

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pasien Memilih Rumah Sakit dengan Dimediasi oleh Kepuasan dan Kepercayaan: Studi Kasus pada Pasien Rawat Inap RSUD Arjawinangun Kabupaten Cirebon**

**Ocki Bangun Wiranata<sup>1</sup>, Aang Churatman<sup>2</sup>, Dedi M. Siddiq<sup>3</sup>**

Magister Manajemen, Universitas Swadaya Gunung Jati

ocki.bangun@gmail.com<sup>1</sup>

### **ABSTRACT.**

*As a Type B teaching hospital, RSUD Arjawinangun is required to deliver comprehensive and high-quality healthcare services. Poor service quality may reduce patient trust and satisfaction, which in turn directly affects the public's willingness to choose the hospital as an inpatient healthcare provider. This study aims to analyze the effect of service quality on patients' hospital choice decisions at RSUD Arjawinangun, Cirebon Regency, and to examine the mediating roles of patient satisfaction and patient trust in this relationship. This research employed a quantitative approach with a case study design. The study population consisted of inpatient patients at RSUD Arjawinangun in 2025. Probability sampling was used to determine the sample. Data were collected through questionnaires, and data analysis was conducted using Structural Equation Modeling (SEM) to test both direct and indirect effects among variables. The PLS-SEM results indicate that service quality has a positive and significant effect on patient satisfaction ( $\beta = 0.851$ ), patient trust ( $\beta = 0.872$ ), and hospital choice ( $\beta = 0.853$ ). Patient trust was found to have a significant effect on hospital choice ( $\beta = 0.332$ ), while patient satisfaction did not show a significant effect ( $p = 0.183$ ). Mediation analysis revealed that service quality significantly influences hospital choice through patient trust, but not through patient satisfaction. These findings highlight that trust is a crucial mediator for patient retention in 2025. Patients' decisions to choose inpatient services at RSUD Arjawinangun are highly dependent on perceived service quality, which is strengthened by the levels of trust and satisfaction formed. Higher service quality—particularly in terms of staff friendliness and physicians' competence—leads to stronger patient trust and a greater likelihood of returning to the hospital. Recommendation: RSUD Arjawinangun is advised to continuously improve service quality, particularly in the dimensions of responsiveness and tangibles, through facility modernization. Hospital management should integrate patient loyalty programs that focus on building long-term trust through transparent medical information and the optimization of nursing and administrative services to ensure sustained patient satisfaction.*

**Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Patient Trust, Hospital Choice Decision, RSUD Arjawinangun**

### **ABSTRAK.**

Sebagai institusi pelayanan kesehatan tipe B Pendidikan, RSUD Arjawinangun dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan paripurna yang berkualitas tinggi. Kualitas pelayanan yang buruk berisiko menurunkan kepercayaan dan kepuasan, yang secara langsung berdampak pada menurunnya minat masyarakat dalam memilih rumah sakit tersebut sebagai penyedia layanan rawat inap. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pasien memilih rumah sakit di RSUD

Arjawinangun Kabupaten Cirebon, serta menguji peran kepuasan pasien dan kepercayaan pasien sebagai variabel yang memediasi hubungan tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain studi kasus. Populasi penelitian adalah pasien rawat inap RSUD Arjawinangun pada tahun 2025. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara probability sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner. Analisis data dilakukan menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) untuk menguji hipotesis pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel. Hasil analisis PLS-SEM menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien ( $\beta=0,851$ ), Kepercayaan Pasien ( $\beta=0,872$ ), dan Pemilihan Rumah Sakit ( $\beta=0,853$ ). Ditemukan bahwa Kepercayaan Pasien berpengaruh signifikan terhadap Pemilihan Rumah Sakit ( $\beta=0,332$ ), sedangkan Kepuasan Pasien tidak memiliki pengaruh signifikan ( $P=0,183$ ). Uji mediasi menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memengaruhi Pemilihan Rumah Sakit secara signifikan melalui Kepercayaan Pasien, namun tidak melalui Kepuasan Pasien. Hal ini menegaskan bahwa kepercayaan merupakan mediator krusial bagi retensi pasien di tahun 2025. Keputusan pasien dalam memilih layanan rawat inap di RSUD Arjawinangun sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang dirasakan, yang diperkuat oleh tingkat kepercayaan dan kepuasan yang terbentuk. Semakin tinggi kualitas pelayanan (terutama pada aspek keramahan petugas dan keahlian dokter), maka semakin kuat kepercayaan pasien untuk kembali memilih rumah sakit tersebut. RSUD Arjawinangun direkomendasikan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi daya tanggap (Responsiveness) dan bukti fisik (tangibles) melalui modernisasi fasilitas. Manajemen rumah sakit perlu mengintegrasikan program loyalitas pasien yang berfokus pada pembangunan kepercayaan jangka panjang melalui transparansi informasi medis dan optimalisasi layanan perawat serta staf admin untuk memastikan kepuasan pasien tetap terjaga.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Kepercayaan Pasien, Keputusan Memilih, RSUD Arjawinangun**

## PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki peran penting dalam menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 mendefinisikan rumah sakit sebagai institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, mencakup pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, rumah sakit dituntut untuk terus meningkatkan mutu pelayanannya guna memenuhi ekspektasi masyarakat terhadap layanan kesehatan yang berkualitas, efisien, dan terjangkau.

Rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat umum sering dihadapkan pada masalah apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai harapan pasien atau tidak. Oleh karena itu, pihak rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanannya demi menjaga kepercayaan pasien dan citra rumah sakit.

RSUD Arjawinangun adalah salah satu rumah sakit umum tipe B Pendidikan yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Cirebon. Rumah sakit ini berada di

wilayah barat Kabupaten Cirebon tepatnya di Desa Kebonturi Kecamatan Arjawinangun Kabupaten Cirebon.

Tuntutan masyarakat saat ini adalah rumah sakit harus dapat memberikan pelayanan yang *one stop services*, artinya seluruh kebutuhan pelayanan kesehatan terkait pasien harus dapat dilayani oleh rumah sakit secara cepat, akurat, bermutu dan terjangkau, yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan dalam hasil perawatan sesuai dengan penyakit yang dideritanya, Rumah sakit dengan kualitas yang baik sangat tergantung pada sumber daya yang ada, seperti pelayanan dokter, perawat, staf/ karyawan serta fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia, termasuk keamanan lingkungan, sehingga diharapkan mampu menciptakan kepuasan (Taufiq dan Batara, 2022).

Pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepercayaan pasien, dan sebaliknya, kepercayaan yang sudah ada akan mempertahankan pasien, seperti yang ditunjukkan dalam penelitian. Kualitas pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh lima dimensi utama: keandalan (*reliabilitas*), daya tanggap (*responsif*), jaminan (*assurance*), empati, dan bukti fisik (*tangibles*), yang semuanya berkontribusi pada tingkat kepercayaan dan kepuasan pasien (Luthfiana dkk., 2024). Pengalaman pasien yang positif saat berinteraksi dengan penyedia layanan, seperti keramahan petugas pendaftaran dan keahlian dokter, akan menciptakan kesan awal yang baik dan meningkatkan kepercayaan. Kepuasan pasien bisa menjadi perantara dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan keputusan memilih rumah sakit. Ini berarti kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan, yang kemudian akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan yang akan mempengaruhi keputusan dalam pemilihan rumah sakit (Massie dkk., 2024).

Kepuasan dan kepercayaan adalah faktor krusial dalam pemilihan rumah sakit, di mana kepercayaan dibangun melalui kualitas layanan yang konsisten, kejujuran, dan kerahasiaan informasi medis. Kepuasan pasien, di sisi lain, adalah hasil dari pengalaman yang memenuhi atau melampaui ekspektasi, dan keduanya saling memengaruhi secara positif (Massie dkk., 2024).

Kepercayaan adalah elemen penting bagi dokter, perawat, bidan maupun tenaga kesehatan lainnya dalam memberikan layanan mereka. Pelayanan kesehatan yang baik bisa diukur melalui sejauh mana tingkat kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat kepada institusi penyedia layanan sekaligus petugas kesehatannya. Konsumen dapat menilai standar praktik layanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit, etika serta profesionalisme dari petugas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Bila standar itu tidak mampu dipenuhi, maka konsumen tidak akan percaya lagi terhadap pelayanan yang diberikan pihak penyedia layanan kesehatan (Sediawan, 2022).

Pasien mencari rumah sakit yang memberikan pelayanan medis, keadilan, dan pengalaman yang melebihi ekspektasi mereka (Yassir dan Haris, 2022). Di tengah persaingan yang ketat, rumah sakit yang mampu membangun dan mempertahankan kepercayaan pasien memiliki keunggulan kompetitif untuk menarik dan mempertahankan pasien (Sabil, 2022).

Bagi penyedia jasa kesehatan tidaklah hal yang mudah untuk bisa memberikan pelayanan serta kualitas pelayanan yang baik karena pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa kesehatan secara langsung dirasakan oleh pasien sehingga bila terdapat sedikit kelalaian dalam menangani pasiennya dapat berdampak buruk bagi pasien dan bagi penyedia jasa kesehatan itu sendiri. Oleh sebab itu, tingkat kepuasan penerima layanan dapat diukur dari keberhasilan penyedia pelayanan kesehatan.

Setiap pasien menginginkan pelayanan kesehatan yang baik karena pelayanan kesehatan adalah salah satu kebutuhan setiap orang. Kualitas jika pelayanan yang ditawarkan terhadap pelanggan sesuai yang diidamkan jadi akan memberikan kepuasan. Seperti yang dijelaskan oleh Kotler dan Keller, (2022), kepuasan itu sendiri perbandingan antara persepsi seseorang terhadap kinerja suatu produk dan harapannya menghasilkan sentimen kepuasan atau kekecewaan, yang disebut sebagai kepuasan pelanggan. Kepuasan pasien dan pelanggan menjadi indikator yang utama dalam keberhasilan rumah sakit dalam kepuasan pasien. Ketika rumah sakit memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi maka akan berdampak pada pelanggan dan dapat menyebabkan peningkatan kepuasan pelanggan. Pasien menampilkan kepuasan mereka ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginan mereka telah terpenuhi dengan cara yang memuaskan dan diharapkan. Dari pengetahuan bahwa rumah sakit mungkin menggunakan berbagai teknik untuk meningkatkan kesenangan dalam upaya menarik pasien untuk datang kembali. Bahwa keuntungan lain dari loyalitas yaitu menurunkan biaya pemasaran. Berdasarkan penelitian sebelumnya oleh (Sukiswo, 2018), hubungan kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang di Puskesmas Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat menyatakan bahwa kepuasan memiliki pengaruh atau signifikansi terhadap variabel minat kunjungan ulang.

Hasil penelitian Rahmadania dan Khalid (2021) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan berobat, dengan kontribusi sebesar 20,1%. Hasil penelitian Taufiq dan Batara (2022) Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien rawat inap di RSUD Andi Makkasau Parepare, variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan adalah variabel jaminan sedangkan pada kepercayaan adalah variabel empati. Hasil penelitian Massie dkk., (2024) menjelaskan bahwa adanya pengaruh signifikan dan positif antara kualitas layanan, *word of mouth*, lokasi, dan persepsi harga terhadap keputusan pasien dalam memilih rumah sakit.

Keterbaruan penelitian ini terletak pada konteks empiris yang unik, yaitu kondisi dimana dominasi RSUD sebagai penyedia utama layanan JKN mulai tergeser oleh rumah sakit swasta di Kabupaten Cirebon. Fenomena ini belum banyak dikaji dalam literatur sebelumnya, sehingga penelitian ini berkontribusi dalam memahami dinamika keputusan pasien dalam memilih rumah sakit berdasarkan kualitas pelayanan, kepuasan dan kepercayaan, terutama ditengah kompetisi antara RSUD dan rumah sakit swasta yang semakin intensif. Dalam beberapa tahun terakhir, persaingan antara RSUD dan RS swasta semakin ketat. Laporan media lokal menyebut

bahwa sekitar 12 rumah sakit swasta di sekitar wilayah RSUD Arjawinangun juga membuka layanan pasien BPJS Kesehatan (CirebonRaya.com, 2025). Akibatnya, RSUD Arjawinangun mengalami penurunan jumlah pasien dan bahkan sempat dihapus dari sistem rujukan digital BPJS Kesehatan (Bisnis.com, 2025). Hal ini mengindikasikan adanya pergeseran preferensi pasien peserta JKN dari RSUD ke RS swasta, terutama dalam hal pelayanan, kenyamanan, dan aksesibilitas.

Berdasarkan data jumlah pasien rawat inap selama lima tahun terakhir, terlihat adanya tren penurunan jumlah pasien dari tahun ke tahun. Pada tahun 2020, jumlah pasien tercatat sebanyak 17.923 pasien, yang merupakan jumlah tertinggi dalam periode pengamatan. Namun, pada tahun 2021, jumlah pasien mengalami penurunan menjadi 15.223 pasien, atau menurun sekitar 15,1% dibandingkan tahun sebelumnya. Pada tahun 2022, terjadi sedikit peningkatan jumlah pasien menjadi 15.905 pasien, menunjukkan adanya perbaikan atau pemulihan pelayanan setelah penurunan di tahun sebelumnya. Meski demikian, tren menurun kembali terjadi pada tahun 2023, dengan jumlah pasien mencapai 15.131 pasien. Selanjutnya, pada tahun 2024, jumlah pasien kembali menurun cukup signifikan menjadi 13.676 pasien, atau berkurang sekitar 9,6% dibandingkan tahun 2023. Secara keseluruhan, dalam kurun waktu lima tahun terakhir, jumlah pasien mengalami penurunan sebesar 23,7% dari tahun 2020 hingga 2024. Penurunan ini dapat mencerminkan berbagai kemungkinan faktor, seperti perubahan pola kunjungan pasien, peningkatan layanan Kesehatan di tingkat primer, serta kebijakan baru dalam sistem pembiayaan atau pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Hasil survey pendahuluan terhadap indeks kepuasan minimal RSUD Arjawinangun tahun tahun 2024 sebesar 83,41% dan terjadi peningkatan menjadi 84,10% pada tahun 2025. Menurut beberapa studi dan referensi, standar minimal kepuasan pasien di layanan kesehatan, termasuk rumah sakit, yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan (Kemenkes) adalah di atas 95%. Namun, demikian standar ini lebih merujuk pada indikator mutu yang tercakup dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM), dan bukan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara spesifik. Berdasarkan tingkat kepercayaan pasien terhadap rumah sakit, saat ini RSUD Arjawinangun memiliki okupansi hanya sebesar 30%. RSUD Arjawinangun kalah bersaing dengan belasan rumah sakit swasta yang berada di daerah tersebut. Masyarakat lebih memilih rumah sakit swasta untuk berobat. Pelayanan rumah sakit swasta dinilai lebih baik karena itu antusiasme masyarakat berobat ke RSUD Arjawinangun menjadi menurun drastis (Nugroho, 2025).

Berdasarkan uraian tersebut di atas penulis melakukan kajian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Rumah Sakit dengan Dimediasi Oleh Kepuasan dan Kepercayaan (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap RSUD Arjawinangun Kabupaten Cirebon).

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan survei. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif, dengan menggunakan metode penelitian ini akan diketahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti sehingga kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti.

### Populasi dan Sampel

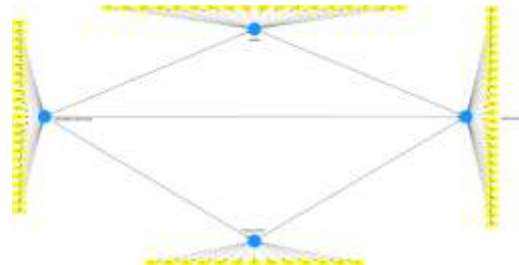
Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien RSUD Arjawinangun bulan Oktober 2025 sebanyak 1.250 orang. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 303 pasien rawat Inap RSUD Arjawinangun.

### Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian diterapkan melalui penyebaran kuesioner. Kuesioner ialah teknik untuk mengumpulkan data yang diterapkan dengan menjawab serangkaian pertanyaan ataupun pernyataan tertulis. Kuesioner bisa berbentuk pernyataan ataupun pertanyaan terbuka dan tertutup. Peneliti menyebarkan kuesioner yang diberikan pada karyawan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

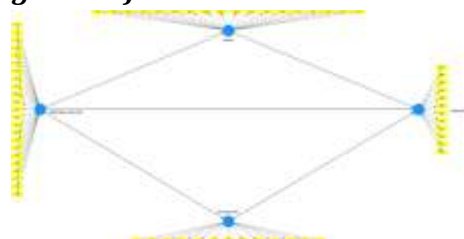
### Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)



Gambar 1. Struktur Masing-masing Variabel

### Convergent Validity

#### *Outer Loading (Loading Factor)*



Gambar 2. Loading Faktor Tahap Pertama

Berdasarkan hasil evaluasi outer loading, model pengukuran penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas konvergen. Seluruh konstruk menunjukkan nilai loading yang kuat setelah dilakukan perbaikan model dengan menghapus indikator-indikator

lemah. Pada variabel Kepercayaan Pasien, seluruh indikator memiliki nilai outer loading di atas 0,70, dengan rentang 0,829–0,916, yang menunjukkan konsistensi sangat tinggi dalam merepresentasikan konstruk tersebut. Indikator Kepercayaan Pasien 9 menjadi indikator paling dominan. Variabel Kualitas Pelayanan Rumah Sakit secara umum valid dan terukur dengan baik setelah penghapusan indikator Kualitas Pelayanan 22 dan 23. Nilai outer loading berada pada rentang 0,784–0,929, dengan Kualitas Pelayanan 17 sebagai indikator terkuat. Pada variabel Kepuasan Pasien, indikator yang memiliki kontribusi lemah telah dihapus sehingga seluruh indikator tersisa memiliki nilai loading di atas 0,70, dengan rentang 0,799–0,926. Kepuasan 15 merupakan indikator paling representatif dalam mengukur kepuasan pasien. Sementara itu, variabel Pemilihan Rumah Sakit mengalami perbaikan model dengan menghapus indikator yang memiliki nilai loading rendah. Indikator yang tersisa memiliki nilai outer loading antara 0,727–0,876, dengan Pemilihan Rumah Sakit 18 sebagai indikator paling kuat. Secara keseluruhan, outer model penelitian ini telah memenuhi syarat validitas konvergen yang baik, di mana seluruh indikator yang digunakan mampu mengukur konstruksinya masing-masing secara akurat dan konsisten.

**Average Variance Extracted (AVE)**

**Tabel 2 Hasil Average Variance Extracted (AVE)**

Variabel	Nilai AVE	Ambang Batas	Status
Kepercayaan Pasien	0,787	> 0,50	Valid
Kepuasan	0,772	> 0,50	Valid
Kualitas Pelayanan Rumah Sakit	0,762	> 0,50	Valid
Pemilihan Rumah Sakit	0,691	> 0,50	Valid

Kepercayaan Pasien memiliki validitas konvergen tertinggi. Secara rata-rata, konstruk Kepercayaan Pasien mampu menjelaskan 78,7% informasi yang terkandung dalam indikator-indikatornya. Kepuasan (0,772) mampu menjelaskan 77,2% varians dari indikator-indikator kepuasan. Kualitas Pelayanan Rumah Sakit (0,762) mampu menjelaskan 76,2% varians dari indikator-indikator kualitas pelayanan. Pemilihan Rumah Sakit (0,691) merupakan yang terendah di antara variabel lainnya, nilai ini masih jauh di atas standar 0,50. Variabel ini mampu menjelaskan 69,1% varians indikatornya. Seluruh variabel dalam penelitian yaitu kepercayaan pasien, kepuasan, kualitas pelayanan rumah sakit, dan pemilihan rumah sakit telah memenuhi syarat validitas konvergen yang sangat baik menurut kriteria SmartPLS. Ini berarti indikator-indikator pada setiap variabel benar-benar mewakili konstruk yang sama dan tidak terjadi masalah dalam pengukuran model (*Measurement Model*).

**Discriminant Validity**

Indikator Kepercayaan Pasien 1 sampai dengan Kepercayaan Pasien 13 memiliki nilai loading paling tinggi di kolom Kepercayaan Pasien (misal: Kepercayaan Pasien 1 sebesar 0.909) dibandingkan di kolom Kepuasan (0.896), Kualitas Pelayanan (0.823), atau Pemilihan RS (0.842) sehingga dapat dinyatakan memenuhi validitas diskriminan. Indikator kepuasan 1 sampai dengan Kepuasan 18 memiliki nilai loading tertinggi pada kolom Kepuasan (misal: Kepuasan 11 sebesar 0.922) dibandingkan jika dikorelasikan dengan variabel lain sehingga memenuhi validitas diskriminan. Indikator Kualitas Pelayanan 1 sampai dengan Kualitas Pelayanan 21 secara konsisten menunjukkan nilai tertinggi di kolom Kualitas Pelayanan (misal: Kualitas Pelayanan 17 sebesar 0.929). Nilai ini lebih tinggi daripada keterkaitannya dengan variabel Kepercayaan, Kepuasan, atau Pemilihan RS sehingga dapat dinyatakan memenuhi validitas diskriminan. Indikator Pemilihan Rumah Sakit 12 sampai dengan Pemilihan Rumah Sakit 25 memiliki nilai loading paling besar di kolom Pemilihan Rumah Sakit (misal: Pemilihan Rumah Sakit 18 sebesar 0.876) dibandingkan dengan kolom-kolom lainnya sehingga memenuhi validitas diskriminan. Meskipun setiap indikator sudah "masuk" ke variabelnya masing-masing, terdapat korelasi yang sangat kuat antar variabel (nilai lintas kolom banyak yang menyentuh angka 0.8), Indikator kepercayaan pasien 1 (0.909) sangat tipis bedanya dengan nilai di kolom kepuasan (0.896). Berdasarkan kriteria *Cross Loading*, semua indikator telah dinyatakan lolos uji validitas diskriminan. Hal ini dikarenakan tidak ada indikator yang memiliki nilai loading lebih tinggi pada variabel lain dibandingkan variabel induknya.

**Latent Variable Correlation**

**Tabel 3. Convergent Validity**

Variabel	Kepercayaan Pasien	Kepuasan	Kualitas Pelayanan Rumah Sakit	Pemilihan Rumah Sakit	AVE	$\sqrt{AVE}$
Kepercayaan Pasien	1.000	0.882	0.871	0.841	0,927	0,859329
Kepuasan	0.882	0.871	0.851	0.805	0,939	0,881721
Kualitas Pelayanan Rumah Sakit	0.871	0.851	1.000	0.872	0,941	0,885481
Pemilihan Rumah Sakit	0.841	0.805	0.872	1.000	0,939	0,881721

Secara keseluruhan, model penelitian ini memiliki kemampuan penjelasan yang sangat tinggi ( $AVE > 0,9$ ). Semua variabel memiliki nilai AVE di atas 0,9 (Kepercayaan: 0,927; Kepuasan: 0,939; Kualitas Pelayanan: 0,941; Pemilihan RS:

0,939). Artinya, lebih dari 90% varians indikator dapat dijelaskan oleh variabel latennya. Semua variabel dinyatakan lolos uji validitas konvergen.

**Tabel 4 Model fit SRMR**

	Estimated model	Keterangan
SRMR	0.093	Fit

Berdasarkan SRMR, model sudah layak dan dapat diterima. Nilai 0,093 berarti perbedaan antara korelasi yang diamati dan korelasi implisit model tinggi.

**Inner Model**

**R Square (R<sup>2</sup>)**

**Tabel 5 R Square (R<sup>2</sup>)**

Variabel	R-square	R-square adjusted
Kepercayaan Pasien	0.760	0.760
Kepuasan	0.724	0.723
Pemilihan Rumah Sakit	0,767	0.764

R-Square (0,760): Nilai ini menunjukkan bahwa 76% varians dalam variabel Kepercayaan Pasien dapat dijelaskan oleh variabel independen yang ada dalam model penelitian ini. Ini termasuk dalam kategori Kuat atau Substansial (karena lebih besar dari 0,75). Model penelitian ini memiliki kemampuan prediksi yang sangat baik untuk variabel ini. R-square adjusted (0,760) nilainya sama persis, menunjukkan stabilitas model yang sangat tinggi. R-Square (0,724): Sekitar 72,4% varians dalam variabel Kepuasan dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen dalam model. Ini termasuk dalam kategori Moderat menuju Kuat (mendekati 0,75). Kemampuan prediksi model untuk variabel ini juga sangat baik. R-square adjusted (0,723), perbedaan yang sangat kecil menunjukkan model yang kuat dan stabil. R-Square (0,767), sebanyak 76,7% varians dalam variabel Pemilihan Rumah Sakit dapat dijelaskan oleh variabel independen. Ini termasuk dalam kategori Kuat atau Substansial (lebih besar dari 0,75). Model ini sangat efektif dalam memprediksi keputusan pemilihan rumah sakit. R-square Adjusted (0,764), perbedaan yang sangat kecil kembali menegaskan stabilitas dan validitas model. Secara keseluruhan, model struktural penelitian memiliki kemampuan prediksi yang sangat baik. Semua nilai berada di atas 0,70, yang menunjukkan bahwa variabel Kepercayaan, Kepuasan, dan Pemilihan RS) saling berkaitan sangat erat dan model tersebut memiliki akurasi yang tinggi dalam menjelaskan fenomena yang diteliti.

**Uji Signifikan**

**Tabel 6 Uji Signifikansi Parsial**

Hubungan Antar Variabel	Original (Arah)	Sample	T-Statistics	P-Values	Kesimpulan
Kepercayaan Pasien → Pemilihan RS	0,332		3,684	0,000	Signifikan
Kepuasan → Pemilihan RS	0,105		1,331	0,183	Tidak Signifikan
Kualitas Pelayanan → Kepercayaan	0,872		46,725	0,000	Signifikan
Kualitas Pelayanan → Kepuasan	0,851		45,018	0,000	Signifikan
Kualitas Pelayanan → Pemilihan RS	0,474		5,943	0,000	Signifikan

Nilai koefisien 0,332 (positif) menunjukkan bahwa semakin tinggi kepercayaan pasien, semakin tinggi kemungkinan pemilihan rumah sakit. Hubungan ini Signifikan karena nilai *P-Value* (0,000) < 0,05 dan T-statistic (3,684) > 1,96. Nilai koefisien 0,105 menunjukkan pengaruh yang lemah. Hubungan ini Tidak Signifikan karena nilai *P-Value* (0,183) > 0,05 dan T-statistic (1,331) < 1,96. Artinya, dalam model ini, kepuasan tidak secara langsung menentukan pasien akan memilih kembali rumah sakit tersebut. Nilai koefisien 0,872 menunjukkan pengaruh positif yang sangat kuat. Hubungan ini Sangat Signifikan (T-stat 46,725). Kualitas pelayanan adalah pendorong utama terbentuknya kepercayaan pasien. Nilai koefisien 0,851 menunjukkan pengaruh positif yang sangat kuat. Hubungan ini Sangat Signifikan (T-stat 45,018). Semakin baik kualitas pelayanan, maka kepuasan pasien akan meningkat secara drastis. Nilai koefisien 0,474 menunjukkan pengaruh positif yang moderat. Hubungan ini Signifikan (*P-Value* 0,000). Hal ini menunjukkan adanya pengaruh langsung yang nyata dari kualitas pelayanan terhadap keputusan pemilihan rumah sakit tanpa harus selalu melewati variabel perantara. Hasil data penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan adalah faktor paling krusial karena berpengaruh besar terhadap kepercayaan dan kepuasan. Namun, perlu diperhatikan bahwa Kepuasan tidak otomatis membuat pasien memilih kembali RS (tidak signifikan), melainkan Kepercayaan yang memiliki peran lebih kuat dalam menentukan keputusan pasien untuk memilih rumah sakit tersebut.

Tabel 7 Uji Signifikansi Jalur

Variabel	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ( O/STDEV )	P Values
Kualitas Pelayanan Rumah Sakit -> Kepuasan -> Pemilihan Rumah Sakit	0.090	0.089	0.068	1.327	0.185
Kualitas Pelayanan Rumah Sakit -> Kepercayaan Pasien -> Pemilihan Rumah Sakit	0.289	0.287	0.079	3.684	0.000

Tabel di atas adalah hasil Uji Efek Tidak Langsung (*Specific Indirect Effects*) yang digunakan untuk membuktikan peran variabel mediasi. Berikut adalah interpretasinya:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap pemilihan rumah sakit melalui kepuasan  
 Nilai koefisien (original sample): 0,090, t-Statistic: 1,327 ( $< 1,96$ ), *P-Value*: 0,185 ( $> 0,05$ ), jalur mediasi ini dinyatakan Tidak Signifikan. Artinya kepuasan pasien tidak mampu memediasi hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Pemilihan Rumah Sakit. Meskipun kualitas pelayanan yang baik meningkatkan kepuasan, namun rasa puas tersebut tidak cukup kuat untuk mendorong pasien memberikan keputusan memilih kembali rumah sakit tersebut dalam model ini.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap pemilihan rumah sakit melalui kepercayaan pasien  
 Nilai Koefisien (Original Sample): 0,289, T-Statistic: 3,684 ( $> 1,96$ ), *P-Value*: 0,000 ( $< 0,05$ ), jalur mediasi ini dinyatakan Signifikan. Artinya kepercayaan Pasien secara sukses memediasi hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Pemilihan Rumah Sakit. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik harus mampu menciptakan rasa percaya terlebih dahulu agar pasien mau memutuskan untuk memilih kembali rumah sakit tersebut.

Berdasarkan hasil uji mediasi ini, dapat dijelaskan bahwa Kegagalan mediasi kepuasan disebabkan oleh strategi pemasaran yang hanya berfokus pada "menyenangkan pasien" (kepuasan) ternyata tidak efektif untuk menjamin pasien akan kembali lagi. Kepuasan hanya berhenti sebagai perasaan senang, bukan sebagai dasar pengambilan keputusan jangka panjang. Keberhasilan mediasi kepercayaan adalah faktor kunci (*key driver*). Kualitas pelayanan harus diarahkan untuk membangun kredibilitas, keandalan, dan rasa aman pasien. Data membuktikan

bahwa jalur melalui Kepercayaan (0,289) jauh lebih efektif dan nyata pengaruhnya dibandingkan melalui Kepuasan (0,090).

Hasil penelitian membuktikan bahwa Kepercayaan Pasien merupakan variabel mediasi yang krusial, sedangkan Kepuasan tidak berperan sebagai mediasi. Hal ini mengindikasikan bahwa untuk meningkatkan intensitas pemilihan rumah sakit, pihak manajemen tidak cukup hanya memberikan layanan yang memuaskan secara emosional, tetapi harus mampu membangun kepercayaan yang rasional dan emosional melalui kualitas pelayanan yang konsisten."

**Effect Size**

**Tabel 8. Effect Size**

Variabel	Kepercayaan Pasien	Kepuasan	Kualitas Pelayanan Rumah Sakit	Pemilihan Rumah Sakit
Kepercayaan Pasien				0.080
Kepuasan				0.009
Kualitas Pelayanan Rumah Sakit	3.173	2.625		0.202
Pemilihan Rumah Sakit				

Interpretasi Hasil *Effect Size* ( $f^2$ ), tabel di atas menunjukkan dampak variabel yang ada di kolom terhadap variabel yang ada di baris:

1. Dampak terhadap variabel kepercayaan pasien
  - kualitas pelayanan rumah sakit terhadap Kepercayaan Pasien: 3,173, ini menunjukkan *Effect Size* yang Sangat Kuat (Large Effect), jauh di atas ambang batas 0,35. Kualitas pelayanan memberikan dampak yang luar biasa besar dan substansial dalam membentuk kepercayaan pasien.
2. Dampak terhadap Variabel 'Kepuasan'
  - Kualitas Pelayanan Rumah Sakit terhadap Kepuasan: 2,625, ini juga merupakan *Effect Size* yang Sangat Kuat (Large Effect). Sama seperti kepercayaan, kualitas pelayanan adalah pendorong utama yang sangat signifikan terhadap kepuasan pasien.
3. Dampak terhadap variabel pemilihan rumah sakit
  - Ada tiga dampak yang terukur terhadap variabel Pemilihan Rumah Sakit:
    - a) Kepercayaan Pasien terhadap Pemilihan Rumah Sakit: 0,080, ini menunjukkan *Effect Size* yang Lemah (Small Effect). Meskipun sebelumnya kita tahu hubungan ini signifikan secara statistik ( $P\text{-Value} < 0,05$ ), dampaknya secara praktis relatif kecil dibandingkan dampak kualitas pelayanan.
    - b) Kepuasan terhadap Pemilihan Rumah Sakit: 0,009, Ini menunjukkan *Effect Size* yang sangat lemah/hampir nol. Nilai ini bahkan di bawah ambang batas 0,02. Ini

konsisten dengan temuan uji hipotesis sebelumnya yang menyatakan bahwa jalur ini tidak signifikan. Dampak kepuasan terhadap pemilihan RS sangat minim.

- c) Kualitas Pelayanan Rumah Sakit terhadap Pemilihan Rumah Sakit: 0,202, ini menunjukkan *Effect Size* yang Sedang (Medium Effect). Dampak langsung kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih RS cukup berarti.

Temuan  $f^2$  ini menguatkan interpretasi sebelumnya : pentingnya kualitas pelayanan, kualitas pelayanan adalah variabel paling dominan dalam model penelitian, dengan dampak yang sangat kuat terhadap Kepercayaan dan Kepuasan. Kepercayaan lebih berdampak dari kepuasan, meskipun efek kepercayaan terhadap pemilihan RS tergolong lemah (0,080), namun tetap jauh lebih besar dibandingkan efek Kepuasan (0,009). Fokus Penelitian: hasil ini menyarankan bahwa upaya manajerial harus difokuskan pada peningkatan kualitas pelayanan yang secara efektif membangun kepercayaan pasien, karena elemen-elemen tersebutlah yang memberikan dampak paling substansial dalam model penelitian.

### **Pembahasan**

#### **Pengaruh antara kualitas pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat inap**

Temuan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (koefisien 0,851) dapat dijelaskan melalui kerangka *Social Exchange Theory (SET)*. Teori ini menyatakan bahwa interaksi sosial antara dua pihak (pasien dan rumah sakit) didasarkan pada prinsip pertukaran sumber daya yang saling menguntungkan. *Prinsip Timbal Balik (Reciprocity)*, dalam konteks RSUD Arjawinangun, ketika rumah sakit memberikan "investasi" berupa pelayanan medis yang andal, fasilitas bersih, dan ketanggapan staf, pasien akan membalasnya dengan memberikan "imbalan" psikologis berupa tingkat kepuasan yang tinggi. Nilai T-Statistics yang sangat besar (45,018) membuktikan bahwa proses pertukaran sosial ini berjalan sangat efektif; pasien merasa manfaat yang diterima jauh melampaui biaya (waktu, uang, dan energi) yang mereka keluarkan. *Evaluasi Manfaat dan Biaya*, SET menekankan bahwa individu akan merasa puas jika hasil pertukaran dianggap adil. Angka 0,851 menunjukkan hubungan yang sangat kuat, mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit dikategorikan sebagai "manfaat tinggi" oleh pasien, sehingga memicu respon kepuasan yang signifikan secara statistik.

#### **Pengaruh antara kualitas pelayanan rumah sakit terhadap pemilihan rumah sakit**

Temuan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap niat pemilihan ulang (*revisit intention*) sangat sejalan dengan prinsip utama *Social Exchange Theory (SET)*. Asas Timbal Balik (*Reciprocity*), Dalam kerangka SET, hubungan pasien-rumah sakit dipandang sebagai transaksi sosial. Ketika rumah sakit memberikan "investasi" berupa pelayanan berkualitas tinggi, pasien akan merasa memiliki kewajiban moral untuk membalasnya. Bentuk balasan tersebut adalah

komitmen untuk memilih kembali rumah sakit yang sama di masa depan. SET menyatakan individu akan bertahan dalam suatu hubungan jika manfaat (*benefit*) yang diterima lebih besar dari biaya (*cost*) yang dikeluarkan. Nilai  $\beta=0,254$  menunjukkan bahwa kualitas layanan di RSUD Arjawinangun dinilai sebagai "keuntungan" yang signifikan bagi pasien, sehingga mereka memutuskan untuk melanjutkan "pertukaran sosial" tersebut daripada berpindah ke pesaing.

Temuan ini didukung oleh studi Aulia (2025) dalam *Indonesian Journal of Health Research Innovation*, yang menemukan bahwa kualitas fasilitas fisik dan ketanggapan staf di unit rawat inap secara langsung mengurangi niat pasien untuk melakukan migrasi ke rumah sakit kompetitor (*switching behavior*). Sejalan dengan riset Putra et al. (2025), kualitas pelayanan di era kesehatan modern bertindak sebagai "jangkar" yang mengunci keputusan pemilihan kembali, terutama jika didukung oleh mediasi kepuasan yang kuat. Signifikansi statistik (P-Value < 0,05) konsisten dengan riset Fatima et al. (2018) yang menunjukkan bahwa dalam industri jasa *high-involvement* seperti medis, kualitas pelayanan mendominasi pembentukan niat perilaku hingga di atas 80%.

### **Pengaruh kualitas pelayanan rumah sakit terhadap kepercayaan pasien rawat inap**

Temuan bahwa kualitas pelayanan adalah prediktor utama kepercayaan pasien dapat dijelaskan secara mendalam melalui kerangka Social Exchange Theory (SET) yang dikembangkan oleh Blau (1964). Proses pertukaran sosial. Dalam SET, hubungan antara pasien dan rumah sakit didasarkan pada pertukaran sumber daya yang tidak berwujud (*intangible resources*). Ketika rumah sakit memberikan dimensi Assurance (jaminan keamanan) dan Empathy (perhatian personal), pasien menerima "sumber daya sosial" yang berharga. Kepercayaan muncul sebagai hasil dari kewajiban timbal balik (*reciprocity*). Karena layanan medis memiliki risiko tinggi, pemberian jaminan dan empati oleh staf medis mengurangi persepsi risiko pasien. Sebagai balasan atas rasa aman tersebut, pasien memberikan "imbalan" berupa kepercayaan terhadap institusi. SET menekankan bahwa kepercayaan adalah produk sampingan dari pertukaran yang sukses dan berulang. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan bukan sekadar transaksi medis, melainkan investasi sosial yang membangun integritas rumah sakit di mata pasien.

### **Pengaruh antara kepuasan pasien terhadap pemilihan rumah sakit**

Temuan bahwa kepuasan tidak signifikan memengaruhi pemilihan ulang dapat dijelaskan melalui kegagalan proses pertukaran sosial jangka panjang dalam kerangka SET (Blau, 1964). Dalam SET, kepuasan sering kali hanya mencerminkan hasil dari satu kali pertukaran sumber daya (misalnya: fasilitas bersih atau makanan enak). Karena kepuasan dalam penelitian Anda tidak signifikan (P-Value 0,183), hal ini menunjukkan bahwa "imbalan" berupa rasa puas saja tidak cukup kuat untuk menciptakan kewajiban timbal balik (*reciprocity*) bagi pasien untuk kembali. SET menyatakan bahwa hubungan yang berkelanjutan (pemilihan ulang) membutuhkan

lebih dari sekadar kepuasan; dibutuhkan "biaya perpindahan" (*switching cost*) yang tinggi dan manfaat relasional yang mendalam. Tanpa adanya kepercayaan sebagai komponen kunci pertukaran sosial, kepuasan hanya menjadi pengalaman sesaat yang tidak mampu mengunci loyalitas pasien.

### **Pengaruh antara kepercayaan pasien terhadap pemilihan rumah sakit**

Temuan bahwa kepercayaan menjadi faktor penentu pemilihan ulang rumah sakit (koefisien 0,332) sangat selaras dengan pilar utama *Social Exchange Theory* (SET) menurut Blau (1964). Dalam SET, kepercayaan (*trust*) adalah variabel kunci yang mengubah pertukaran "transaksional" (sekali beli) menjadi pertukaran "relasional" (jangka panjang). Hasil penelitian Anda membuktikan bahwa pasien tidak hanya melihat keuntungan sesaat, tetapi mempertimbangkan integritas rumah sakit sebagai jaminan atas risiko medis yang mereka hadapi. Layanan kesehatan bersifat *high-risk* dan *high-involvement*. SET menyatakan bahwa kepercayaan berfungsi untuk mengurangi ketidakpastian dalam pertukaran sosial. Karena pasien percaya pada kompetensi medis rumah sakit, mereka bersedia melanjutkan hubungan timbal balik (*reciprocity*) dengan cara memilih kembali rumah sakit tersebut di masa depan.

### **Pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap pemilihan rumah sakit melalui kepuasan**

Ketidaksignifikanan mediasi Kepuasan dalam hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Pemilihan Rumah Sakit dapat dijelaskan melalui dinamika pertukaran sosial dalam kerangka SET (Blau, 1964). Dalam teori SET, kepuasan sering kali muncul sebagai hasil dari pertukaran sumber daya yang bersifat jangka pendek (seperti fasilitas bersih atau keramahan sesaat). Karena jalur mediasi ini tidak signifikan (P-Value 0,183), hal ini menunjukkan bahwa "manfaat" berupa rasa puas saja tidak memiliki nilai tukar yang cukup kuat untuk menciptakan komitmen timbal balik (*reciprocity*) bagi pasien untuk kembali. SET menekankan bahwa hubungan jangka panjang membutuhkan rasa percaya dan ketergantungan yang tinggi. Kepuasan tanpa disertai kepercayaan atau ikatan relasional yang mendalam tidak mampu menutupi "biaya perpindahan" (*switching cost*). Pasien mungkin merasa puas dengan layanan rumah sakit, namun karena pertukaran sosial tersebut tidak membekas secara emosional atau fungsional jangka panjang, mereka tetap terbuka untuk memilih rumah sakit pesaing di masa depan.

### **Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap pemilihan rumah sakit melalui kepercayaan**

Keberhasilan kepercayaan pasien dalam memediasi hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Pemilihan Rumah Sakit (koefisien 0,289) memperkuat asumsi utama *Social Exchange Theory* (SET) yang dikembangkan oleh Blau (1964). Dalam kerangka SET, hubungan pasien dan rumah sakit dimulai dari pertukaran sumber daya. Ketika rumah sakit memberikan "investasi" berupa kualitas pelayanan yang

tinggi (sumber daya teknis dan fungsional), hal ini tidak hanya menghasilkan kepuasan sesaat, tetapi membangun Kepercayaan. Kepercayaan inilah yang dalam SET dianggap sebagai "modal sosial" yang mengurangi risiko dan ketidakpastian dalam hubungan medis yang kompleks. SET menyatakan bahwa kepercayaan adalah hasil dari transaksi yang sukses dan berulang. Hasil penelitian Anda membuktikan bahwa kualitas pelayanan di RSUD Arjawinangun berhasil menciptakan rasa aman, sehingga pasien membalasnya dengan niat untuk tetap berada dalam jalur pertukaran tersebut (memilih kembali rumah sakit) daripada mencari penyedia layanan baru.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut.

1. Kualitas pelayanan rumah sakit berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.
2. Kualitas pelayanan rumah sakit berpengaruh positif terhadap keputusan pasien dalam memilih rumah sakit. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang mendorong pasien untuk menggunakan kembali layanan rumah sakit.
3. Kualitas pelayanan rumah sakit berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien. Peningkatan standar pelayanan terbukti mampu memperkuat kepercayaan pasien terhadap rumah sakit.
4. Kepuasan pasien tidak berpengaruh secara langsung terhadap keputusan pasien dalam memilih kembali rumah sakit. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan semata belum cukup menjadi dasar utama dalam pengambilan keputusan pasien.
5. Kepercayaan pasien berpengaruh positif terhadap keputusan pemilihan rumah sakit. Kepercayaan menjadi faktor penting yang mendorong pasien untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit.
6. Kepuasan pasien tidak berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan pemilihan rumah sakit. Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak secara langsung memengaruhi pemilihan rumah sakit melalui kepuasan pasien.
7. Kepercayaan pasien berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan pemilihan rumah sakit. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan keputusan pemilihan rumah sakit melalui peningkatan kepercayaan pasien.

### **Saran Bagi Manajemen RSUD Arjawinangun**

Manajemen perlu mengubah fokus dari sekadar *customer satisfaction* menjadi *trust management*.

- a. Mengingat pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap pemilihan rumah sakit sangat kuat, manajemen harus memastikan konsistensi dan keandalan medis. Investasi pada alat kesehatan modern dan sistem kontrol mutu yang ketat adalah wajib.
- b. Manajemen harus menciptakan kebijakan yang meningkatkan transparansi medis, seperti sistem pengaduan yang responsif dan edukasi pasien yang terstruktur.
- c. Mengingat kepuasan tidak signifikan memengaruhi pemilihan ulang, manajemen disarankan untuk tidak hanya mengejar skor kepuasan yang tinggi pada aspek minor (misalnya, variasi menu makanan), tetapi fokus pada aspek kualitas yang substansial (misalnya, hasil klinis yang sukses dan *patient safety*).
- d. Menerapkan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) yang terintegrasi penuh (SatuSehat) untuk meningkatkan keamanan data dan proses layanan, yang secara langsung membangun kepercayaan pasien.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, A. N., Jalil, M., Hatah, E., & Makmor-Bakry, M. (2023). Consumers' knowledge, attitudes, and practices toward medicine price transparency at private healthcare settings in Malaysia. *Frontiers in Public Health*. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.589734>
- Ananda, R., Damayanti, R., & Maharja, R. (2023). Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan kesehatan. *Jurnal Keperawatan Profesional (KEPO)*, 4(1), 9–17. <https://doi.org/10.36590/kepo.v4i1.570>
- Bai, H., Li, F., & He, Z. (2025). Bridging the trust gap: The mediating role of patient satisfaction in physician empathy. *Frontiers in Medicine*, 12, 1647105. <https://doi.org/10.3389/fmed.2025.1647105>
- Dewi, A. R., Suryawati, C., & Arso, S. P. (2023). The effect of service quality and hospital image on patient satisfaction in Indonesia: A literature review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(10), 1940–1949. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i10.4075>
- Diah, R., & Maurissa, A. (2023). Gambaran kepercayaan pasien terhadap pelayanan asuhan keperawatan di ruang rawat inap. *JIM FKep*, 1(4), 160–166.
- Gordon, D., Ford, A., Triedman, N., Hart, K., & Perlis, R. (2020). Health care consumer shopping behaviors and sentiment: A qualitative study. *Journal of Participatory Medicine*, 12(2), e13924. <https://doi.org/10.2196/13924>
- Han, C., Wu, Q., Liu, C., & Wang, P. (2025). Patient's perceived empathy can predict doctor-patient relationships in medical interactions. *BMC Medical Education*, 25(1), 741. <https://doi.org/10.1186/s12909-025-07117-7>
- Kasinem, K. (2020). Pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329–339. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>

- Kirana, A. S., Ranjuswari, A., Tumanggor, N. N., Maemunah, O., & Asral. (2025). Faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan masyarakat dalam memilih jasa pelayanan kesehatan. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 2(2), 13. <https://doi.org/10.47134/par.v2i2.3592>
- Luthfiana, F. S., Enas, E., & Herman, F. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien. *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen dan E-Commerce*, 3(2), 283–298. <https://doi.org/10.30640/digital.v3i2.2655>
- Massie, A. C., Keni, K., & Gunawan, S. (2024). Faktor penentu keputusan pasien dalam pemilihan rumah sakit swasta di Jakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 8(6), 1278–1292. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v8i6.32329>
- Muchlis, N. (2021). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien rawat inap. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 2(3), 154–164.
- Nugraha, M., & Sumadi, S. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 11(2), 97–102. <https://doi.org/10.36982/jiegm.v11i2.1190>
- Rampi, C. N., Winoto Tj, H., & Fushen, F. (2024). Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi kepuasan pasien. *JMBI UNSRAT*, 11(3), 1611–1626. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v11i3.57420>
- Zarei, E., Daneshkohan, A., Khabiri, R., & Arab, M. (2014). The effect of hospital service quality on patient trust. *Iranian Red Crescent Medical Journal*, 17(1). <https://doi.org/10.5812/ircmj.17505>.