



Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan dan Daya Tanggap Terhadap Kepercayaan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan RS Juanda

Adelita Yuli Hapsari^{1*}, Yuyus Suryana², Rukhiyat Syahidin³

^{1,2,3}Program Studi Magister Manajemen, Universitas Langlangbuana, Bandung, Indonesia

e-mail: *hapsari116@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received July, 2025

Revised July, 2025

Accepted July, 2025

Available online July, 2025

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan, Bukti Fisik,
Daya Tanggap, Kepercayaan
Pasien

Keywords:

Service Quality, Physical
Evidence, Responsiveness,
Patient Trust

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan merupakan sektor strategis yang memegang peranan penting dalam peningkatan kualitas hidup masyarakat. Dalam konteks rumah sakit, keberhasilan pelayanan rumah sakit tidak hanya diukur dari penyembuhan penyakit, tetapi juga dari tingkat kepercayaan pasien terhadap institusi pelayanan kesehatan yang bersangkutan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tentang pengaruh kualitas pelayanan, dalam hal ini faktor Bukti Fisik (Tangible), Keandalan (Reliability) dan Daya Tanggap (Responsiveness) terhadap kepercayaan pasien rawat jalan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode analisis yang digunakan yaitu metode deskriptif dan inferensial dengan tujuan analisis mencari kausalitas, ada tidaknya hubungan sebab akibat antara bukti fisik, daya tanggap, keandalan terhadap kepercayaan pasien. Hasil signifikansi melalui Uji Parsial antara Bukti fisik (Tangibles) dengan Kepercayaan pasien tidak berpengaruh secara parsial dengan nilai signifikansi sebesar $0,671 > 0,005$, sedangkan variabel keandalan (reliability) dengan variabel kepercayaan berpengaruh secara parsial dengan nilai signifikansi sebesar $0,034 < 0,05$, selanjutnya variabel daya tanggap (responsiveness) berpengaruh secara

parsial terhadap kepercayaan pasien dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil uji F yang signifikan ($0,000 < 0,05$) mengonfirmasi bahwa ketiga dimensi kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepercayaan pasien.

ABSTRACT

Health services are a strategic sector that plays an important role in improving the quality of life of the community. In the context of hospitals, the success of hospital services is not only measured by the healing of the disease, but also by the level of patient trust in the health care institution concerned. This study aims to examine the effect of service quality, in this case the factors of Physical Evidence (Tangible), Reliability and Responsiveness on outpatient trust. This study uses a quantitative approach and the analytical methods used are descriptive and inferential methods with the aim of analyzing whether there is a causal relationship between physical evidence, responsiveness, reliability and patient trust. The results of significance through the Partial Test between physical evidence (Tangibles) and patient trust have no partial effect with a significance value of $0.671 > 0.005$, while the reliability variable with the trust variable has a partial effect with a significance value of $0.034 < 0.05$, then the responsiveness variable has a partial effect on patient trust with a significance value of $0.000 < 0.05$. The significant F test results ($0.000 < 0.05$) confirm that the three dimensions of service quality together have an effect on patient trust.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan fondasi penting dalam peningkatan derajat kesehatan masyarakat dan kualitas hidup. Dalam konteks rumah sakit, kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari aspek teknis seperti ketepatan diagnosis atau efektivitas pengobatan, tetapi juga dari

persepsi pasien terhadap pengalaman layanan yang mereka terima. Kepercayaan pasien terhadap rumah sakit menjadi kunci penting yang menentukan keberhasilan relasional dan keberlanjutan pelayanan jangka panjang. Penurunan tingkat kepercayaan pasien dapat berdampak pada kepatuhan terhadap pengobatan, keengganan untuk melakukan kunjungan ulang, hingga berpindahnya pasien ke fasilitas layanan kesehatan lain.

Rumah Sakit Juanda, sebagai salah satu rumah sakit swasta di wilayah Kabupaten Kuningan, menghadapi tantangan dalam mempertahankan kepercayaan pasien rawat jalan. Berdasarkan data internal rumah sakit tahun 2024, terjadi penurunan signifikan dalam persentase pasien yang bersedia merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain, dari 78% pada awal tahun menjadi hanya 61% di akhir kuartal ketiga. Penurunan ini diduga berkaitan dengan persepsi negatif terhadap tiga aspek pelayanan utama, yaitu kenyamanan fisik, keandalan tenaga medis, dan daya tanggap staf pelayanan.

Berbagai studi sebelumnya telah meneliti hubungan antara kualitas layanan dan kepercayaan pasien. Alrubaiee et al. (2020) dan Ahmed et al. (2021) menegaskan bahwa dimensi Tangibles, Reliability, dan Responsiveness dalam model SERVQUAL secara signifikan memengaruhi kepercayaan pasien, baik secara langsung maupun melalui mediasi kepuasan. Studi oleh Setiawan et al. (2023) di Indonesia menunjukkan bahwa ketiga dimensi tersebut mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan pasien, khususnya di rumah sakit tipe pemerintah. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Handayani & Santosa (2021) dan Yuliyanti & Widodo (2020), yang mengonfirmasi pengaruh signifikan daya tanggap dan keandalan terhadap kepercayaan di layanan rawat jalan. Meskipun demikian, kebanyakan studi masih berfokus pada rumah sakit tipe A atau rumah sakit di kota besar, serta sering mencampur variabel kepercayaan dengan kepuasan atau loyalitas sebagai variabel ganda.

Kebaruan ilmiah dari artikel ini terletak pada fokus konteks lokal yaitu Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Juanda yang merupakan rumah sakit swasta di daerah Kabupaten Kuningan, dengan pendekatan kuantitatif berbasis path analysis. Selain itu, studi ini secara spesifik menguji pengaruh langsung tiga dimensi kualitas layanan utama — bukti fisik, keandalan, dan daya tanggap terhadap kepercayaan pasien, tanpa menggunakan variabel mediasi, sehingga memberikan gambaran hubungan kausal yang lebih langsung dan aplikatif bagi manajemen rumah sakit.

Tujuan dari kajian ini adalah untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh parsial dan simultan dari dimensi bukti fisik, keandalan, dan daya tanggap terhadap kepercayaan pasien rawat jalan, serta memberikan rekomendasi praktis untuk peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Teori Kualitas Pelayanan (Service Quality)

Kualitas pelayanan merupakan elemen utama yang menentukan persepsi pasien terhadap layanan rumah sakit. Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menjadi acuan utama dalam mengukur kualitas layanan jasa. Model

ini terdiri dari lima dimensi, yakni: Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance, dan Empathy.

Menurut Zeithaml et al. (2020), dimensi tangibles, reliability, dan responsiveness merupakan aspek yang paling mudah diobservasi oleh pasien dan berpengaruh langsung terhadap pembentukan kepercayaan, terutama dalam layanan yang bersifat interaktif seperti layanan kesehatan. Penelitian ini secara khusus memfokuskan pada ketiga dimensi tersebut karena dinilai paling relevan dalam interaksi pasien di layanan rawat jalan.

Teori Kepercayaan Konsumen (Consumer Trust)

Kepercayaan merupakan keyakinan bahwa penyedia layanan akan memberikan pelayanan secara jujur, dapat diandalkan, dan berorientasi pada kepentingan pelanggan (Morgan & Hunt, 1994). Dalam konteks rumah sakit, kepercayaan pasien mencerminkan persepsi terhadap kompetensi tenaga medis, integritas sistem pelayanan, dan empati dalam interaksi. Menurut Hall et al. (2001), kepercayaan menjadi fondasi dalam membangun loyalitas pasien dan kepatuhan terhadap pengobatan.

Penelitian oleh Ozawa & Sripad (2013) menunjukkan bahwa kepercayaan pasien dipengaruhi oleh pengalaman langsung selama proses pelayanan, termasuk kecepatan respons, konsistensi informasi, dan kenyamanan fasilitas.

Penelitian Terdahulu yang Relevan dan Kesenjangan Penelitian

Beberapa penelitian empiris telah membuktikan hubungan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien:

- Setiawan et al. (2023), dalam jurnal BMC Health Services Research, menyimpulkan bahwa semua dimensi SERVQUAL berpengaruh terhadap kepercayaan dan kepuasan pasien di rumah sakit Indonesia.
- Khan et al. (2021) dalam Journal of Asian Business and Economic Studies, menemukan bahwa reliability dan responsiveness menjadi determinan utama kepercayaan pasien di rumah sakit swasta Pakistan.
- Handayani & Santosa (2021) dalam Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia menemukan bahwa kualitas pelayanan berdampak langsung terhadap kepercayaan pasien di RSUD Dr. Soetomo, Surabaya.
- Andayani (2023) dalam Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia menemukan bahwa bukti fisik menjadi aspek dominan dalam membentuk kepercayaan pasien di rumah sakit swasta.

Kesenjangan penelitian (*research gap*) penelitian ini adalah:

- Minimnya studi serupa di rumah sakit swasta daerah/kota satelit, bukan kota besar.
- Terbatasnya kajian yang memfokuskan pada hubungan langsung antara tiga dimensi (tangibles, reliability, responsiveness) terhadap kepercayaan pasien, tanpa melibatkan variabel mediasi seperti kepuasan atau loyalitas.

- Belum banyak penelitian yang menggunakan analisis jalur (path analysis) untuk menguji pengaruh parsial dan simultan antar dimensi terhadap kepercayaan secara kuantitatif di unit rawat jalan.

Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, maka dapat didapatkan hipotesis sebagai berikut:

- H1: Bukti fisik (Tangibles) berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Juanda.
- H2: Keandalan (Reliability) berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Juanda.
- H3: Daya tanggap (Responsiveness) berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Juanda.
- H4: Bukti fisik, keandalan, dan daya tanggap secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Juanda.

METODE PENELITIAN

Penelitian Ini Menggunakan Pendekatan Kuantitatif Dengan Metode Survei. Populasi Dalam Penelitian Ini Terdiri Atas Pasien Instalasi Rawat Jalan Di Sebuah Fasilitas Pelayanan Kesehatan. Sampel Ditentukan Menggunakan Teknik Probability Sampling Sebanyak 100 Responden, Yang Dianggap Mampu Mewakili Karakteristik Populasi Secara Proporsional. Instrumen Penelitian Berupa Kuesioner Tertutup Dengan Menggunakan Skala Likert Lima Poin, Yang Disusun Berdasarkan Indikator Dari Variabel Yang Diteliti. Sebelum Digunakan, Instrumen Diuji Validitas Dan Reliabilitasnya Untuk Memastikan Keakuratan Dan Konsistensi Data. Data Yang Terkumpul Kemudian Dianalisis Menggunakan Path Analysis Untuk Mengetahui Besarnya Pengaruh Langsung Maupun Tidak Langsung Antar Variabel Dalam Model Yang Dibangun. Analisis Dilakukan Dengan Bantuan Perangkat Lunak Statistik Untuk Memperoleh Hasil Yang Akurat Dan Objektif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Deskriptif

Penelitian ini melibatkan 100 responden pasien rawat jalan Rumah Sakit Juanda. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berbasis skala Likert terhadap empat variabel: bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), dan kepercayaan pasien (Y). Berikut adalah rekapitulasi nilai rata-rata untuk masing-masing variabel: Contoh tabel dan gambar, seperti berikut:

Tabel 1. Rata-rata Skor Variabel Penelitian

Variabel	Rata-Rata Skor	Interpretasi
Bukti Fisik (X1)	3,89	Baik
Keandalan (X2)	4,01	Baik
Daya Tanggap (X3)	4,18	Baik

Kepercayaan Pasien (Y)	4.07	Baik
------------------------	------	------

Interpretasi menggunakan skala kontinum 1,00-5,00 (Sugiyono, 2019)

Sumber: Peneliti, 2025

Berdasarkan temuan ini menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap ketiga dimensi kualitas layanan dan kepercayaan secara umum berada pada kategori baik, dengan daya tanggap memperoleh skor tertinggi.

Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Pengujian dilakukan dengan analisis jalur (path analysis). Hasil pengujian pengaruh parsial antara masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 2. Hasil Uji t (Parsial)

Variabel Independen	Koefisien Jalur	t-hitung	Sig. (p-value)	Kesimpulan
Bukti Fisik (X1)	-0,0215	-0,425	0,671	Tidak Signifikan (H1 ditolak)
Keandalan (X2)	0,1661	2,139	0,034	Signifikan (H2 diterima)
Daya Tanggap (X3)	0,3116	4,671	0,000	Signifikan (H3 diterima)

Sumber : Peneliti, 2025

Hasil Uji Simultan (Uji F)

Tabel 3. Hasil Uji F (Simultan)

F-hitung	Sig. (p-value)	Kesimpulan
24,357	0,000	Signifikan (H4 diterima)

Sumber : Peneliti, 2025

Berdasarkan Tabel 3 diatas dapat disimpulkan bahwa secara simultan, ketiga variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien dengan nilai R^2 sebesar 0,4563 (45,63%), sisanya 54,37% dijelaskan oleh faktor lain di luar model ini.

Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepercayaan Pasien (H1 Ditolak)

Hasil menunjukkan bahwa bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien. Hal ini mungkin disebabkan karena pasien lebih fokus pada kualitas interaksi interpersonal dan profesionalisme tenaga kesehatan dibandingkan tampilan fisik fasilitas. Temuan ini berbeda dengan Andayani (2023) yang menemukan bahwa tangibles memiliki pengaruh signifikan pada rumah sakit swasta di Yogyakarta. Konteks lokal dan harapan pasien terhadap layanan menjadi faktor yang memengaruhi.

Pengaruh Keandalan terhadap Kepercayaan Pasien (H2 Diterima)

Keandalan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien. Konsistensi layanan, akurasi diagnosis, dan ketepatan waktu menjadi indikator yang sangat dihargai oleh

pasien. Hal ini mendukung penelitian Khan et al. (2021) dan Setiawan et al. (2023) yang menyatakan bahwa reliability adalah prediktor penting dalam pembentukan trust.

Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepercayaan Pasien (H3 Diterima)

Daya tanggap menjadi variabel paling berpengaruh terhadap kepercayaan pasien. Respons cepat, solusi terhadap keluhan, dan komunikasi efektif menjadi aspek paling dirasakan oleh pasien rawat jalan. Temuan ini selaras dengan Yuliyanti & Widodo (2020), serta Manaf et al. (2022) yang menempatkan responsiveness sebagai dimensi paling dominan.

Pengaruh Simultan Tiga Variabel terhadap Kepercayaan Pasien (H4 Diterima)

Ketiga dimensi SERVQUAL secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien sebesar 45,63%. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan multidimensional penting dalam membangun trust, dan rumah sakit tidak bisa hanya mengandalkan satu aspek saja.

Kesimpulan sementara dari pembahasan ini:

- Daya tanggap adalah dimensi yang paling kuat memengaruhi kepercayaan pasien.
- Keandalan layanan juga berperan penting dalam menciptakan kepercayaan.
- Bukti fisik tidak menjadi faktor utama dalam membangun trust di konteks rumah sakit ini.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi bukti fisik, keandalan, dan daya tanggap terhadap kepercayaan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Juanda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya keandalan dan daya tanggap yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan pasien, sedangkan bukti fisik tidak memberikan pengaruh yang berarti secara statistik. Meskipun demikian, bukti fisik tetap penting dalam membentuk kesan awal, meski bukan faktor utama dalam membangun kepercayaan pasien secara langsung di konteks rumah sakit ini.

Keandalan layanan terbukti berperan dalam memperkuat keyakinan pasien terhadap konsistensi dan akurasi tindakan medis. Daya tanggap muncul sebagai dimensi paling dominan yang memengaruhi kepercayaan pasien, mencerminkan pentingnya kemampuan staf dalam merespons kebutuhan secara cepat, jelas, dan solutif. Secara simultan, ketiga dimensi kualitas pelayanan ini memberikan kontribusi yang bermakna terhadap pembentukan kepercayaan, meskipun masih terdapat faktor lain di luar model yang mempengaruhi.

Berdasarkan hasil tersebut, rumah sakit disarankan untuk lebih memprioritaskan peningkatan kompetensi dan kecepatan respons petugas, terutama dalam menangani keluhan dan komunikasi informasi medis. Peningkatan sistem pelayanan yang andal dan pelatihan komunikasi responsif menjadi langkah strategis yang dapat ditempuh. Ke depan, penelitian lanjutan disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti empati, jaminan, atau kepuasan pasien sebagai variabel mediasi untuk memperkaya pemahaman mengenai faktor-faktor pembentuk kepercayaan pasien secara lebih menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Kustati, M. et al. (2023). *Penelitian Ilmiah Beserta Metode Analisis Data dan Outputnya*. INNOVATIVE: Journal Of Social Science
- Santoso, S. (2019). *Mahir Statistik Parametrik*. Google Books.
<https://books.google.com/books?id=CTOyDwAAQBAJ>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Hasan, M., & Putra, F. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepercayaan Konsumen Rumah Sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(1), 10–20.
- Rusiyah, A., et al. (2021). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan terhadap Kepercayaan Pelanggan BPJS. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 7(2), 125–135.
- Pratama, A., Furmawati, E., & Rustam, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien. *Jurnal Pelayanan Kesehatan Primer*, 4(3), 97–104.
- Anderson, J. C., & Narus, J. A. (1990). A Model of Distributor Firm and Manufacturer Firm Working Partnerships. *Journal of Marketing*, 54(1), 42–58.
- BPS (2022). Statistik Kesehatan Indonesia 2022. Badan Pusat Statistik. [<https://www.bps.go.id>]
- Kementerian Kesehatan RI. (2023). Profil Kesehatan Indonesia 2023. [<https://www.kemkes.go.id>]
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Grönroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition* (3rd ed.). Chichester: John Wiley & Sons.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Stanton, W. J. (2004). *Fundamentals of Marketing*. New York: McGraw-Hill.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Ganesan, S. (1994). Determinants of long-term orientation in buyer-seller relationships. *Journal of Marketing*, 58(2), 1–19.
- Moorman, C., Zaltman, G., & Deshpandé, R. (1993). Factors affecting trust in market research relationships. *Journal of Marketing*, 57(1), 81–101.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20–38.
- Alrubaiee, L., Alkaa'ida, F., & Abualoush, S. (2020). The mediating effect of patient satisfaction in the patients' perceptions of healthcare quality–patient trust relationship. *International Journal of Healthcare Management*, 13(4), 340–349. <https://doi.org/10.1080/20479700.2019.1705516>
- Aduo-Adjei, K., Abdulai, A.-F., & Forster, M. (2020). A cross-sectional study on quality of healthcare and trust in sub-Saharan African hospitals. *BMJ Open*, 10(6), e032199. <https://bmjopen.bmj.com/content/10/6/e032199>
- Ahmed, R. R., Vveinhardt, J., Sroka, W., & Zaman, M. (2021). The impact of service quality on patient trust: An empirical study in private hospitals. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 13(1), 45–61. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-09-2020-0165>
- Andayani, R. (2023). Analisis pengaruh dimensi Servqual terhadap kepercayaan pasien di rumah sakit swasta di Yogyakarta. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 12(1), 45–55. <https://ejournal.ugm.ac.id/jkki/article/view/75582>
- Astutik, A. D., Pratama, T. A., & Nugroho, H. (2022). Pengaruh dimensi Servqual terhadap loyalitas pasien dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 10(3), 451–459. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm/article/view/33123>

- Handayani, T., & Santosa, A. B. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien di RSUD Dr. Soetomo Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(2), 124–131. <https://journal.unair.ac.id/JAKI@pengaruh-kualitas-p>
- Khan, A., Malik, M. A., & Janjua, S. Y. (2021). Impact of service quality on patient trust: Evidence from private hospitals in Pakistan. *Journal of Asian Business and Economic Studies*, 28(1), 49–66. <https://doi.org/10.1108/JABES-12-2020-0150>
- Manaf, N. H. A., Nurjannah, I., & Kamilah, N. (2022). Healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: A case in public hospitals in Indonesia. *Frontiers in Public Health*, 10, 898722. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.898722>
- Moghavvemi, S., Ormond, M., Musa, G., Isa, C. R., Thirumoorthi, T., & Mustapha, M. Z. (2020). The impact of perceived service quality and patient trust on loyalty in medical tourism. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 44, 111–117. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2020.07.008>
- Mosadeghrad, A. M. (2020). Healthcare service quality: Towards a broad definition. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 33(3), 222–233. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-06-2019-0134>
- Purnamasari, N. M., & Rahmayanti, E. (2020). Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien di RSUD Kota Bandung. *Jurnal Keperawatan Padjadjaran*, 8(1), 47–56. <https://jkp.fkep.unpad.ac.id/index.php/jkp/article/view/1082>
- Rahmani, K., Amini-Rarani, M., & Rezaei, S. (2022). Patient perceptions of service quality, trust and behavioral intention in Iran's healthcare. *Journal of Health Management*, 24(1), 70–81. <https://doi.org/10.1177/09720634221102438>
- Setiawan, M., Wardhana, D., & Subekti, R. (2023). Effect of service quality dimensions on patient trust and satisfaction in Indonesian hospitals. *BMC Health Services Research*, 23, 287. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09123-2>
- Yeboah, A., Atuahene, F., & Asante Antwi, M. (2021). Service quality and patient trust: Mediating role of satisfaction in Ghanaian hospitals. *Health Services Management Research*, 34(4), 188–197. <https://doi.org/10.1177/0951484821991191>
- Yuliyanti, F., & Widodo, W. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien rawat jalan di RSUD Kota Malang. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi (JMPF)*, 10(3), 209–215. <https://journal.ugm.ac.id/jmpf/article/view/60628>