercayai rumah sakit sebagai tempat yang aman dan dapat diandalkan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan mereka.

Hal ini sejalan dengan temuan Darsono (2015), yang menyatakan bahwa persepsi positif terhadap layanan secara langsung meningkatkan kepercayaan pelanggan (Purba, Halim and Widayatsari, 2021).

Hasil penelitian lainnya yang sejalan ialah Fajarini dan Meria (2020) yaitu kepercayaan sangat diperlukan dalam menjalin hubungan antara pelanggan dan perusahaan. Perusahaan harus mampu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, jika pelanggan percaya bahwa perusahaan akan memberikan kinerja dengan sangat maksimal maka pelanggan akan merasa puas jika tidak maka pelanggan merasa tidak puas. Kepercayaan pelanggan merupakan evaluasi purna jual beli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melebihi harapan pelanggan. Banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi. Tingkat kepuasan yang tinggi akan dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan (Fajarini and Meria, 2020).

Berdasarkan hasil penelitian ini dan perbandingan dengan penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan bukan hanya berdampak pada kepuasan pasien tetapi juga menjadi faktor kunci dalam membangun kepercayaan mereka terhadap rumah sakit. Kepercayaan ini penting karena dapat memengaruhi keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan, kesetiaan mereka terhadap rumah sakit, serta kecenderungan untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain.

Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pasien Dimediasi Kepercayaan

Hipotesis keempat dalam penelitian ini diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan memiliki dampak positif terhadap meningkatnya kepercayaan pasien, yang pada gilirannya akan mempengaruhi kepuasan pasien di RSUD DR. (H.C.) Ir. Soekarno Bangka Belitung. Semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepercayaan dan kepuasan yang dirasakan oleh pasien terhadap rumah sakit tersebut. Hal ini menegaskan pentingnya rumah sakit dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan sebagai faktor utama dalam membangun hubungan positif dengan pasien.

Hasil penelitian ini selaras dengan studi yang dilakukan oleh Aqmarina (2024), yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran signifikan dalam menentukan tingkat kepuasan serta loyalitas pasien. Dimensi kualitas pelayanan seperti *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* menjadi faktor kunci yang perlu diperhatikan oleh rumah sakit untuk membangun loyalitas pasien. Dengan memperhatikan dimensi-dimensi ini, rumah sakit dapat meningkatkan pengalaman pasien dan memperkuat hubungan jangka panjang dengan mereka, yang pada akhirnya akan mendukung keberlanjutan dan pertumbuhan rumah sakit itu sendiri. Studi sebelumnya juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berperan dalam meningkatkan loyalitas pasien di Girijaya, Kabupaten Sukabumi. Temuan ini menegaskan bahwa pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien, seperti respons yang cepat dan perhatian terhadap kebutuhan mereka, dapat meningkatkan kepuasan serta membangun kepercayaan terhadap rumah sakit (Aqmarina, Saparso and Tecolalu, 2024).

Hasil Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Hasanudin *et al.* (2020) yaitu *Trust* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Satisfaction* pada pengguna aplikasi *m-banking* (Hasanudin and Arifianto, 2020). Sedangkan penelitian Purnamasari (2018) menunjukkan adanya saling pengaruh positif dan signifikan antara *Trust* dan *Satisfaction* pada pelanggan ritel daring (Purnamasari, 2018).

Namun hasil yang berbeda ditunjukkan oleh Maway *et al.* (2018) bahwa kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank SulutGo (Maway *et al.*, 2018).

Kesimpulan analisis permasalahan, hasil penelitian ini, serta perbandingan dengan studi terdahulu, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan kepercayaan pasien sebagai variabel mediasi. Hal ini menunjukkan bahwa perhatian terhadap kualitas pelayanan yang baik menjadi faktor utama dalam membangun kepercayaan pasien, yang pada akhirnya menentukan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Kualitas Layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien, yang berarti bahwa semakin baik layanan yang diberikan oleh rumah sakit, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.
2. Kepercayaan Pasien berdampak positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien, yang menunjukkan bahwa semakin besar kepercayaan pasien, semakin meningkat pula kepuasan yang mereka rasakan.
3. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Pasien, yang mengindikasikan bahwa

semakin baik layanan yang diberikan oleh rumah sakit, semakin tinggi tingkat kepercayaan pasien.

4. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien dimediasi oleh Kepercayaan Pasien, yang berarti bahwa layanan yang lebih baik meningkatkan kepercayaan pasien, yang pada akhirnya turut berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfajar, F. *et al.* (2021) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Makassar Jeans House Kota Palu', *Jurnal Administration and Management Public Literation*, 1(1), pp. 37–50.
- Antina, R. R. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(02), 567.
- Aqmarina, Saparso and Tecolalu, M. (2024). Patient Trust And Satisfaction Mediate Service Quality And Patient Loyalty in Girijaya Health Center, Sukabumi Regency. *Costing:Journal of Economic, Business and Accounting*, 7(6), pp. 7904–7923.
- Darsono, Liden Indahwati. 2015. Hubungan Perceived Service Quality Dan Loyalitas: Peran Trust Dan Satisfaction Sebagai Mediator. *The 2nd National Conference UKWMS*.
- Dwi, Aryo, Fatchur. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan di Rumah Sakit Bunda Kandangan Surabaya. *Dalam Jurnal Aplikasi Manajemen (Jam) Volume 12 Nomor 3 Halaman 454-463*

- Dzikra, F. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru. *Eko dan Bisnis: Riau Economic And Business Review*, 11(3), 262-267.
- Evandinnartha, A. N., & Hidayat, M. S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Loyalitas Pasien: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(6), 1025-1032.
- Fajarini, A. and Meria, L. (2020) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Klinik Kecantikan Beauty INC)', *Jurnal Ekonomi*, 1(2), pp. 481-491.
- Hasanudin, M.H. and Arifianto, C.F. (2020) 'Pengaruh Kualitas Layanan yang Diterima Daring (PeSQ) Terhadap E-Satisfaction Yang Dimediasi oleh Kepercayaan Daring atas Layanan Daring pada Implementasi e-SPM', *Indonesian Treasury Review: Jurnal Perbendaharaan, Keuangan Negara dan Kebijakan Publik*, 5(4), pp. 243-354. Available at: <https://doi.org/10.33105/itrev.v5i4.238>.
- Indriani, A. A. S. I. dan Nurcaya, I. N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Word Of Mouth yang Dimediasi Oleh Kepercayaan Pelanggan pada PT. Auto Bagus Rent A Car Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, No.5. (<http://download.portalgaruda.org>).
- Kusumapradja, R. (2022). *Administrasi dan Manajemen*. Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat, P. 10.
- Lena, E.M., Mursito, B. And Hartono, S. (2021). Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Kualitas Produk, Citra Merek dan Pelayanan Pada Outlet 3 Second Surakarta (Consumer Purchase Interest Assessed From the Atmosphere Store, Location, and Word Of Mouth Case Study on Solo Boutique). *Jurnal Ekbis*, 22(1), P. 55. Available at: <https://doi.org/10.30736/je.v22i1.697>.
- Maway, T., Tumbel, A., & Ogi, I. (2018). Pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah PT Bank SulutGo. *Jurnal EMBA* 6(3), 1198-1207
- Murianjani, D. (2016). Pengaruh *Bed Occupancy Rate (BOR)*, *Bed Turn Over (BTO)* dan Biaya Pemeliharaan & Perbaikan Terhadap Pendapatan Operasional Rawat Inap di Yanmasum Paviliun RSPAD Gatot Soebroto, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Y.A.I [Preprint].
- Nindya, A. (2018). Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Oxygen.Id Branch Office Bogor). *Universitas Pakuan*, 3(2), Pp. 91-102.
- Pertiwi, A. (2017). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 18(2), 113-121.
- Provinsi, R.D. (H. C.I.S. (2024). *Laporan Kinerja Semester 1 Sub Bagian Humas dan Kemitraan Tahun 2024*.

- 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 Lestari Purba 1) , Edyanus Herman Halim 2) Dan Any Widayatsari 3). *Jurnal Ekonomi Kiat*, 32(2), Pp. 1–16.
- Purnamasari, D. (2018). The roles of e-service quality, e-trust, and e-satisfaction on online retail loyalty. *Proceeding 9th Industrial Research Workshop and National Seminar*, Bandung: 25-26 Juli.
- Ramadhani, R. And Lisan, S.M. (2022). Kepercayaan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Suatu Studi Tinjauan Sistematis', *Jurnal Ilmiah Media Husada*, 11(1), pp. 71–83. Available at: <https://doi.org/10.33475/jikmh.v7i2.21>.
- RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (2023). *Laporan Survey Kepuasan Masyarakat*.
- RSUD Soekarno, H.C.I. And Pengantar, K. (2024). *Laporan Bulanan Kinerja Sub Bagian Humas Dan Kemitraan November 2024*. (November).
- Saho, A.M. (2015). Kepercayaan (*Trust*) Pasien Kepada Perawat Dalam Menjalankan Perawatan Dengan Tingkat Kecemasan Pasien di Bangsal Kelas 3 Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang. 4(1), pp. 30–46.
- Sektiyaningsih. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Citra, dan Loyalitas Pasien (Studi Pada Unit Rawat Jalan RSUD Mampang Prapatan Jakarta Selatan). *Journal Of Business Studies*, Volume 04, No 1.
- Soekarno, R. Sakit Umum Daerah Dr. (H. C. Ir. (2017). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.
- Sudjadi, S., Syaodih, E. and Andriani, R. (2023) 'Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepercayaan Dimediasi Kepuasan Pasien di RS Telogorejo Semarang', *Journal of Economics and Business UBS*, 12(6), pp. 3685–3695. Available at: <https://doi.org/10.52644/joeb.v2i6.856>.
- Suratno, Margono And Puspaningrum, A. (2016). Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Value, Trust Dan Loyalitas Pengguna Jasa Pt. Jasa Raharja (Persero) Jakarta. *Universitas Brawijaya*, 3(1), pp. 40–53.