



## Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit X

Febiyanti Pribadi Januar<sup>1</sup>, Muhandi<sup>2</sup>, Dadang Kusnadi<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung, Bandung, Indonesia

### Article Info

#### Article history:

Received Januari 1, 2026  
Revised Januari 3, 2026  
Accepted Januari 8, 2026

#### Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan,  
Fasilitas,  
Citra,  
Kepuasan Pasien

#### Keywords:

Service Quality,  
Facilities,  
Image,  
Patient's Satisfaction

### ABSTRAK

Rumah Sakit X merupakan rumah sakit yang berlokasi di Kabupaten Karawang dan dikenal memiliki fasilitas yang lengkap, pelayanan yang berkualitas, tenaga medis yang akuntabel, serta ketepatan dalam penanganan pasien. Namun, dalam kondisi tersebut masih ditemukan bahwa proporsi pasien baru lebih tinggi dibandingkan dengan pasien lama atau pasien yang melakukan kunjungan ulang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit X. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan populasi penelitian yaitu pasien Rumah Sakit X. Analisis data dilakukan menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dan pengujian statistik melalui Structural Equation Modeling (SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS versi 3.2.9. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan fasilitas dan citra rumah sakit juga berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Melalui penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan jumlah pasien yang melakukan kunjungan ulang ke Rumah Sakit X Karawang sehingga tercipta loyalitas pasien.

### ABSTRACT

*X Hospital is a hospital in Karawang, known for its comprehensive facilities, quality service, accountable medical staff and promptness in treating patients. But under these conditions, it turned out that the proportion of new patients was higher than the returning patients. The purpose of this study is to determine the influence of service quality, facilities and image on patient satisfaction at X Hospital. This study is an experimental study on population of patients from X Hospital. Data analysis uses quantitative descriptive analysis and is statistically processed by the structural equation model (SEM) from SmartPLS computer software version 3.2.9. The results show that service quality has a significant positive impact on patient's satisfaction; while facilities and image also have a positive impact on patient's satisfaction. Through this study, it is hoped that more returning patients will visit Izza Karawang hospital so that they become loyal patients.*

*This is an open access article under the [CC BY](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.*



### Corresponding Author:

Febiyanti Pribadi Januar  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung  
Bandung, Indonesia  
Email: [Febiyanti.januar@gmail.com](mailto:Febiyanti.januar@gmail.com)

## 1. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak fundamental setiap manusia dan menjadi tanggung jawab negara sebagaimana ditegaskan oleh World Health Organization (WHO) serta tercantum dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Implementasi jaminan kesehatan nasional menuntut penyedia layanan kesehatan, khususnya rumah sakit, untuk memberikan pelayanan yang bermutu, adil, dan berorientasi pada kepuasan pasien.

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan memiliki karakteristik yang kompleks, padat modal, padat teknologi, serta melibatkan berbagai disiplin ilmu. Selain memberikan pelayanan medis, rumah sakit juga menyediakan pelayanan administratif yang secara langsung memengaruhi pengalaman pasien. Dalam konteks persaingan yang semakin ketat antara rumah sakit pemerintah dan swasta, kualitas pelayanan menjadi faktor strategis dalam mempertahankan keberlanjutan organisasi dan membangun loyalitas pasien [1].

Kualitas pelayanan kesehatan mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pasien. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien, yang pada akhirnya menentukan keberlanjutan penggunaan layanan kesehatan dan citra rumah sakit [2]. Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), yang banyak digunakan dalam evaluasi mutu layanan kesehatan.

Selain kualitas pelayanan, fasilitas rumah sakit juga berperan penting dalam membentuk persepsi dan kepuasan pasien. Fasilitas yang memadai, aman, dan nyaman akan meningkatkan pengalaman pasien selama menerima layanan kesehatan [3]. Dalam konteks rumah sakit, fasilitas tidak hanya mencakup bangunan dan peralatan medis, tetapi juga sistem pendukung seperti keamanan, komunikasi, dan pengelolaan lingkungan layanan kesehatan [4].

Faktor lain yang tidak kalah penting adalah citra rumah sakit. Citra merupakan persepsi menyeluruh yang terbentuk dari pengalaman dan informasi yang diterima pasien terhadap suatu institusi layanan kesehatan. Citra yang positif dapat meningkatkan kepercayaan, kepuasan, serta mendorong pasien untuk kembali menggunakan layanan dan merekomendasikannya kepada pihak lain [5]. Dalam pelayanan kesehatan, citra rumah sakit lebih ditentukan oleh persepsi pasien dibandingkan oleh persepsi internal manajemen rumah sakit.

Rumah Sakit Izza Cikampek sebagai rumah sakit umum kelas C yang telah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat Kabupaten Karawang. Namun, data kinerja rumah sakit menunjukkan bahwa beberapa indikator pelayanan, seperti *Bed Occupancy Rate* (BOR), *Length of Stay* (LOS), dan *Turn Over Interval* (TOI), belum sepenuhnya memenuhi standar ideal yang ditetapkan Kementerian Kesehatan. Kondisi ini mengindikasikan adanya potensi permasalahan dalam kualitas pelayanan, fasilitas, maupun citra rumah sakit yang dapat berdampak pada tingkat kepuasan pasien.

Selain itu, adanya keluhan pasien yang terekam melalui ulasan daring menunjukkan bahwa pengalaman pelayanan yang kurang optimal berpotensi membentuk citra negatif rumah sakit. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan citra terhadap kepuasan pasien menjadi penting untuk dilakukan sebagai dasar perumusan strategi peningkatan mutu layanan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi pengelolaan rumah sakit dalam meningkatkan kepuasan pasien dan daya saing institusi pelayanan kesehatan.

## 2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien di

Rumah Sakit Izza Cikampek, Kabupaten Karawang. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menguji hubungan antarvariabel secara objektif dan terukur melalui analisis statistik (Sugiyono, 2016). Desain penelitian yang digunakan adalah cross sectional, yaitu pengumpulan data yang dilakukan pada satu waktu tertentu, sehingga mampu menggambarkan kondisi variabel penelitian pada saat pengamatan dilakukan [6].

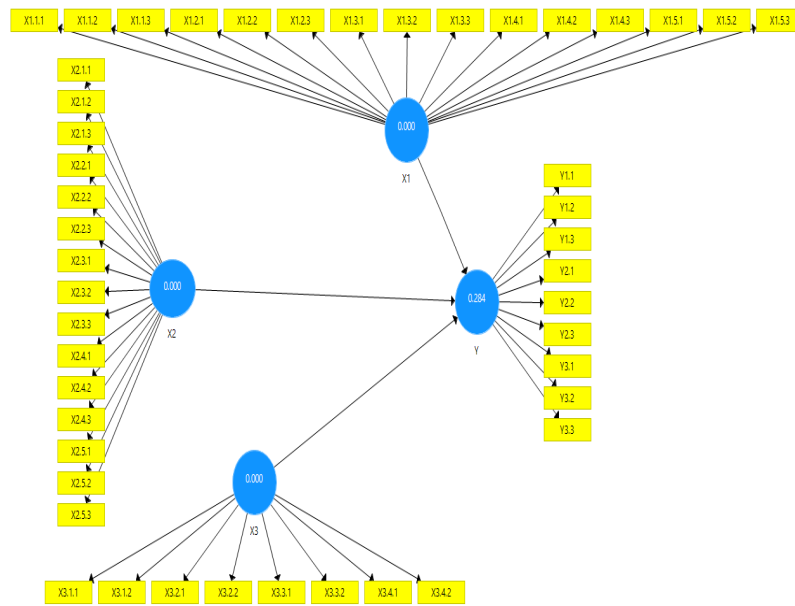
Objek penelitian meliputi kualitas pelayanan, fasilitas, citra rumah sakit, dan kepuasan pasien. Subjek penelitian adalah pasien rawat jalan dan rawat inap Rumah Sakit Izza Cikampek yang menerima pelayanan kesehatan selama periode penelitian, yaitu bulan Mei hingga Juli 2023. Populasi penelitian bersifat tidak terbatas (*infinite population*), karena jumlah pasien yang datang ke rumah sakit tidak dapat ditentukan secara pasti. Oleh karena itu, penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Lemeshow dengan tingkat kepercayaan 95%, proporsi maksimum 0,5, dan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan metode *accidental sampling*, yaitu responden yang secara kebetulan ditemui dan bersedia mengisi kuesioner serta memenuhi kriteria penelitian menurut Sugiyono [7].

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui kuesioner yang disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel penelitian, yaitu kualitas pelayanan, fasilitas, citra, dan kepuasan pasien menurut Supardi [8]. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen rumah sakit, laporan internal, serta literatur yang relevan dengan topik penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pasien, wawancara dengan pihak manajemen rumah sakit untuk memperoleh gambaran umum institusi, serta studi dokumentasi guna mendukung data penelitian berdasarkan Arikunto [9] dan Umar [10].

Pengukuran variabel penelitian menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari sangat tidak baik hingga sangat baik. Skala ini digunakan untuk mengukur persepsi responden terhadap indikator variabel penelitian secara sistematis dan konsisten [11]. Kualitas pelayanan diukur berdasarkan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* [12]. Variabel fasilitas diukur melalui aspek bangunan, peralatan, kenyamanan, komunikasi, dan keamanan [4]. Variabel citra rumah sakit diukur melalui tanggung jawab sosial, inovasi, kualitas manajemen, dan kepercayaan masyarakat [13]. Kepuasan pasien diukur berdasarkan kesesuaian harapan, kemudahan memperoleh pelayanan, serta kesediaan pasien untuk merekomendasikan rumah sakit kepada pihak lain [14].

Analisis data dilakukan melalui dua tahap, yaitu analisis deskriptif dan analisis inferensial. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta persepsi mereka terhadap masing-masing variabel penelitian berdasarkan nilai rata-rata dan kategori interval. Selanjutnya, analisis inferensial dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS versi 3.2.9. Metode PLS-SEM dipilih karena mampu menganalisis hubungan antarvariabel laten secara simultan serta tidak mensyaratkan distribusi data normal dan ukuran sampel besar menurut Hair et al. [15].

Pengujian model dalam PLS dilakukan melalui evaluasi model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*). Evaluasi *outer model* meliputi uji validitas konvergen, validitas diskriminan, serta reliabilitas konstruk menggunakan nilai *loading factor*, *Average Variance Extracted* (AVE), *Composite Reliability*, dan *Cronbach's Alpha*. Sementara itu, evaluasi *inner model* dilakukan untuk menguji pengaruh dan hubungan kausal antarvariabel laten melalui nilai koefisien jalur dan signifikansi statistik. Dengan pendekatan ini, diharapkan diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit Izza Cikampek.



Gambar 1. Model Struktural Penelitian

Keterangan

- |  |   |
|--|---|
| X1 = Kualitas pelayanan  | X2 4 = Komunikasi   |
| X2 = Fasilitas   | X2 4.1 = Peringatan untuk menjaga kebersihan  |
| X3 = Citra   | X2 4.2 = Pasien mudah menerima informasi  |
| Y = Kepuasan Pasien  | X2 4.3 = Tersedia internet di Rumah sakit   |
| X1 1 = Bukti langsung (tangible)   | X2 5 = Keamanan   |
| X1 1.1 = Ruang rapi dan bersih   | X2 5.1 = Terdapat papan peringatan saat lantai dibersihkan                          |
| X1 1.2 = Alat medis lengkap  | X2 5.2 = Petugas keamanan 24 jam  |
| X1 1.3 = Dokter/Perawat berpakaian rapi  | X2 5.3 = Area parkir aman   |
| X1 2 = keandalan (Reliability)   | X3 1 = Tanggung jawab social  |
| X1 2.1 = Pelayanan yang cepat dan tepat  | X3 1.1 = Kemudahan berobat bagi siapa saja  |
| X1 2.2 = Penerimaan pasien yang cepat, tepat dan tidak berbelit                | X3 1.2 = Bertanggung jawab terhadap kekeliruan yang dilakukan Rumah sakit           |
| X1 2.3 = pengobatan yang tepat dan cepat                                       | X3 2 = Inovasi  |
| X1 3 = Daya tanggap (Responsiveness)   | X3 2.1 = system yang cepat dan tepat dalam melayani pasien                          |
| X1 3.1 = Dokter dan perawat siap serta sigap melayani pasien                   | X3 2.2 = Alat yang canggih saat pelayanan kesehatan                                 |
| X1 3.2 = Dokter dan Perawat memberikan informasi sebelum melakukan tindakan    | X3 3 = Kualitas Manajemen   |
| X1 3.3 = Pasien mudah menghubungi Dokter dan perawat                           | X3 3.1 = Kemudahan administrasi saat berobat  |
| X1 4 = Jaminan (assurance)   | X3 3.2 = Penanganan medis sudah dilakukan sesuai prosedur                           |
| X1 4.1 = Dokter/Perawat memiliki kemampuan yang baik dalam pelayanan kesehatan | X3 4 = kepercayaan masyarakat   |
| X1 4.2 = Dokter/perawat sopan terhadap pasien                                  | X3 4.1 = pasien memilih rumah sakit karena pelayanan yang diberikan memuaskan       |
| X1 4.3 = Pasien merasa aman dan nyaman saat diberikan pelayanan Kesehatan      | X3 4.2 = pasien memilih rumah sakit karena pelayanan yang diberikan sesuai prosedur |
| X1 5 = empati (emphaty)  | Y 1 = Kesesuaian harapan  |
| X1 5.1 = Dokter/Perawat selalu bersikap ramah                                  | Y 1.1 = pasien memilih rumah sakit karena pelayanan cepat dan tepat                 |
| X1 5.2 = Dokter/perawat perhatian terhadap keluhan pasien                      | Y 1.2 = diagnose yang diberikan akurat  |

X1 5.3 = Dokter/perawat tepat waktu dalam memberikan pelayanan	Y 1.3 = puas dengan kebersihan rumah sakit
X2 1 = Bangunan	Y 2 = Kemudahan memperoleh
X2 1.1 = ruang tunggu yang memadai	Y 2.1 = melayani pasien kapanpun
X2 1.2 = toilet bersih	Y 2.2 = Dokter/Perawat mudah dihubungi
X2 1.3 = area parkir luas	Y 2.3 = pelayanan yang diberikan tepat waktu
X2 2 = Peralatan	Y 3 = Ketersediaan merekomendasikan
X2 2.1 = tempat tidur pasien bersih dan nyaman	Y 3.1 = pasien akan menginformasikan tentang kenyamanan kepada orang lain
X2 2.2 = Meja dan kursi tersedia	Y 3.2 = pasien akan menginformasikan tentang kebersihan kepada orang lain
X2 2.3 = Peralatan medis modern dan canggih	Y 3.3 = pasien akan menginformasikan tentang keramahan petugas kepada orang lain
X2 3.1 = Penerangan Rumah sakit sudah sesuai	
X2 3.2 = tidak pernah terjadi pemadaman listrik	
X2 3.3 = Tersedia stop kontak listrik yang baik	

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini melibatkan 100 responden pasien Rumah Sakit IZZA Cikampek dengan karakteristik responden yang didominasi oleh perempuan, kelompok usia produktif 41–50 tahun, tingkat pendidikan SMA, serta sebagian besar bekerja sebagai pegawai swasta dan ibu rumah tangga. Karakteristik tersebut mencerminkan profil mayoritas pengguna layanan rumah sakit yang aktif memanfaatkan pelayanan kesehatan dan memiliki pengalaman langsung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Rumah Sakit IZZA Cikampek secara umum berada pada kategori baik hingga sangat baik. Dimensi empati memperoleh skor tertinggi, yang mengindikasikan bahwa dokter dan perawat dinilai ramah, perhatian terhadap keluhan pasien, serta tepat waktu dalam memberikan pelayanan. Dimensi responsiveness, assurance, reliability, dan tangible juga berada pada kategori baik, yang mencerminkan kesiapan tenaga medis, ketepatan prosedur pelayanan, kemampuan profesional tenaga kesehatan, serta kondisi fisik dan fasilitas pendukung yang memadai. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan telah diterapkan secara konsisten sesuai dengan standar pelayanan kesehatan.

Fasilitas rumah sakit juga memperoleh penilaian baik hingga sangat baik. Dimensi komunikasi dan keamanan menunjukkan skor tertinggi, yang menandakan tersedianya informasi yang mudah diakses, fasilitas internet, sistem keamanan 24 jam, serta lingkungan rumah sakit yang aman dan nyaman. Dimensi bangunan, peralatan, dan daya juga berada pada kategori baik, yang menunjukkan bahwa sarana dan prasarana rumah sakit telah mampu mendukung kenyamanan serta kelancaran pelayanan pasien.

Citra perusahaan Rumah Sakit IZZA Cikampek dinilai baik oleh responden. Dimensi tanggung jawab sosial, inovasi, kualitas manajemen, dan kepercayaan masyarakat menunjukkan bahwa rumah sakit dipersepsikan memiliki tanggung jawab terhadap pasien, menerapkan sistem pelayanan yang cepat dan modern, memberikan kemudahan administrasi, serta menjalankan prosedur medis sesuai standar yang berlaku. Persepsi positif ini berperan penting dalam membentuk kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit.

Tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan berada pada kategori baik. Dimensi kemudahan memperoleh layanan memperoleh skor tertinggi, yang menunjukkan bahwa pasien merasa mudah mengakses pelayanan, tenaga medis mudah dihubungi, dan pelayanan diberikan tepat waktu. Dimensi kesesuaian harapan dan ketersediaan merekomendasikan juga berada pada kategori baik, yang mengindikasikan bahwa pelayanan yang diterima pasien telah sesuai dengan harapan dan mendorong minat untuk merekomendasikan rumah sakit kepada pihak lain.

Hasil pengujian model pengukuran menunjukkan bahwa seluruh indikator penelitian telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Nilai loading factor seluruh indikator berada di atas batas minimal yang dipersyaratkan, nilai composite reliability setiap konstruk melebihi 0,70, serta uji discriminant validity menunjukkan bahwa setiap konstruk memiliki perbedaan yang jelas dengan konstruk lainnya. Hal ini menegaskan bahwa instrumen penelitian layak digunakan untuk menguji hubungan antarvariabel.

Pengujian model struktural menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, dan citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Nilai koefisien jalur menunjukkan bahwa citra perusahaan memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien, diikuti oleh fasilitas dan kualitas pelayanan. Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa sebesar 71,6% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Nilai Q-Square yang berada di atas batas minimum menunjukkan bahwa model penelitian memiliki relevansi prediktif yang baik.

Analisis lebih lanjut pada dimensi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa dimensi reliability dan assurance berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan dimensi tangible, responsiveness, dan empathy tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan secara statistik. Temuan ini mengindikasikan bahwa ketepatan pelayanan, keandalan prosedur, serta kemampuan dan jaminan profesional tenaga medis menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan pasien dibandingkan aspek fisik maupun sikap interpersonal semata.

Tabel 1. Hasil Hipotesis

Hipotesis	Hubungan	Path Koefisien	T Statistics	P Value	Kesimpulan
1	X1 -> Y	0,293	2,169	0,031	Diterima
2	X2 -> Y	0,309	2,808	0,005	Diterima
3	X3 -> Y	0,486	4,557	0,000	Diterima

Sumber : Data Primer Diolah, 2023

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kepuasan pasien di Rumah Sakit IZZA Cikampek sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang andal, fasilitas yang memadai, serta citra perusahaan yang positif. Oleh karena itu, penguatan aspek profesionalisme tenaga medis, konsistensi penerapan prosedur pelayanan, peningkatan fasilitas pendukung, serta pemeliharaan citra rumah sakit menjadi strategi penting untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis menggunakan SmartPLS 3.0, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, dan citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Izza Cikampek. Secara deskriptif, kualitas pelayanan dinilai baik yang tercermin dari terpenuhinya dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Fasilitas rumah sakit juga dipersepsikan sangat memadai, baik dari aspek bangunan, peralatan, sistem komunikasi, maupun keamanan. Selain itu, citra rumah sakit dinilai positif oleh pasien, terutama terkait tanggung jawab sosial dan kemudahan akses pelayanan kesehatan.

Hasil pengujian struktural menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan secara langsung meningkatkan kepuasan pasien. Fasilitas yang memadai turut memberikan kontribusi signifikan dalam membentuk pengalaman pelayanan yang nyaman bagi pasien. Citra rumah sakit juga terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, yang menunjukkan bahwa persepsi dan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit merupakan faktor penting dalam evaluasi pelayanan kesehatan. Meskipun tingkat kepuasan pasien secara umum berada pada kategori baik, aspek kesediaan

pasien untuk merekomendasikan rumah sakit kepada pihak lain masih relatif rendah, sehingga memerlukan perhatian khusus dari manajemen.

Berdasarkan temuan tersebut, Rumah Sakit Izza Cikampek disarankan untuk terus meningkatkan konsistensi dan keandalan pelayanan medis, memperbaiki dan memodernisasi fasilitas pendukung, serta memperkuat citra rumah sakit melalui peningkatan kualitas layanan dan transparansi prosedur pelayanan. Upaya peningkatan kepuasan pasien secara berkelanjutan perlu difokuskan pada pembentukan pengalaman pelayanan yang tidak hanya memenuhi harapan fungsional pasien, tetapi juga mampu mendorong kepercayaan dan loyalitas. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model penelitian ini dengan menambahkan variabel lain, seperti loyalitas pasien atau kepercayaan, serta memperluas objek penelitian agar hasil yang diperoleh memiliki tingkat generalisasi yang lebih baik.

## **REFERENSI**

- [1] Muninjaya, A. A. G. (1999). Manajemen kesehatan. EGC.
- [2] Tjiptono, F. (2000). Manajemen jasa. Andi.
- [3] Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing management (15th ed.). Pearson Education.
- [4] Sabarguna, B. S. (2005). Manajemen mutu pelayanan rumah sakit. Sagung Seto.
- [5] Sutisna. (2003). Perilaku konsumen dan komunikasi pemasaran. Remaja Rosdakarya.
- [6] Sastroasmoro, S. (2014). Dasar-dasar metodologi penelitian klinis. Jakarta: Sagung Seto.
- [7] Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- [8] Supardi, U. S. (2013). Aplikasi statistika dalam penelitian. Jakarta: Change Publication.
- [9] Arikunto, S. (2006). Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- [10] Umar, H. (2002). Metode riset bisnis. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- [11] Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. Archives of Psychology, 140, 1–55.
- [12] Lupiyoadi, R. (2006). Manajemen pemasaran jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- [13] Handi, I. (2003). Corporate image management. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- [14] Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) (2nd ed.). Sage Publications.