

JOURNAL OF AAFIYAH HEALTH RESEARCH (JAHR)

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

Original Article

Pengaruh Brand Image Terhadap Kepuasan Pasien dan Pemanfaatan Kembali Layanan Kesehatan pada Unit Rawat di Inap RSIA Malebu Husada Makassar Tahun 2024

Ayu Pratiwi Syukur, *Reza Aril Ahri, Arman

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

Article History

Received: 23 January 2024
Revised: 25 February 2024
Accepted: 20 March 2024

Keywords: Brand Image; Kepuasan Pasien; Pemanfaatan Kembali; Rumah Sakit

Corresponding Author:

E-mail:
rezaaril.ahri@umi.ac.id
Address: Jalan. Urip Sumeharjo,
No. 5, 90231, Makassar,
South Sulawesi, Indonesia

ABSTRAK

Latar Belakang: Dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan, pelanggan dipengaruhi oleh beberapa pertimbangan, salah satu yang mempengaruhi pertimbangan pelanggan ialah adanya Brand Image yang tinggi dari sebuah rumah sakit.

Tujuan: Untuk menganalisis pengaruh brand image terhadap kepuasan pasien dan pemanfaatan kembali layanan kesehatan pada instalasi rawat inap RSIA Malebu Husada.

Metode: Rancangan penelitian ini menggunakan analisis jalur (Path Analysis). Populasi penelitian ini sebanyak 128 responden dan sampel sebanyak 56 responden. Teknik Sampling yang digunakan adalah Accidental Sampling. Penelitian ini menggunakan instrumen Servqual.

Hasil: lokasi dan fasilitas ($p=0,001$) dan kinerja karyawan ($p=0,037$) secara langsung berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepuasan pasien di unit rawat inap. Kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap pemanfaatan kembali layanan kesehatan dengan nilai signifikansi ($p=0,13$). Lokasi dan fasilitas berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap pemanfaatan kembali layanan kesehatan melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening dengan nilai signifikansi ($p=0,034$). Identitas rumah sakit ($p=0,781$) dan pelayanan yang diberikan ($p=0,996$) tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepuasan pasien. Identitas rumah sakit ($p=0,944$), lokasi dan fasilitas ($p=0,208$), kinerja karyawan ($p=0,398$) dan pelayanan yang diberikan ($p=0,643$) tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap pemanfaatan kembali layanan kesehatan. Identitas rumah sakit ($p=0,767$), kinerja karyawan ($p=0,147$) dan ($p=0,996$) tidak berpengaruh secara tidak langsung terhadap pemanfaatan kembali layanan kesehatan melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening.

Kesimpulan: (1) Lokasi dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien (2) Kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan pasien (3) Kepuasan pasien berpengaruh terhadap pemanfaatan kembali layanan kesehatan. (4) Lokasi dan fasilitas berpengaruh terhadap pemanfaatan kembali layanan kesehatan melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening.

ABSTRACT

Background: Health service user considerations are influenced by various factors, one of which is the frequency with which a hospital promotes its brand image.

Objective: Therefore, the purpose of this study was to investigate the impact of brand image on patient satisfaction and the intention of patients to utilize the health service again at the inpatient facility of RSIA Malebu Husada.

Method: The design of this study was path analysis (Path Analysis). Then, from a population of 128 respondents, 56 were selected as samples. In the subsequent phase of this research, accidental sampling was employed to gather data and Servqual instrument was utilized.

Results: Employee performance ($p = 0.037$) and location and facilities ($p = 0.001$) had a significant direct impact on patient satisfaction in the inpatient unit. Following that, with a significance value of $p < 0.13$, patient satisfaction confirmed a critical influence on patient intention to utilize health services. Furthermore, it was found that patient satisfaction, acting as an intervening variable, had a significant indirect effect on patients' intention to reuse health services, with location and facilities having a notable impact ($p = 0.034$). Nevertheless, neither existing hospital identity nor services ($p = 0.781$ and $p = 0.996$, respectively) demonstrated a significant direct impact on patient satisfaction. Furthermore, there was no significant direct effect observed for hospital identity ($p=0.944$), location and facilities ($p=0.208$), employee performance ($p=0.398$), or provided services ($p=0.643$) on patients' intention to reuse health services. Furthermore, through patient satisfaction as an intervening variable, hospital identity ($p=0.767$), employee performance ($p=0.147$), and ($p=0.996$) did not have an indirect effect on the patient's intention to reuse health services.

Conclusion: (1) Patient satisfaction is influenced by location and facilities; (2) Patient satisfaction is determined by employee performance; (3) Patient satisfaction is the determining factor in patient intention to reuse health services; and (4) Patient satisfaction acts as an intervening variable between location and facilities and patient intention to reuse health services.

PENDAHULUAN

Fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan pasien dengan tetap memiliki kondisi keuangan yang baik sehingga operasional rumah sakit dapat terus berfungsi secara optimal (1). Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Dengan makin meningkatnya perkembangan IPTEK kedokteran, meningkatnya tingkat pendidikan dan kesadaran masyarakat akan hak azasi manusia maka rumah sakit tidak hanya dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan tapi juga menjaga keselamatan pasien secara konsisten dan terus-menerus (2).

Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, tujuan pembangunan kesehatan adalah tercapainya kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk, untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis. Untuk mencapai tujuan tersebut diselenggarakan upaya kesehatan yang menyeluruh, terpadu, merata dan dapat diterima serta terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, dengan peran serta masyarakat sebagai salah satu faktor yang memberikan andil bagi keberhasilan pembangunan kesehatan untuk meningkatkan pengetahuan, kesadaran dan perilaku masyarakat di bidang kesehatan (3).

Salah satu solusi terbaik untuk menghadapi globalisasi adalah dengan menyiapkan daya saing yang tinggi melalui kepemimpinan yang memicu pada perubahan dan manajemen yang profesional, manajemen perubahan, peningkatan manajemen mutu, pengembangan sumber daya manusia, sarana dan teknologi, peningkatan kepuasan konsumen, peningkatan budaya organisasi, pemasaran yang efektif dan peningkatan mekanisme serta kegiatan mengantisipasi, memantau dan menganalisis perubahan-perubahan lingkungan yang dampaknya dapat berupa ancaman dan berupa peluang (4).

Kota Makassar sebagai salah satu kota terbesar yang ada di Provinsi Sulawesi Selatan yang memiliki rumah sakit terbanyak yaitu 48 unit terbagi sesuai dengan peruntukannya yaitu rumah sakit umum sebanyak 22 unit, rumah sakit khusus sebanyak 3 unit sedangkan rumah sakit ibu dan anak sebanyak 23 unit, hal tersebut menunjukkan bahwa persaingan rumah sakit untuk meningkatkan pemanfaatan rumah sakit atau pemanfaatan pelayanan yang diberikan rumah sakit sangatlah ketat, dikarenakan meningkatnya pelayanan yang diberikan maka akan berdampak pada pembiayaan yang dikelola oleh rumah sakit (5).

Merek mencerminkan keseluruhan persepsi dan perasaan pelanggan mengenai atribut dan kinerja produk, nama merek dan maknanya dan perusahaan yang diasosiasikan dengan merek yang bersangkutan. Dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan, pelanggan dipengaruhi oleh beberapa pertimbangan, salah satu yang mempengaruhi pertimbangan pelanggan ialah adanya Brand Image yang tinggi dari sebuah rumah sakit (6). Tuntutan masyarakat saat ini adalah rumah sakit harus dapat memberikan pelayanan yang one stop services, yaitu pelayanan kesehatan yang cepat, akurat, bermutu dan terjangkau (7). Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat, rumah sakit harus siap dan lincah beradaptasi dengan perubahan jumlah dan jenis pasien yang datang (8).

Kepuasan pasien merupakan indikator untuk pengukuran kinerja pengoperasian bisnis rumah sakit, hal ini dikarenakan kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Jika kinerja sesuai dengan harapan maka pasien akan puas. Kepuasan pasien menggambarkan kinerja pelayanan yang diterima dan yang dirasakan langsung terhadap produk suatu layanan. Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan, masih ada pasien yang mengeluh tentang pelayanan kesehatan di RSIA Malebu Husada yang tidak sesuai dengan harapan mereka seperti jadwal visite dokter yang tidak tetap waktunya serta perawat ataupun bidan yang tidak menjelaskan secara rinci kandungan dan kegunaan obat yang diberikan kepada pasien padahal rumah sakit menuntut untuk melakukan hal itu, karena hal tersebut merupakan salah satu pelayanan yang menjadi hak pasien.

RSIA Malebu Husada Merupakan salah satu rumah sakit bersalin di Kota Makassar. RS bersalin ini melayani pasien ibu yang akan melahirkan, cek kandungan, pemasangan KB, penanganan bayi prematur dan lainnya bagi warga Kota Makassar. Sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan, maka didalam menjalankan kegiatannya RSIA Malebu Husada mempunyai fungsi yang senantiasa melekat yaitu fungsi sosial dan fungsi bisnis. Dalam menjalankan fungsi sosialnya RSIA Malebu Husada melayani setiap pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan tanpa membedakan status sosial ekonominya. Untuk menjalankan fungsi bisnisnya sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan swasta, RSIA Malebu Husada perlu mempertahankan dan

meningkatkan jumlah kunjungan pasien agar mampu memperoleh keuntungan dari kunjungan pasien untuk menjaga keberlangsungan usahanya.

RSIA Malebu Husada sebagai salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan tidak terlepas dari persaingan dengan sesama penyedia jasa pelayanan kesehatan lainnya yang semakin hari semakin bertambah. Maka dari itu, RSIA Malebu Husada selalu berusaha meningkatkan brand image yang berorientasi kepada kepuasan pasien agar dapat bersaing secara sehat dengan rumah sakit yang lainnya. Jumlah kunjungan pasien di RSIA Malebu Husada masih fluktuatif. Hal tersebut berpengaruh kepada pendapatan RSIA Malebu Husada yang secara otomatis juga berfluktuatif mengikuti fluktuasi jumlah pasien yang datang. Hal ini mengidentifikasi bahwa perlunya meningkatkan citra merek agar setiap bulannya jumlah pasien rawat inap di RSIA Malebu Husada selalu mengalami peningkatan. Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti ingin mengetahui pengaruh brand image terhadap kepuasan pasien dan pemanfaatan kembali layanan kesehatan pada unit rawat inap di RSIA Malebu Husada Makassar tahun 2024.

METODE

Penelitian ini menggunakan analisis jalur Path Analysis. Penelitian ini dilaksanakan di RSIA Malebu Husada Makassar dengan waktu penelitian akan dilaksanakan pada bulan Desember 2023 sampai Maret 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien umum di instalasi rawat inap RSIA Malebu Husada Makassar tahun 2023 berjumlah 128 orang dengan jumlah sampel 56 orang. Teknik pengambilan sampel dengan cara *accidental sampling*. Sumber data berasal dari data primer yang diperoleh dari lembar kuesioner dan data sekunder yang diperoleh dari arsip di RSIA Malebu Husada Makassar. Analisis yang digunakan adalah analisis univariat, bivariat dan multivariat.

HASIL

Analisis Univariat

Tabel 1. Karakteristik Responden, Identitas Rumah Sakit, Lokasi dan Fasilitas, Kinerja Karyawan, Pelayanan yang Diberikan, Kepuasan Pasien, Pemanfaatan Kembali Layanan Kesehatan

	Frekuensi	%
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	8	14,3
Perempuan	48	85,7
Umur		
17-35	29	51,8
36-65	27	48,2
Pendidikan		
Tamat SMA	26	46,4
D3	15	26,8
S1	14	25
S2	1	1,8
Pekerjaan		
PNS/TNI/POLRI	11	19,6
Pegawai Swasta	15	26,8
Wiraswasta	13	23,2
IRT	12	21,4
Mahasiswa/Pelajar	5	8,9
Identitas Rumah Sakit		
Menarik	55	98,2
Kurang menarik	1	1,8
Lokasi dan Fasilitas		
Baik	54	96,4
Kurang baik	2	3,6
Kinerja Karyawan		
Kompeten	55	98,2

Tidak kompeten	1	1,8
Pelayanan yang Diberikan		
Sesuai	55	98,2
Tidak sesuai	1	1,8
Kepuasan Pasien		
Puas	53	94,6
Tidak puas	3	5,4
Pemanfaatan Kembali Layanan Kesehatan		
Minat	53	94,6
Kurang minat	3	5,4

Sumber : Data primer, 2024

Berdasarkan tabel 1 diperoleh bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak yaitu sebanyak 48 orang (85,7%). Umur pasien terbesar adalah kelompok umur 17-35 tahun sebanyak 61 pasien (61%). Pendidikan akhir responden terbanyak adalah SMA, yaitu 26 orang (46,4%). Pekerjaan terbanyak pasien yaitu pegawai swasta sebanyak 15 responden (26,8%). Terdapat 55 responden (98,2%) mengatakan menarik terhadap variabel identitas rumah sakit. Terdapat 54 responden (96,4%) mengatakan baik terhadap variabel lokasi dan fasilitas. Terdapat 55 responden (98,2%) mengatakan kompeten terhadap variabel kinerja karyawan. Terdapat 55 responden (98,2%) mengatakan sesuai terhadap variabel pelayanan yang diberikan. Terdapat 53 responden (94,6%) mengatakan puas terhadap variabel kepuasan pasien. Terdapat 53 responden (94,6%) mengatakan puas terhadap variabel pemanfaatan kembali layanan kesehatan.

Analisis Bivariat

Tabel 2. Pengaruh Identitas Rumah Sakit, Lokasi dan Fasilitas, Kinerja Karyawan dan Pelayanan yang Diberikan Terhadap Kepuasan Pasien

Variabel	Kepuasan Pasien				Total		P Value
	Puas		Kurang puas				
	n	%	n	%	n	%	
Identitas Rumah Sakit							
Menarik	53	94,6	2	3,6	55	98.2	0.054
Tidak menarik	0	0,0	1	1,8	1	1.8	
Lokasi dan Fasilitas							
Baik	52	92,8	2	3,6	54	96,4	0.105
Kurang baik	1	1,8	1	1,8	2	3,6	
Kinerja Karyawan							
Kompeten	52	92,8	3	5,4	55	98,2	1.000
Tidak kompeten	1	1,8	0	0,0	1	1,8	
Pelayanan yang Diberikan							
Sesuai	53	94,6	2	3,6	55	98,2	0.054
Tidak Sesuai	0	0,0	1	1,8	1	1,8	

Sumber : Data primer, 2024

Berdasarkan tabel 2 hasil uji Chi square menunjukkan nilai signifikansi atau *p-value* sebesar 0,054. Nilai tersebut lebih besar dari taraf kesalahan yang ditetapkan yaitu 5% (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh antara identitas rumah sakit terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSIA Malebu Husada.

Hasil uji Chi square menunjukkan nilai signifikansi atau *p-value* sebesar 0,105. Nilai tersebut lebih besar dari taraf kesalahan yang ditetapkan yaitu 5% (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh antara lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSIA Malebu Husada.

Hasil uji Chi square menunjukkan nilai signifikansi atau *p-value* sebesar 1,000. Nilai tersebut lebih besar dari taraf kesalahan yang ditetapkan yaitu 5% (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh antara kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSIA Malebu Husada.

Hasil uji Chi square pada menunjukkan nilai signifikansi atau *p-value* sebesar 0,054. Nilai tersebut lebih besar dari taraf kesalahan yang ditetapkan yaitu 5% (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh antara pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSIA Malebu Husada.

Tabel 3. Pengaruh Identitas Rumah Sakit, Lokasi dan Fasilitas, Kinerja Karyawan dan Pelayanan yang Diberikan Terhadap Pemanfaatan Kembali Layanan Kesehatan

Variabel	Pemanfaatan Kembali				Total		P Value
	Minat		Kurang Minat				
	n	%	n	%	n	%	
Identitas Rumah Sakit							
Menarik	53	94,6	2	3,6	54	98,2	0.054
Tidak menarik	0	0,0	1	1,8	1	1,8	
Lokasi dan Fasilitas							
Menarik	52	92,8	2	3,6	54	96,4	0.105
Tidak menarik	1	1,8	1	1,8	2	3,6	
Kinerja Karyawan							
Kompeten	52	92,8	3	5,4	55	98,2	1.000
Tidak kompeten	1	1,8	0	0,0	1	1,8	
Pelayanan yang Diberikan							
Sesuai	53	94,6	2	3,6	54	98,2	0.054
Tidak sesuai	0	0,0	1	1,8	1	1,8	
Kepuasan Pasien							
Puas	52	92,8	1	1,8	53	94,6	0.006
Kurang puas	1	1,8	2	3,6	3	5,4	

Sumber : Data primer, 2024

Berdasarkan tabel 3 hasil uji Chi square menunjukkan nilai signifikansi atau *p-value* sebesar 0,054. Nilai tersebut lebih besar dari taraf kesalahan yang ditetapkan yaitu 5% (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh antara identitas rumah sakit terhadap pemanfaatan kembali layanan kesehatan di instalasi rawat inap RSIA Malebu Husada.

Hasil uji Chi square menunjukkan nilai signifikansi atau *p-value* sebesar 0,105. Nilai tersebut lebih besar dari taraf kesalahan yang ditetapkan yaitu 5% (0,05) sehingga tidak ada pengaruh antara lokasi dan fasilitas terhadap pemanfaatan kembali layanan kesehatan di instalasi rawat inap RSIA Malebu Husada.

Hasil uji Chi square menunjukkan nilai signifikansi atau *p-value* sebesar 1,000. Nilai tersebut lebih besar dari taraf kesalahan yang ditetapkan yaitu 5% (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh antara kinerja karyawan terhadap pemanfaatan kembali layanan kesehatan di instalasi rawat inap RSIA Malebu Husada.

Hasil uji Chi square pada menunjukkan nilai signifikansi atau *p-value* sebesar 0,054. Nilai tersebut lebih besar dari taraf kesalahan yang ditetapkan yaitu 5% (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh antara pelayanan yang diberikan terhadap pemanfaatan kembali layanan kesehatan di instalasi rawat inap RSIA Malebu Husada.

Hasil uji Chi square menunjukkan nilai signifikansi atau *p-value* sebesar 0,006. Nilai tersebut lebih kecil dari taraf kesalahan yang ditetapkan yaitu 5% (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara kepuasan pasien terhadap pemanfaatan kembali layanan kesehatan di instalasi rawat inap RSIA Malebu Husada.

Analisis Multivariat

Tabel 4. Hasil Uji Pengaruh Identitas Rumah Sakit (X1), Lokasi dan Fasilitas (X2), Kinerja Karyawan (X3) dan Pelayanan yang diberikan (X4) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

	Unstandardiz... ▲	Standardiz...	SE	T value	P value	2.5 %	97.5 %
JUMX4	0.000	0.001	0.103	0.005	0.996	-0.206	0.207
JUMX3	0.305	0.238	0.166	1.840	0.071	-0.028	0.637
JUMX2	0.399	0.402	0.122	3.259	0.002	0.153	0.644
JUMX1	0.045	0.045	0.127	0.355	0.724	-0.210	0.301
Intercept	1.000	0.000	5.000	0.200	0.842	-9.033	11.032

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2024

Hasil perhitungan pada tabel 4 berikut diperoleh persamaan pertama dari analisis jalur sebagai berikut:

$$Y = 1.000 + 0,045X_1 + 0,399X_2 + 0,305X_3 + 0,000X_4$$

1. Konstanta sebesar 1000 yang bermakna bahwa jika Identitas Rumah Sakit (X1), Lokasi dan Fasilitas (X2), Kinerja Karyawan (X3) dan Pelayanan yang diberikan (X4) bernilai konstan maka Kepuasan Pasien di RSIA Malebu Husada dapat meningkat sebesar 1.000 poin.
2. Identitas Rumah Sakit (X1) memiliki koefisien arah Positif sebesar 0,045, berarti apabila Identitas Rumah Sakit (X1) meningkat 1 poin maka Kepuasan Pasien di RSIA Malebu Husada akan meningkat sebesar 0,045.
3. Lokasi dan Fasilitas (X2) memiliki koefisien arah positif sebesar 0,399, berarti Lokasi dan Fasilitas (X2) meningkat 1 poin maka Kepuasan Pasien di RSIA Malebu Husada juga akan meningkat sebesar 0,399.
4. Kinerja Karyawan (X3) memiliki koefisien arah positif sebesar 0,305, berarti Kinerja Karyawan (X3) meningkat 1 poin maka Kepuasan Pasien di RSIA Malebu Husada juga akan meningkat sebesar 0,305.
5. Pelayanan yang diberikan (X4) memiliki koefisien arah positif sebesar 0,000, berarti Kinerja Karyawan (X3) meningkat 1 poin maka Kepuasan Pasien di RSIA Malebu Husada juga akan meningkat sebesar 0,000 atau tidak memiliki pengaruh yang signifikan.

Tabel 5. Hasil Uji Pengaruh Identitas Rumah Sakit (X1), Lokasi dan Fasilitas (X2), Kinerja Karyawan (X3) Pelayanan yang diberikan (X4), Kepuasan Pasien (Y) terhadap Pemanfaatan Kembali Layanan Kesehatan (Z)

	Unstand...	Standar...	SE	T value	P value	2.5 %	97.5 %
X4	0.051	0.064	0.100	0.511	0.611	-0.150	0.252
X3	0.137	0.111	0.167	0.824	0.414	-0.197	0.472
X1	0.010	0.010	0.124	0.079	0.938	-0.240	0.259
X2	0.160	0.168	0.131	1.222	0.227	-0.103	0.424
Y	0.335	0.349	0.137	2.456	0.017	0.061	0.610
Intercept	2.986	0.000	4.877	0.612	0.543	-6.805	12.778

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2024

Hasil perhitungan pada tabel 5.21 berikut diperoleh persamaan pertama dari analisis jalur sebagai berikut:

$$Y_2 = 2,986 + 0,010X_1 + 0,160X_2 + 0,137X_3 + 0,051X_4 + 0,335Y$$

1. Konstanta sebesar 2,986 yang bermakna bahwa jika Identitas Rumah Sakit (X1), Lokasi dan Fasilitas (X2), Kinerja Karyawan (X3), Pelayanan yang diberikan (X4) dan Kepuasan Pasien (Y) bernilai konstan maka Pemanfaatan Kembali layanan Kesehatan di RSIA Malebu Husada dapat meningkat sebesar 2,986 poin.

2. Identitas Rumah Sakit (X1) memiliki koefisien arah Positif sebesar 0,010, berarti apabila Identitas Rumah Sakit (X1) meningkat 1 poin maka Pemanfaatan Kembali layanan Kesehatan di RSIA Malebu Husada akan meningkat sebesar 0,010.
3. Lokasi dan Fasilitas (X2) memiliki koefisien arah positif sebesar 0,160, berarti apabila Lokasi dan Fasilitas (X2) meningkat 1 poin maka Pemanfaatan Kembali layanan Kesehatan di RSIA Malebu Husada juga akan meningkat sebesar 0,160.
4. Kinerja Karyawan (X3) memiliki koefisien arah positif sebesar 0,137, berarti apabila Kinerja Karyawan (X3) meningkat 1 poin maka Pemanfaatan Kembali layanan Kesehatan di RSIA Malebu Husada juga akan meningkat sebesar 0,137.
5. Pelayanan yang diberikan (X4) memiliki koefisien arah positif sebesar 0,051, berarti apabila Kinerja Karyawan (X3) meningkat 1 poin maka Pemanfaatan Kembali layanan Kesehatan di RSIA Malebu Husada juga akan meningkat sebesar 0,051.
6. Kepuasan Pasien (Y) memiliki koefisien arah Positif sebesar 0,335, berarti apabila Kepuasan Pasien (Y) meningkat 1 poin maka Pemanfaatan Kembali layanan Kesehatan di RSIA Malebu Husada juga akan meningkat sebesar 0,335.

PEMBAHASAN

Pengaruh Identitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa identitas rumah sakit tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSIA Malebu Husada dengan signifikansi 0,781 yang lebih dari 0,05. Hasil ini disebabkan karena responden menganggap logo masih belum memiliki daya tarik tersendiri dibandingkan RS lain dan papan nama kurang jelas terlihat dari jalan raya. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Reza Aril Ahri, dkk (2023) yang menyimpulkan bahwa citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSU Sis Aldjufrie Palu (9). Hasil ini juga tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Arlinandari (2016) bahwa ada hubungan yang signifikan antara corporate identity (identitas perusahaan) dengan pemanfaatan layanan rawat inap di RS Swasta Kota Makassar (10).

Hasil penelitian ini juga tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Septana (2009) bahwa corporate image yang dilihat dari nama besar Rumah Sakit, kredibilitas dan tingkat kepercayaan terhadap Rumah Sakit, serta jaringan yang dimiliki oleh Rumah Sakit berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pasien rawat inap. Hal yang menyenangkan dalam semua kondisi dapat membuat pelanggan puas, antara lain: lokasi rumah sakit/puskesmas, kebersihan, kenyamanan ruangan, peralatan ruangan, tata letak, penerangan, kebersihan WC/kamar mandi, pembuangan sampah, kesegaran ruangan, dan lain sebagainya

Pengaruh Lokasi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa lokasi dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSIA Malebu Husada dengan signifikansi 0,001 yang kurang dari 0,05. Hasil ini disebabkan karena responden menilai lokasi dan fasilitas di RSIA Malebu Husada sudah baik dalam hal lokasi yang strategis (mudah dijangkau dengan transportasi umum), penampilan gedung yang cukup menarik (eksterior), fasilitas parkir yang sudah memadai, ruang rawat inap yang bersih, dan tata letak ruangan yang teratur. Adapun fasilitas pendukung seperti musholla dan toilet sudah memadai).

Hal tersebut sejalan dengan kerangka teori yang dipaparkan sebelumnya yang menyatakan bahwa dengan lokasi dan fasilitas akan meningkatkan kepuasan pasien yang berdampak pada minat berkunjung kembali pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bailia dkk (2014) yang menyimpulkan bahwa pemilihan lokasi yang strategis dan mudah dijangkau merupakan faktor penentu terhadap kepuasan konsumen pada warung-warung makan lamongan di Kota Manado (11).

Lokasi yang strategis adalah wilayah penempatan sebuah rumah sakit yang akan dapat memberikan keuntungan maksimal terhadap rumah sakit tersebut, karena tujuan strategi lokasi adalah untuk memaksimalkan keuntungan lokasi bagi rumah sakit. Keputusan yang paling penting yang perlu dibuat oleh rumah sakit adalah dimana mereka harus menempatkan tempat beroperasi mereka. Sehingga Lokasi dan fasilitas merupakan variabel penting yang dapat memengaruhi kepuasan pasien. Penyedia layanan kesehatan dapat meningkatkan kepuasan

pasien dengan meningkatkan kemudahan akses dan kenyamanan lokasi, serta menyediakan fasilitas yang memadai dan berkualitas baik.

Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSIA Malebu Husada dengan signifikansi 0,037 yang kurang dari 0,05. Hasil ini disebabkan karena responden menganggap petugas medis dan non medis mengenakan seragam dengan rapi dan bersih, memberikan rasa aman terhadap prosedur medis yang dilakukan serta responden percaya dengan kompetensi yang dimiliki oleh karyawan RSIA Malebu Husada. Hasil ini juga bersinergi dengan penelitian oleh Amelia dan Rodhiyah (2016) menemukan bahwa kinerja karyawan dapat mempengaruhi kualitas layanan kepada pasien sehingga pasien merasa terpuaskan. Kinerja karyawan ini adalah kunci untuk menuju kesuksesan. Hal ini menandakan ukuran kinerja karyawan dalam industri jasa termasuk rumah sakit yang dapat dilihat dari seberapa besar tingkat kepuasan pasiennya (12).

Pelaksanaan sistem kompensasi dan karir yang baik, lingkungan kerja yang kondusif, adanya hubungan yang baik antara rekan sejawat dan atasan akan memicu kepuasan kerja karyawan, sehingga kemampuan teknis dan interpersonalnya menjadi lebih berkualitas. Apabila ada peningkatan kemampuan teknis dan interpersonal, hal tersebut menandakan adanya peningkatan kinerja. Pengelolaan kinerja karyawan yang baik terbukti akan mampu meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit. Karyawan yang mampu menunjukkan kemampuan teknis maupun interpersonalnya dengan baik, akan senantiasa berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi pasien yang menerima jasa layanan kesehatannya.

Pengaruh Pelayanan yang Diberikan Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSIA Malebu Husada dengan signifikansi 0,996 yang lebih dari 0,05. Hasil ini disebabkan karena responden menganggap beberapa petugas tidak memberikan respon secara tepat kepada pasien. Dari hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan secara langsung terhadap kepuasan pasien di RSIA Malebu Husada.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Muhammad Yasdar Bahri, dkk (2023) yang menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat di Rumah Sakit Arifin Nu'Mang mempengaruhi kepuasan pasien (7). Hasil penelitian ini juga tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ihsanul Maarif (2022) yang melakukan penelitian kepada pasien rawat jalan di Puskesmas Mehalaan menyebutkan bahwa responsiveness memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (13). Apabila pelanggan puas menggunakan jasa tersebut, maka hal yang dilakukan pelanggan pertama adalah menggunakan jasa itu kembali karena pelanggan merasa puas akan jasa tersebut, puas dari segi pelayanan karyawan dan lain sebagainya, dan bila pelanggan tidak puas akan jasa tersebut maka pelanggan tidak akan menggunakan jasa tersebut kembali dan akan pindah ke jasa lainnya

Pengaruh Identitas Rumah Sakit Terhadap Pemanfaatan Kembali Layanan Kesehatan

Hasil analisis menunjukkan bahwa identitas rumah sakit tidak berpengaruh signifikan terhadap pemanfaatan kembali layanan kesehatan di RSIA Malebu Husada dengan signifikansi 0,944 yang lebih dari 0,05. Hasil ini disebabkan karena responden menganggap tarif yang dikenakan tidak sesuai dengan yang diinginkan. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Retno Sugiarto dkk (2018) yang menyimpulkan bahwa brand image mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien RSUD Linggajati Kuningan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin positif persepsi pasien terhadap brand image pelayanan RSUD Lingga Jati Kuningan, maka akan diikuti peningkatan loyalitas pasien (14). Hasil ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Sherly Natalia Dewi & Sukesu (2022) yang menunjukkan ada pengaruh brand image pada loyalitas pasien melalui kepuasan pasien di RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya (15).

Pengaruh Lokasi dan Fasilitas Terhadap Pemanfaatan Kembali Layanan Kesehatan

Hasil analisis menunjukkan bahwa lokasi dan fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap pemanfaatan kembali layanan kesehatan di RSIA Malebu Husada dengan signifikansi 0,208 yang lebih dari 0,05. Hasil ini disebabkan karena responden merasa fasilitas yang dimiliki RS belum memadai. Hasil penelitian lain dari Sriwahyuni W. Pasungunaung dkk (2018) juga menyimpulkan tidak ada hubungan fasilitas Rumah Sakit terhadap pemanfaatan pelayanan di Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado (16). Berdasarkan hasil

penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas masih terbatas seperti ketersediaan wc dan ketersediaan tempat parkir adalah hal utama yang harus diperhatikan oleh pihak manajemen Rumah Sakit, dengan adanya fasilitas yang dirasakan maupun dilihat oleh pasien semakin baik dan puas maka Rumah Sakit tersebut akan dijadikan tempat untuk memanfaatkan pelayanan.

Jika dilihat dari jawaban pasien mengenai fasilitas yang kurang memadai seperti ketersediaan ruang toilet masih belum memenuhi harapan pasien, ketersediaan tempat parkir yang masih kurang memadai dan ketersediaan obat-obatan belum cukup lengkap. Apabila fasilitas yang dirasakan oleh pasien tidak dapat memenuhi harapan maka hal tersebut akan membuat pasien tidak akan memanfaatkan pelayanan yang disediakan dan konsumen tidak akan tertarik lagi untuk menjadikan Rumah Sakit sebagai pilihan utama dalam memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan. Hal yang menyenangkan dalam semua kondisi, lokasi rumah sakit/puskesmas, kebersihan, kenyamanan ruangan, peralatan ruangan, tata letak, penerangan, kebersihan WC/kamar mandi, pembuangan sampah, kesegaran ruangan, dan lain sebagainya.

Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Pemanfaatan Kembali Layanan Kesehatan

Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja karyawan tidak berpengaruh signifikan terhadap pemanfaatan kembali layanan kesehatan di RSIA Malebu Husada dengan signifikansi 0,398 yang lebih dari 0,05. Hasil ini disebabkan karena responden merasa penjelasan tentang penyakit serta perkembangannya masih belum cukup dari tenaga medis. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Sitti Jai Fitri dkk (2020) yang menyimpulkan bahwa interaksi yang baik antara petugas kesehatan dan pasien dalam membangun kepercayaan pasien terhadap kinerja layanan menjadi aspek penting dari dimensi jaminan dan daya tanggap yang dinilai dominan oleh responden dibanding indikator lainnya yang sama (17).

Petugas kesehatan harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang kompeten dibidangnya demi menjamin kualitas layanan kesehatan yang diberikan sudah sesuai standar kesehatan dan mencakup prinsip pasien safety, dengan demikian pasien merasa aman melakukan pemeriksaan kesehatan di klinik sehingga dengan sendirinya akan menarik minat pasien untuk berkunjung kembali ke klinik. Petugas yang mempunyai kepribadian baik yang mendukung jalannya pelayanan prima yang menyangkut keramahan, informasi yang diberikan, sejauh mana tingkat komunikasi, dukungan, tanggapan dokter/perawat.

Pengaruh Pelayanan yang Diberikan Terhadap Pemanfaatan Kembali Layanan Kesehatan

Hasil analisis menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan tidak berpengaruh signifikan terhadap pemanfaatan kembali layanan kesehatan di RSIA Malebu Husada dengan signifikansi 0,643 yang lebih dari 0,05. Hasil ini disebabkan karena responden merasa menu makanan yang disediakan kurang bervariasi dan ada beberapa responden yang tidak diberikan kesempatan bertanya secara rinci tentang penyakit ataupun tindakan yang akan diberikan.

Penelitian ini memberikan hasil yang tidak sejalan dengan penelitian Sriwahyuni W. Pasungunaung dkk (2018) tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan kembali pelayanan oleh pasien rawat jalan di poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh pelayanan terhadap pemanfaatan kembali pelayanan Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado (16). Penelitian ini juga tidak sejalan dengan penelitian Sahuleka (2017) tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan kembali pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Bethesda Tobelo Kabupaten Halmahera Utara yang menyatakan bahwa ada hubungan bermakna antara kecepatan dan kemudahan pelayanan dengan pemanfaatan kembali rawat jalan (18).

Petugas yang mempunyai kepribadian baik yang mendukung jalannya pelayanan prima terjadi yang menyangkut keramahan, informasi yang diberikan, sejauh mana tingkat komunikasi, dukungan, tanggapan dokter/perawat di ruangan IGD, rawat jalan, rawat inap, farmasi, kemudahan dokter/perawat dihubungi, keteraturan pemberian makanan, obat, pengukuran suhu dan lain sebagainya akan membuat pelanggan memanfaatkan kembali suatu layanan kesehatan.

Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Pemanfaatan Kembali Layanan Kesehatan

Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap pemanfaatan kembali layanan kesehatan di RSIA Malebu Husada dengan signifikansi 0,013 yang kecil dari 0,05. Hasil ini disebabkan karena responden merasa puas dengan layanan yang didapatkan selama proses rawat inap. Penelitian

ini memberikan hasil yang sesuai dengan penelitian sebelumnya. Penelitian yang dilakukan oleh David dkk (2014) menunjukkan bahwa pasien di RS Ben Mari Malang akan loyal bila kepuasan mereka terpenuhi.

Penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2013) menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kepuasan dengan loyalitas pasien di unit rawat jalan tersebut (14). Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Reza Aril Ahri, dkk (2023) yang menunjukkan hasil kepuasan pasien berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap minat kembali pasien di instalasi rawat inap RS Sis Aldjufrie Palu. Hal ini dapat dipengaruhi oleh banyak faktor kondisi dan lingkungan terhadap minat kunjungan ulang. Dimana pasien lebih mengutamakan aksesibilitas ke fasilitas kesehatan terdekat, urgensi kebutuhan pengobatan sehingga mengesampingkan kepuasan pelayanan dalam penelitian ini. Terkait studi pustaka terdahulu dapat diketahui bahwa masing-masing pasien mempunyai dasar minat kembali yang berbeda, dikarenakan banyaknya pilihan rumah sakit pesaing dengan nilai kepuasan yang setara sehingga belum mampu memenuhi kriteria minat kembali dari pasien tersebut (9).

Pasien yang memiliki pengalaman positif dengan layanan kesehatan lebih cenderung untuk menginginkannya kembali dan memberikan rekomendasi. Pasien yang puas dengan layanan kesehatan lebih mungkin untuk merekomendasikannya kepada orang lain. Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan, antara lain kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik, seperti keramahan staf, ketepatan waktu, dan kompetensi dokter, merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien. Komunikasi yang baik antara pasien dan penyedia layanan kesehatan sangat penting untuk membangun kepercayaan dan kepuasan pasien. Fasilitas yang memadai dan nyaman, seperti ruang tunggu yang bersih dan toilet yang terawat, dapat meningkatkan kepuasan pasien. Biaya layanan kesehatan yang terjangkau merupakan faktor penting bagi banyak pasien.

Pengaruh identitas rumah sakit terhadap pemanfaatan kembali layanan kesehatan melalui kepuasan pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa identitas rumah sakit tidak berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap pemanfaatan kembali layanan kesehatan melalui kepuasan pasien di RSIA Malebu Husada dengan signifikansi 0,034 yang besar dari 0,05. Hal ini disebabkan kurang puasnya responden terhadap tarif yang harus dibayar sehingga berpengaruh terhadap kurangnya minat berkunjung kembali. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Sherly Natalia Dewi & Sukei (2022) yang menunjukkan ada pengaruh brand image pada loyalitas pasien melalui kepuasan pasien di RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya (15).

Pengaruh lokasi dan fasilitas terhadap pemanfaatan kembali layanan kesehatan melalui kepuasan pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa lokasi dan fasilitas berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap pemanfaatan kembali layanan kesehatan melalui kepuasan pasien di RSIA Malebu Husada dengan signifikansi 0,034 lebih kecil dari 0,05. Hal ini disebabkan responden merasa puas dengan lokasi dan fasilitas yang berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali. Hal ini sejalan dengan penelitian Jumriati, M. Fais Sastrianegara, Habib (2019), yang menyimpulkan bahwa meskipun jarak tidak mempengaruhi keputusan pasien untuk menggunakan kembali layanan kesehatan rawat inap, kualitas layanan, lokasi, dan fasilitas membuat mereka mempertimbangkan untuk menggunakan kembali layanan di RSUD Syekh Yusuf Gowa. Kepuasan pasien dapat memediasi lokasi dan fasilitas dengan pemanfaatan kembali layanan kesehatan (19).

Hubungan antara lokasi dan fasilitas dengan pemanfaatan kembali layanan kesehatan yaitu lokasi, pasien yang merasa bahwa lokasi layanan kesehatan mudah diakses lebih cenderung untuk kembali ke penyedia layanan kesehatan yang sama di masa depan. Kemudian fasilitas yaitu pasien yang merasa bahwa fasilitas layanan kesehatan memadai dan nyaman lebih cenderung untuk kembali ke penyedia layanan kesehatan yang sama di masa depan. Kesimpulannya kepuasan pasien dapat memediasi lokasi dan fasilitas dengan pemanfaatan kembali layanan kesehatan. Meningkatkan kepuasan pasien dapat membantu penyedia layanan kesehatan untuk meningkatkan loyalitas pasien, kepatuhan terhadap pengobatan, dan kesehatan mental pasien.

Pengaruh kinerja karyawan terhadap pemanfaatan kembali layanan kesehatan melalui kepuasan pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja karyawan tidak berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap pemanfaatan kembali layanan kesehatan melalui kepuasan pasien pada RSIA Malebu Husada. Hal ini disebabkan responden merasa kurang puas terhadap kompetensi karyawan yang berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali. Dari penelitian ini juga menemukan bahwa pengaruh langsung kinerja karyawan terhadap

pemanfaatan kembali layanan kesehatan sebesar 3,303. Apabila melibatkan variabel kepuasan pasien sebagai intervening variable dalam bentuk pengaruh tidak langsung (indirect effect) besarnya pengaruh kinerja karyawan terhadap pemanfaatan kembali layanan kesehatan di RSIA Malebu Husada menurun, yakni sebesar 1,460. Sehingga keberadaan variabel kepuasan pasien tidak memperkuat pengaruh kinerja karyawan terhadap pemanfaatan kembali layanan kesehatan di RSIA Malebu Husada.

Kepuasan pasien sebagai variabel mediasi merupakan variabel penting dalam penelitian kesehatan. Hal ini karena kepuasan pasien dapat memengaruhi berbagai variabel lain, seperti loyalitas pasien. Pasien yang puas dengan layanan kesehatan lebih cenderung untuk kembali ke penyedia layanan kesehatan yang sama di masa depan. Kepatuhan terhadap pengobatan, pasien yang puas dengan layanan kesehatan lebih cenderung untuk mengikuti instruksi dokter dan minum obat sesuai resep. Dalam konteks kepuasan pasien, variabel mediasi dapat berupa kualitas layanan: Pasien yang menerima layanan kesehatan berkualitas tinggi lebih cenderung merasa puas dengan layanan tersebut. Komunikasi dengan dokter: Pasien yang merasa bahwa mereka berkomunikasi dengan baik dengan dokter mereka lebih cenderung merasa puas dengan layanan kesehatan. Kepercayaan terhadap dokter: Pasien yang merasa percaya dengan dokter mereka lebih cenderung merasa puas dengan layanan kesehatan.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Sherly Natalia Dewi & Sukei (2022) yang menunjukkan ada pengaruh brand image pada loyalitas pasien melalui kepuasan pasien di RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya (15). Manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan pasien dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit, serta untuk tetap menjadi pasien dari rumah sakit tersebut. Diketahui bahwa masing-masing pasien mempunyai dasar loyalitas yang berbeda, hal ini tergantung dari obyektivitas mereka masing-masing (9).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka disimpulkan bahwa: (1) Lokasi dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien, (2) Kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, (3) Kepuasan pasien berpengaruh terhadap pemanfaatan kembali layanan kesehatan, (4) Lokasi dan fasilitas berpengaruh terhadap pemanfaatan kembali layanan kesehatan melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening.

DAFTAR PUSTAKA

1. Ekawati SS, Andriani H. Strategi Bauran Pemasaran Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu Pada Masa Pandemi Covid-19. *J Med Utama*. 2022;3(2):2073–83.
2. Septiani R, Ahri RA, Surahman Batara A. Pengaruh Beban Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Perawat UGD dan ICU RSUD dr. La Palaloi Maros. *J Muslim Community Heal* 2023 [Internet]. 2023;4(4):44–50. Available from: <https://doi.org/10.52103/jmch.v4i4.1322> JournalHomepage:<https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch>
3. UU No. 36 Tahun 2009. UU No. 36 Tahun 2009 [Internet]. 2009. Available from: ???
4. Fajrini F, Andriyani A, Suherman S, Latifah N, Herdiansyah D, Romdhona N, et al. Strategi Bauran Pemasaran Rumah Sakit di Era Covid-19 (Study Rumah Sakit X). *J Kedokt dan Kesehat*. 2022;18(1):113–22.
5. Muhammad Ayyub Amin, Anwar, Haeruddin. Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Minat Kembali Pasien Non Asuransi Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar. *J Mitrasehat*. 2018;8(2):479–88.
6. Karmita, Arman, Alwi KM. Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pasien Rawat Inap untuk Memanfaatkan Pelayanan Kesehatan di RS Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2021. *J Muslim Community Heal* [Internet]. 2021;2(2):40–57. Available from: <http://www.pasca-umi.ac.id/index.php/jmch/article/view/504>
7. Bahri MY, Haeruddin, Patimah S. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang. *J Muslim Community Heal*. 2023;4(4):180–91.
8. Sukman M, Haeruddin, Sumiaty. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pasien Memilih Rawat Jalan di RSIA Malebu Husada Tahun. *J Muslim Community Heal* 2022 [Internet]. 2022;4(4):157–70. Available from: <https://doi.org/10.52103/jmch.v4i4.1396> JournalHomepage:<https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch>

9. Aril Ahri, R., Winda Puspitasari A, Hardi, I., Aulia Yusuf, R., & Rizki Amelia A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Minat Kembali Pasien Rawat Inap Melalui Kepuasan Sebagai Mediasi Di Rumah Sakit Umum Sisaldjufrie Palu. *J Ekon.* 2023;7(1):171–184.
10. Rusmin M, Bujawati E, Ashar A. Analisis hubungan antara brand image (citra merek) dengan pemanfaatan layanan rawat inap rumah sakit umum swasta di kota makassar tahun 2016. *Public Heal Sci J.* 2016;8(44):139–50.
11. Bailia JFT, Soegoto AS, Loindong SSR. Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung-Warung Makan Lamongan Di Kota Manado. *J EMBA.* 2014;2(3):1768–80.
12. Amelia R, Rodhiyah D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap Rs.Pelabuhan Jakarta). *J Ilmu Adm Bisnis.* 2016;5(4):163–72.
13. Maarif I, Haeruddin, Sumiaty. Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien. *J Muslim Community Heal* [Internet]. 2023;4(2):79–88. Available from: <https://doi.org/10.52103/jmch.v4i2.1206>JournalHomepage:<https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch>
14. Sugiarto R, Jak Y, Wulandari SD. Pengaruh Brand Image, Service Quality dan Trust Terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Linggajati Kuningan. *J Manaj dan Adm Rumah Sakit.* 2018;2(2):18–27.
15. Dewi SN, Sukesu S. Pengaruh Brand Image Dan Kualitas Pelayanan Pada Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *IDEI J Ekon Bisnis.* 2022;3(1):9–21.
16. Pusungunaung SW, Kolibu FK, Rumayar AA. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Kembali Pelayanan Oleh Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *J KESMAS.* 2018;7(4):1–7.
17. Fitri DZ. Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Melati Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai [Internet]. 2020. Available from: <http://190.119.145.154/handle/20.500.12773/11756>
18. Sahuleka, F. F., Posangi, J., & Lengkong VP. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Kembali Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Bethesda Tobelo Kabupaten Halmahera Utara. *Paradig Sehat.* 2017;5(3).
19. Satrianegara MF, Azis J, Rusmin M. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pelayanan Antenatal Di Poliklinik Kebidanan Rsud Syekh Yusuf Kab. Gowa. *J Kesehat* [Internet]. 2020;13(1):71–7. Available from: <http://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/JRH/article/view/324/325>