Journal of Aafiyah Health Research (JAHR) 2024. Vol. 5, No. 2. Page 128-133
https://doi.org/10.52103/jahr.v5i2.1661
P-ISSN: 2722-4929, E-ISSN: 2722-4945

JOURNAL OF AAFIYAH HEALTH RESEARCH (JAHR)

Publisher: *Postgraduate Program, Universitas Muslim Indonesia*
Journal Homepage:
http://pascaumi.ac.id/index.php/jahr/index

Original Article

Analisis Pengaruh Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin

Annisa Amalia, *Muhammad Ikhtiar, Haeruddin

Program Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia

Article History
Received: 01 February 2024
Revised: 15 February 2024
Accepted: 29 February 2024

Keywords: *Service Quality; Hospital Image; Patient Satisfaction; Hospital*

Corresponding Author:
E-mail:
muhammad.ikhtiar@umi.ac.id
Address: Jalan. Urip Sumeharjo, No. 5, 90231, Makassar, South Sulawesi, Indonesia
Phone: +1240723798

ABSTRAK
Latar Belakang: Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.Semakin banyaknya Rumah Sakit yang tersedia, membuat masyarakat juga memiliki banyak pilihan. Serta salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan yakni citra Rumah sakit, citra merupakan asset yang tidak terwujud (*intangible assets)* yang berharga dari rumah sakit. Semakin baik kualitas layanan, maka keputusan pasien melalui kepuasan untuk memanfaatkan kembali rumah sakit tersebut akan meningkat.
Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui servie quality dan citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat inap dirumah sakit universitas hasanuddin Makassar tahun 2024.
Metode: Jenis penelitian ini , adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectionbal study. Jumlah sampel sebanyak 95 sampel. Teknik pengambilan sampel adalah purposive sampling. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat.
Hasil: Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh antara *tangible* (p=0,000), *reliability* (p=0,012), *responseviness* (p=0,012), *assurance* (p=0,012), *empathy* (p=0,012), *performance* (p=0,012), *perceived quality* (p=0,001), dan citra rumah sakit (p=0,000). Sedangkan tidak ada pengaruh antara kepuasan pasien dengan *Aesthetic* (p=0,312).
Kesimpulan: Dari kedalam indikator mutu pelayanan sudah cukup baik dan diharapkan service quality yang diberikan pihak Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Makassar pada pasiennya agar ditingkatkan lagi agar citra rumah sakit baik dimata pasien.

ABSTRAK
Background: A hospital is a health service institution that provides complete individual health services, providing inpatient, outpatient and emergency services The increasing number of hospitals available means that people also have many choices. And one of the factors that influences satisfaction is the hospital's image. Image is a valuable intangible asset of the hospital. The better the quality of service, the patient's decision through satisfaction to reuse the hospital will increase.
Objective: This study aims to determine the quality of service and hospital image on the satisfaction of inpatients at Hasanuddin University Hospital Makassar in 2024.
Method: This research methodology is quantitative and employs a cross-sectional design. A total of 95 samples were collected through purposive sampling. Besides, bivariate and univariate analyses were employed in data analysis.
Result: The findings demonstrated that there was a correlation between tangible (p=0.000), perceived quality (p=0.001), responsiveness (p=0.012), assurance (p=0.012), empathy (p=0.012), performance (p=0.012), and perceived quality (p=0.001). In contrast, no significant correlation was found between aesthetics and patient satisfaction (p=0.312).
Conclusion: Furthermore, internal service quality indicators are quite favorable, and Hasanuddin University Hospital of Makassar is expected to further improve the quality of patient care in order to uphold a favorable reputation among patients.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Dari seluruh Rumah Sakit yang terdapat di Indonesia, baik rumah sakit umum maupun rumah sakit swasta menerima tugas untuk melaksanakan upaya kesehatan yang berdayaguna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya kuratif dan rehabilitatif tanpa mengesampingkan upaya preventif dan promotif serta menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (1). Berdasarkan data dari Profil Kesehatan Indonesia tahun 2022, jumlah rumah sakit di Indoensia mengalami peningkatan. Rumah sakit di Indonesia dari tahun 2021-2022 mengalami peningkatan sebesar 0,99% dibandingkan tahun sebelumnya sebanyak 3.042 unit. Jumlah rumah sakit di Indoensia sampai dengan tahun 2022 terdiri dari 3072 berdasarkan tipenya, sebanyak 2.561 unit Rumah Sakit Umum (RSU) dan 511 unit Rumah Sakit Khusus (RSK). Dari data tersebut menunjukkan bahwa jika jumlah rumah sakit semakin meningkat, tentu akan berdampak pada terjadinya persaingan dalam pelayanan kesehatan. Karena kebutuhan masyarakat akan terus beragam terhadap jasa pelayanan kesehatan, maka rumah sakit pun ikut berlomba-lomba dalam memaksimalkan untuk melayani pasien (2).

Semakin banyaknya rumah sakit yang tersedia, membuat masyarakat juga memiliki banyak pilihan. Fenomena yang dahulunya dikenal dengan *suplier-induced demand* kini bergeser menjadi *agencyrelationship* dimana konsumen mempunyai kedaulatan untuk memilih pelayan kesehatan berkualitas sesuai dengan yang mereka inginkan, sehingga Rumah Sakit dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik guna mencapai tujuan (3). Suatu pengelolaan bisnis rumah sakit yang baik sangat dipengaruhi oleh kekuatan dari konsep manajemen rumah sakit dan kekuatan dari peran pendukung lainnya yang terlibat dalam manajerial dan struktural organisasi. Beberapa pengelolaan yang perlu diperhatikan dalam mengelola bisnis rumah sakit akhir-akhir ini yang salah satunya adalah meningkatkan kualitas layanan dengan melibatkan nilai teknologi dan sistem digital, salah satu pengelolaannya diangkat saat ini adalah Pengelolaan *E-Service Quality* yang berpengaruh terhadap kemudahan mendapatkan informasi dan pelayanan, Pengelolaan Kepuasan Pelanggan yang berpengaruh terhadap kesesuaian Pelayanan yang diterima konsumen, serta pengelolaan citra rumah sakit yang berpengaruh terhadap tingkat keyakinan akan pelayanan dari Rumah Sakit (4).

Kondisi persaingan industri jasa kesehatan saat ini sangat ketat. Hal ini disebabkan semakin banyaknya jumlah klinik dan rumah sakit yang ada, serta semakin banyaknya masyarakat menggunakan fasilitas rumah sakit untuk memperoleh layanan kesehatan. Hal ini sebanding dengan mulai meningkatnya pengetahuan dan kesadaran masyarakat tentang pelayanan kesehatan. Tuntutan untuk mendapatkan pelayanan yang nyaman serta berkualitas semakin meningkat, sesuai dengan meningkatnya kesadaran akan hidup sehat (5).

Aspek kualitas layanan juga mempengaruhi intensi dari seorang pasien untuk berobat atau memilih rumah sakit. Pasien akan selalu membandingkan atau meminta rekomendasi orang lain untuk petunjuk pengobatan. Aspek yang diliat pada kualitas layanan antara lain aspek yang berkaitan dengan *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti langsung), *empathy* (empati), *responsiveness* (daya tanggap) (6). Dengan meningkatkan layanan yang semakin berkualitas, membangun citra positif rumah sakit yang kuat, serta menyediakan fasilitas yang berguna bagi pelanggan dan aktivitas layanan diharapkan dapat menciptakan kepuasan demi pelanggan yang loyal. Pengoptimalan kualitas layanan, membangun citra rumah sakit yang positif, serta menyediakan fasilitas penunjang layanan kesehatan merupakan bagian yang pemasar perlu pertimbangkan demi terbangunnya loyalitas pasien dengan meningkatkan kepuasan pasien rumah sakit (7).

Rumah sakit sebagai lembaga yang berkomitmen memenuhi kebutuhan kesehatan harus memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dan pelayanan yang diberikan hendaknya memuaskan dan membuat pelanggan setia. Pelayanan akan memberi kepuasan jika kualitas layanan sesuai dengan yang dijanjikan rumah sakit dan yang layanannya berguna bagi kesehatan dan kesembuhan pasien. Pelayanan kesehatan dikatakan bermutu jika layanan kesehatan memberi kepuasan pada setiap pemakai jasa sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata masyarakat, selain itu adalah yang penyelenggaraannya sesuai dengan standar kode etik profesi yang telah ditetapkan (8).

Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan yakni citra rumah sakit, citra merupakan asset yang tidak terwujud *(intangible assets)* yang berharga dari perusahaan. citra yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan, kualitas layanan, niat kembali dan loyalitas. citra rumah sakit dan dengan loyalitas pasien melalui peningkatan layanan dan kepuasan pasien Di RSUD Kota Makassar terdapat beberapa permasalahan

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

mengenai citra dan dan kualitas pela yanan berdasarkan hasil observasi peneliti, setealh melakukan survey dan wawancara langsung kepada Pasien, ternyata banyak yang mengeluhkan respon pelayanan staf Rumah sakit yang lambat, waktu tunggu yang cukup lama sehingga beberapa dari mereka mempertimbangkan kembali untuk menggunakan jasa Rumah sakit (9)

Salah satu rumah sakit yang memiliki pelayanan rawat inap adalah Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Makassar. Didirikannya rumah sakit unhas merupakan cikal bakal berdirinya fakultas kedokteran dan untuk menciptakan dokter yang professional maka dibutuhkan sarana pendidikan yang mutlak dalam hal ini adalah rumah sakit. Rumah sakit ini didirikan tanggal 15 februari 2012 di Makassar oleh Menteri Pendidikan dan kebudayaan. Rumah sakit ini terletak berdampingan dengan Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo. Seiring dengan perkembangan Rumah Sakit di Provinsi Sulawesi Selatan disadari atau tidak telah terjadi persaingan dalam merebut konsumen, sehingga Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Makassar perlu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. diperlukan peningkatan kualitas mutu pelayanan kesehatan. Salah satu peningkatan mutu pelayanan kesehatan adalah meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat tidak beralih ke rumah sakit lain (10).

Berdasarkan data awal terkait pencapaian pelayanan di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Makassar mengalami Fluktuasi yakni pada tahun 2023 triwulan 1 sebanyak 86% capaian pelayanan, Triwulan 2 berjumlah 81% capaian pelayanan, dan Triwulan 3 berjumlah 80,2% dan pada triwulan 3 sebanyak 83% capaian pelayanan. Jadi total capaian pada tahun 2023 sebanyak 83% dengan kategori pelayanan Baik. Observasi awal di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin juga ditemukan ketidakpuasan pasien terhadap waktu pelayanan dengan presentase 29,48% yang merasa tidak puas diantaranya kecepatan mendapatkan kamar rawat inap, dan kecepatan dalam pemberian pelayanan dan selama tahun 2023 paling banyak mengeluhkan mengenai instalasi farmasi terkait ketidaktersediaan obat diinstalasi farmasi. Sementara dari segi citra rumah sakit mengatakan sangat puas dengan pelayanan yang diberikan dan akan merekomendasikan kepada orang lain agar datang berobat ke rumah sakit tersebut. Berdasarkan uraian data dan observasi awal, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Analisis Pengaruh *Service Quality* Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap Di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Tahun 2023.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif yang menjelaskan hubungan sebab akibat antara variabel-variabel yang mempengaruhi hipotesis yaitu variabel bebas (kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap variabel terikat (tingkat kepuasan pasien). Desain penelitian adalah *cross sectional study* yang menjelaskan bagaimana pengaruh antara kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin. Sumber data adalah data primer dengan kuesioner dan disusun berdasarkan variabel yang telah ditentukan sebelumnya. Populasi dalam penelitian ini ini adalah pasien rawat inap berjumlah 5851 yang ada di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Makassar. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 95 pasien dengan menggunakan rumus *Lemeshow*. Analisis data menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat dengan uji *chi-square*.

HASIL

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Makassaar Tahun 2024

Karakteristik Responden	n	%
Kelompok Umur		
≤19	9	9,5
20-29	13	13,7
30-39	16	16,8
40-49	13	13,7
≥ 50	44	46,3
Jenis Kelamin		
Laki-laki	29	30,5
Perempuan	66	69,5

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Jenis Layanan		
PBI	73	76,8
Non PBI	22	23,2
Pendidikan		
Tidak sekolah	9	0
SD	12	3,5
SMP	15	11,1
SMA	35	52,0
Diploma	6	5,1
S1	15	27,3
S2	3	1,0
Pekerjaan		
IRT/Tidak Bekerja	44	46,3
Pelajar	10	10,5
Pegawai swasta	6	6,3
PNS	5	5,3
Wiraswasta	29	30,5
Lainnya	1	1,1

Sumber: Data Primer, 2024

Bendasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa dari 95 responden yang paling banyak yaitu ada pada kelompok umur ≥ 50 tahun sebanyak 44 orang (46,3%), dan kelompok umur yang paling sedikit yaitu ≤19 tahun (9,5%). Dari 95 responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 66 orang (69,5%) dan yang berjenis kelamin laki-laki yaitu 29 orang (30,5%). Dari 95 responden yang berdasarkan jenis layanan yaitu PBI sebanyak 73 responden, sedangkan paling sedikit yaitu non PBI sebanyak 22 responden (23,2%). Dari 95 responden di lihat dari pendidikan yaitu paling banyak ada pada SMA Sebanyak 35 orang (52,0%), sedangkan responden yang paling sedikit pendidikan terakhirnya yaitu S2 dengan 3 responden (1,0%). Dari 95 responden dilihat dari pekerjaan menunjukkan responden yang paling banyak yaitu ada pada kelompok IRT/Tidak bekerja sebanyak 44 responden (46,3%) dan yang paling sedikit yaitu lainnya sebanyak 1 orang (1,1%).

Tabel 2. Rekapitulasi Responden Terhadap Citra Rumah Sakit

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Jumlah
	Layanan Kesehatan						
1	RS Unhas memiliki keunggulan layanan kesehatan dibandingkan dengan rumah sakit lainnya	28	63	4	0	0	95
	Reputasi						
2	RS Unhas selalu menjadi ruamh sakit yang pertama kali muncul dalam pikiran saya dan saya pilih bila ingin berobat	28	61	4	2	0	95
	Atribut						
3	RS Unhas memiliki parkiran yang luas dan aman bagi pasien maupun pengunjung	30	41	13	7	4	95
	Lokasi						
4	RS Unhas memiliki lokasi yang sangat strategis	38	49	8	0	0	95
	Rekomendasi						
5	Saya akan merekomendasikan kepada orang laian untuk berobat ke RS Unhas	34	55	5	1	0	95

Sumber: Data Primer, 2024

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Berdasarkan tabel 2 mengenai rekapitulasi responden citra rumah sakit Universitas Hasanuddin Makassar Tahun 2024 dilihat dari segi layanan kesehatan dari 95 responden rawat inap yang memberikan penilaian sangat setuju sebanyak 28 responden, Setuju 63 responden, dan kurang setuju 4 responden. Sedangkan dilihat dari segi reputasi rumah sakit dari 95 responden yang memberikan penilaian sangat setuju yaitu sebanyak 28 responden, setuju 61 responden, kurang setuju 4 responden dan tidak setuju 2 responden. Selanjutnya dilihat dari segi atribut rumah sakit dari 95 responden yang memberikan penilaian yaitu sangat setuju sebanyak 30 responden, setuju sebanyak 41 responden, kurang setuju 8 responden, tidak setuju 4 responden, dan kurang setuju sebanyak 7 responden. Dilihat dari Lokasi rumah sakit yang memberikan penilaian sangat setuju ada 38 responden, setuju sebanyak 49 responden, dan kurang setuju ada 8 responden. Dan dilihat dari Rekomendasi dari 95 responden yang memberikan tanggapan sangat setuju ada 34 responden, setuju sebanyak 55 responden, kurang setuju 1 responden, dan stidak setuju sebanyak 1 responden.

Tabel 3. Pengaruh Citra Rumah Sakit dengan Kepuasan Pasien pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Makassar Tahun 2024

Citra RS	Kepuasan Pasien				Total		P *Value*
	Tinggi		Rendah				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	84	88,4	7	7,4	91	95,8	0,000
Kurang Baik	0	0	4	4,2	4	4,2	

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 95 responden, yang mengatakan citra rumah sakit kurang baik dan kepuasan pasien rendah yaitu 4 responden (4,2%) dan yang mengatakan citra rumah sakit kurang baik tetapi kepuasan pasiennya tinggi yaitu 0 responden (0%). Sementara yang mengatakan citra rumah sakit baik dengan kepuasan pasien rendah sebanyak 7 responden (7,4%) dan yang mengatakan citra rumah sakitnbaik dan kepuasan pasien tinggi sebanyak 84 responden (88,4%). Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji Chi-square antara variabel diperoleh nilai p=0,000 maka H_o ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh antara citra rumah sakit dengan kepuasan pasien pada instalasi rawat inap di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Makassar Tahun 2024.

PEMBAHASAN

Citra merupakan aset tidak berwujud (intangible assets) yang berharga dari perusahaan. Citra positif memungkinkan sebuah perusahaan untuk mendapatkan nilai reputasi dan keunggulan kompetitif (Porter dan Claycomb, 1997). Citra rumah sakit berdampak pada sikap dan perilaku pasien terhadap rumah sakit. Dengan demikian, pemahaman hubungan antara citra merek rumah sakit dan pengaruhnya terhadap intensi pasien sangat diperlukan. Citra yang baik akan membentuk pola pikir masyarakat bahwa apabila masyarakat memiliki kendala kesehatan, masyarakat tidak perlu berpikir dua kali kemana mereka akan mendapatkan layanan kesehatan, karena berdasarkan pengalaman yang mereka alami sendiri atau berdasarkan informasi yang mereka peroleh (11).

Berdasarkan tabel 4 dari 95 responden yang ada pada rawat inap di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin, menunjukkan bahwa responden yang paling banyak memberikan penilaian baik terhadap Citra rumah sakit sebanyak 91 responden (95,9%) sedangkan yang paling sedikit memberikan tanggapan kurang Baik sebanyak 4 responden (4,2%). Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji *Chi-square* antara variabel diperoleh nilai p=0,000 artinya ada pengaruh antara citra rumah sakit dengan kepuasan pasien pada instalasi rawat inap di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Dari hasil wawancara pada pasien rawat inap mengenai citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien dimana rumah sakit ini memiliki keunggulan tersendiri dibandingkan dengan rumah sakit yang lain, rumah sakit ini juga salah satu rumah sakit pendidikan, penelitian dan pemeliharaan kesehatan yang bertaraf internasional, rumah sakit yang memiliki lokasi yang sangat strategis. Dan rumah sakit ini juga memiliki pelayanan keunggulan sesuai dengan *momerandum of understanding* (MoU) RSWS yaitu *Eye Center, Trauma Center, Cancer Center, Fertility Endocrine Center* Dan *Neurointervention Center.*

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Setiyowati et al., 2023) bahwa ada pengaruh bahwa ada pengaruh antara product image dengan minat kembali memanfaatkan pelayanan. Hal tersebut mengartikan, semakin positifnya brand image rumah sakit dalam benak pasien yang terdiri dari *corporate image, user image, dan product image* akan meningkatkan minat pasien untuk kembali memanfaatkan pelayanan (12).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut, Karakteristik Pasien Rawat inap di RS. Unhas adalah mereka yang berjenis kelamin perempuan, kelompok usia ≥ 50 tahun, memiliki pendidikan terakhir tamat SMA, bekerja dengan kategori lain – lain, merupakan pasien yang pernah datang atau berkunjung ulang ke rumah sakit, dan memiliki alasan berobat adalah karena rujukan dari rumah sakit lain atau puskesmas setempat. Citra Rumah Sakit Unhas termasuk dalam kategori sangat baik 88,4%. Citra rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai *p*=0,012.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kemenkes RI. (2020). Permenkes No 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. *Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit*, *3*, 1–80. http://bppsdmk.kemkes.go.id/web/filesa/peraturan/119.pdf
2. Badan Pusat Statistik. (2022). Jumlah Rumah Sakit Umum, Rumah Sakit Khusus, Puskesmas, Klinik Pratama, Dan Posyandu Menurut Provinsi 2020.In Badan Pusat Statistik Indonesia 1–5). Https://Www.Bps.Go.Id/Indikator/Indikator/View_Data_Pub/0000/Api_PuB/Biszcfrcunvkuxnntdzvwna3zwtyut09/Da_04/1.
3. Yunarwati Anin, T., & Abdullah, R. (2018). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Memilih Layanan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Tadjuddin Chalid Makassar. Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis, 13.
4. Muchlis, N., & Alwi, M. K. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Tora Belo Kabupaten Sigi & Rsu Sis Aldjufrie Palu Sulawesi Tengah*. *3*(3), 176–187.
5. Andriyanto, D. R., Tajang, R., & Taufik, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rsud Banyuasin Sumatera Selatan. Jurnal Mirai Management,07(02), 375–382.
6. Nurhijriah, Suci, Siti Patimah, and Rezki Aulia Yusuf. 2022. "Peminatan Gizi , Fakultas Kesehatan Masyarakat , Universitas Muslim Indonesia." *Window of Public Health Journal* 3(1): 1922–27.
7. Sharon, L.G., & S. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas, Citra Rumah Sakit, Kepuasan Pasien Dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Inap Rsud Tugurejo Semarang). In Diponegoro Journal Of Management (Vol. 6, Issue 3).
8. Kosnan, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi, 21(4).
9. Basalamah, K. F., Ahri, R. A., & Multazam, M. (2022). Pengaruh Citra Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Minat Kembali Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. An Idea Health Journal,1(02), 81–91. Https://Doi.Org/10.53690/Ihj.V1i02.41.
10. Profil Rumah Sakit Universitas Hasanuddin, Tahun 2021
11. Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. Excellent Midwifery Journal, 3(2), 1–19. file:///C:/Users/windows/Downloads/admin,+Jurnal+AL%20(7).pdf.
12. Setiyowati, Yunita Dwi et al. 2023. "Pengaruh Brand Image Terhadap Minat Kembali Pasien Rawat Jalan Untuk Memanfaatkan Pelayanan Kesehatan Di Rs Universitas Hasanuddin Tahun 2013 the Influence of Brand Image on Interesting Return of Outpatients To Take the Advantage of Medical Services Penda." *Jurnal Kesehatan*: 1–14.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license