



Kepuasan Pasien Sebagai Pengaruh Kerelasiaan, Penyampaian Jasa, & Fasilitas Serta Implikasinya Pada Kesiediaan Untuk Merekomendasikan Rumah Sakit

Ilda Nurul Ainun^{1*}, Wawan Hermawan², Ani Yunaningsih³

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

e-mail: *ildanurulainun@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received July, 2025

Revised July, 2025

Accepted July, 2025

Available online July, 2025

Kata Kunci:

Kerelasiaan, Penyampaian Jasa,
Fasilitas, Kepuasan, Kesiediaan
Merekomendasikan

Keywords:

*Relationship, Service Delivery,
Facilities, Satisfaction,
Willingness to Recommend*

ABSTRAK

Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan terus berupaya meningkatkan kinerja guna mempertahankan dan menarik pasien. Kerelasiaan pasien dibangun untuk menciptakan hubungan yang berkelanjutan, penyampaian jasa menjadi kunci dalam proses pelayanan, dan fasilitas rumah sakit berperan sebagai penunjang kualitas pelayanan. Ketiga aspek ini diyakini memengaruhi kepuasan pasien yang selanjutnya berdampak pada kesiediaan mereka untuk merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain. Peningkatan prevalensi penyakit tidak menular, khususnya gagal ginjal, menyebabkan kebutuhan layanan hemodialisa meningkat. Pasien hemodialisa menjalani perawatan secara rutin, satu hingga dua kali per minggu, sehingga pengalaman berulang terhadap layanan rumah sakit sangat memengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas mereka. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kerelasiaan, penyampaian jasa, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien serta implikasinya terhadap kesiediaan merekomendasikan rumah sakit. Penelitian dilakukan pada pasien dan keluarga pasien yang menjalani hemodialisa di Rumah Sakit Khusus Ginjal Ny. R. A. Habibie. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan

desain deskriptif-verifikatif. Sebanyak 190 pasien hemodialisa pada bulan September 2024 menjadi responden melalui pengisian kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kerelasiaan, penyampaian jasa, dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Kepuasan juga berpengaruh signifikan terhadap kesiediaan merekomendasikan rumah sakit. Selain itu, kepuasan terbukti menjadi variabel mediasi dalam hubungan tidak langsung antara ketiga variabel independen terhadap kesiediaan merekomendasikan.

ABSTRACT

Hospitals, as providers of health services, continuously strive to improve their performance in order to retain and attract patients. Patient relationship is built to ensure long-term engagement, service delivery plays a crucial role in the care process, and hospital facilities serve as supporting elements of service quality. These three aspects are believed to influence patient satisfaction, which subsequently impacts their willingness to recommend the hospital to others. The rising prevalence of non-communicable diseases, particularly kidney failure, has increased the demand for hemodialysis services. Hemodialysis patients undergo treatment regularly, one to two times per week, making their repeated experiences with hospital services a critical factor influencing satisfaction and loyalty. This study aims to analyze the influence of relationship, service delivery, and facilities on patient satisfaction and its implication on the willingness to recommend the hospital. A quantitative approach was applied using a descriptive-verify research design. A total of 190 hemodialysis patients in September 2024 participated by completing a questionnaire. Data analysis was conducted using Structural Equation Modeling (SEM) based on Partial Least Squares (PLS). The results indicate that relationship, service delivery, and facilities significantly influence patient satisfaction. Patient satisfaction also has a significant effect on the willingness to recommend the hospital. Furthermore, satisfaction acts as a mediating variable in the indirect relationship between the three independent variables and the willingness to recommend.

PENDAHULUAN

Negara menerangkan bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Pelayanan Kesehatan termasuk dengan pelayanan di Rumah Sakit. Pelayanan kesehatan meningkat seiring dengan meningkatnya prevalensi penyakit. Rumah sakit dalam negeri harus bersaing dengan rumah sakit di luar negeri dengan meningkatnya tren wisata kesehatan. Masyarakat Indonesia berobat ke luar negeri didukung belum puasny beberapa faktor yakni pelayanan kesehatan dan kepentingan pasien. Meskipun begitu persaingan rumah sakit dalam negeri juga cukup ketat. Rumah sakit berlomba mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien. Hal tersebut dikarenakan pelanggan yang puas akan merekomendasikan produk atau jasa pada teman dan kerabat. Faktor yang memengaruhi kepuasan yakni faktor penyedia layanan dan karakteristik pasien. Hal tersebut termasuk kereliasian, penyampaian jasa dan fasilitas.

Rumah Sakit Khusus Ginjal Ny. R. A. Habibie merupakan rumah sakit swasta tipe C yang menyediakan fasilitas terapi pengganti ginjal terutama hemodialisa dengan jumlah alat yang cukup banyak. Pasien yang melakukan hemodialisa setiap tahunnya meningkat namun fluktuatif dengan adanya kepindahan pasien ke RS lain dan mengganti terapi pengganti ginjal lainnya. Kepuasan pasien rutin hemodialisa Sebagian besar merasa puas namun belum konsisten.

Hal tersebut mendorong untuk dilakukan penelitian yang bertujuan mengetahui pelaksanaan konsep kereliasian, penyampaian jasa, fasilitas, kepuasan dan kesediaan merekomendasikan dengan studi kasus di unit hemodialisa serta mengetahui dampak kereliasian, penyampaian jasa, dan fasilitas terhadap kepuasan serta dampak terhadap kesediaan merekomendasikan.

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Kereliasian merupakan bentuk hubungan yang dibangun antara penyedia layanan dan pelanggan dalam rangka menciptakan interaksi yang berkelanjutan. Dalam konteks rumah sakit, kereliasian tercermin dari mempertahankan kepercayaan dan komunikasi interpersonal atau komunikasi tatap muka. Menurut Kotler & Keller (2020), hubungan yang baik antara organisasi dan pelanggan akan meningkatkan loyalitas dan kepuasan. Dalam layanan kesehatan, kereliasian menjadi penting karena pasien membutuhkan keamanan emosional dalam proses pengobatan jangka panjang, seperti pada terapi hemodialisa.

Penyampaian jasa merujuk pada bagaimana proses penyampaian jasa disampaikan kepada pelanggan secara langsung. Lovelock dan Jochen (2022) menyatakan bahwa penyampaian jasa mencakup proses pelayanan, keterlibatan pelanggan, tempat dan waktu, keterlibatan konsumen, citra yang diberikan dan citra yang diberikan perusahaan. Dalam rumah sakit, penyampaian jasa tidak hanya mencakup pelayanan medis, tetapi juga aspek komunikasi, alur administrasi, dan sikap tenaga kesehatan yang berperan dalam membentuk persepsi pasien.

Fasilitas rumah sakit mencakup semua sarana fisik yang mendukung kenyamanan dan efektivitas pelayanan, mulai dari ruang tunggu, alat medis, tempat tidur pasien, toilet, hingga desain interior. Menurut Kotler & Keller (2020) fasilitas terdiri dari kondisi, kelengkapan,

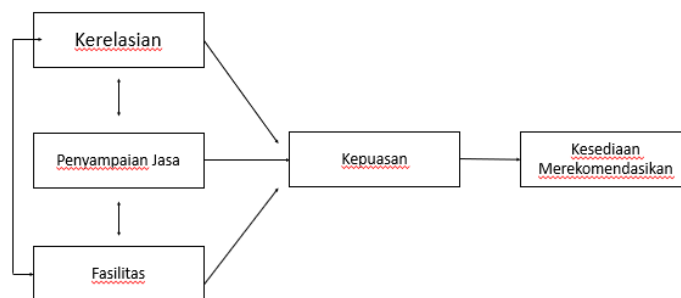
desain interior eskterior serta kebersihan fasilitas. Dalam konteks rumah sakit, fasilitas yang bersih, lengkap, dan nyaman sangat memengaruhi tingkat kepuasan, khususnya pada pasien hemodialisa yang menghabiskan waktu berjam-jam setiap kunjungan.

Kepuasan pasien merupakan hasil evaluasi subjektif pasien terhadap kualitas layanan yang diterima dibandingkan dengan harapan mereka. Mengadopsi Batchelor dalam Penelitian Wahyu (2018) mengidentifikasi dimensi kepuasan pasien adalah perawatan medis dan informasi, makan dan fasilitas fisik, lingkungan intangible, jumlah makann, asuhan keperawatan dan kunjungan. Dalam pelayanan kesehatan, kepuasan berperan penting dalam menciptakan loyalitas, mengurangi keluhan, dan meningkatkan reputasi rumah sakit.

Kesediaan merekomendasikan merupakan bentuk perilaku loyal yang muncul ketika pelanggan merasa sangat puas terhadap layanan yang diterima. Penelitian Wahyu (2018) menyatakan bahwa kesediaan merekomendasikan meliputi *word of mouth*, menceritakan hal positif, dan mengajak konsumen lain. Dalam konteks rumah sakit, rekomendasi dari pasien sangat berharga karena dapat memengaruhi keputusan calon pasien lain dalam memilih layanan kesehatan.

Penelitian terdahulu menyatakan bahwa faktor – faktor tersebut saling berhubungan dan memengaruhi. Penelitian Amankwah et al (2019) menunjukkan bahwa fasilitas dapat mendukung kepuasan. Penelitian Orlando et al (2019) mengemukakan bahwa penyampaian jasa dapat memengaruhi kepuasan. Penelitian Aisyah et al (2022) menunjukkan adanya pengaruh positif kerelasian dengan kepuasan pasien. Penelitian Agnes (2022) membuktikan bahwa terdapat pengaruh langsung kepuasan terhadap kesediaan merekomendasikan.

Berdasarkan penelitian terdahulu maka didapatkan kerangka pemikiran sebagai berikut



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Sumber: Peneliti, 2025

Adapun Hipotesis penelitian ini yaitu:

H₁ : Kerelasian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada unit hemodialisa di Rumah Sakit Khusus Ginjal Ny. R. A. Habibie.

H₂ : Penyampaian jasa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada unit hemodialisa di Rumah Sakit Khusus Ginjal Ny. R. A. Habibie.

H₃ : Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada unit hemodialisa di Rumah Sakit Khusus Ginjal Ny. R. A. Habibie.

H₄ :Kerelasiaan, penyampaian jasa, dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kesediaan untuk merekomendasi rumah sakit melalui kepuasan pasien pada unit hemodialisa di Rumah Sakit Khusus Ginjal Ny. R. A. Habibie.

H₅ :Kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap kesediaan untuk merekomendasi pada unit hemodialisa di Rumah Sakit Khusus Ginjal Ny. R. A. Habibie.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian dilakukan dalam bentuk studi kasus kepada pasien dan pendamping pasien yang menjalani hemodialisa di Rumah Sakit Khusus Ginjal Ny. R. A. Habibie pada Bulan September 2024 sebanyak 190 responden. Instrumen penelitian yaitu kuesioner yang telah valid serta reliabel. Cara pengambilan sampel dengan metode *random sampling* dari data pasien yang melakukan hemodialisa pada bulan September 2024. Data dianalisis secara deskriptif dan verifikatif. Analisis dilakukan dengan metode Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini diikuti oleh 190 responden. Karakteristik responden didominasi pada rentang usia 41-59 tahun sebesar 60%. Hal ini sesuai dengan prevalensi kasus gagal ginjal meningkat pada usia dewasa. Hal ini juga dapat memengaruhi faktor penelitian karena usia dewasa hingga lansia cenderung memiliki kebutuhan layanan yang nyaman, spesifik, berkesinambungan dan praktis terhadap layanan. Sebanyak 35,5% dari responden merupakan ibu rumah tangga dan 30,5 % sebagai wirausaha. Hal ini juga dapat memengaruhi faktor penelitian karena kelompok ibu rumah tangga umumnya memiliki perhatian yang tinggi. Terhadap suatu layanan. Sebanyak >50% responden memiliki pengalaman mendapat pelayanan dan hemodialisa di rumah sakit lain yang dapat memengaruhi penilaian layanan rumah sakit. 38,9% responden telah melakukan hemodialisis di RS Khusus Ginjal Ny. R. A. Habibi lebih dari 5 tahun yang juga dapat memengaruhi hubungan personal dengan personal rumah sakit dan lebih kritis. Sebanyak 39,5 % responden tinggal dengan jarak lebih dari 10 Km dari Rumah Sakit. Hal ini dapat memengaruhi Tingkat kepuasan dan kepercayaan pasien kepada rumah sakit yang tetap mempertahankan melakukan kunjungan walau terkendala jarak. Hal tersebut juga didukung mudahnya akses ke RS.

Pada Tabel 1 menjelaskan bahwa Kerelasiaan didukung terutama oleh faktor mempertahankan kepercayaan namun secara keseluruhan sudah baik. Dimensi ini berkaitan dengan konsistensi perilaku tenaga medis dalam memberikan perhatian, tanggung jawab, serta menjaga profesionalisme selama perawatan. Pelayanan hemodialisa bersifat jangka Panjang sehingga kepercayaan menjadi faktor meningkatkan kenyamanan pasien. Penyampaian jasa di RS sudah baik dan didukung terutama oleh faktor tanggung jawab perusahaan. Rumah sakit yang menjaga tanggung jawab akan menimbulkan penghargaan pasien terhadap sikap dan keprofesional dari staf RS. Fasilitas RS sudah baik terutama faktor kondisi fasilitas. Kondisi dari fasilitas harus selalu baik agar pasien dan keluarga merasa nyaman untuk menunjang layanan di rumah sakit. Proses hemodialisa berlangsung lama dan berkesinambungan sehingga

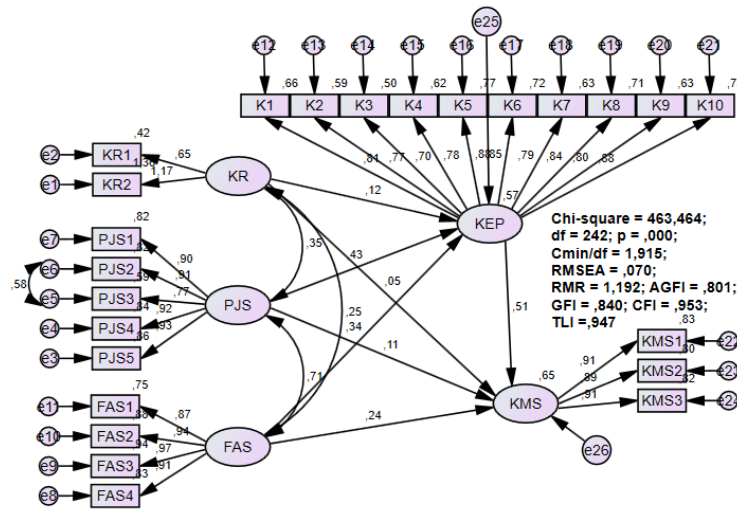
kondisi fasilitas yang baik dapat menciptakan rasa aman dan kenyamanan selama pelayanan. Kepuasan pasien terhadap rumah sakit sudah baik terutama pelayan yang dilakukan oleh perawat kepada pasien. Hal ini berkaitan dengan peran penting perawat selamat melakukan pelayanan. Kesiediaan merekomendasikan pasien sudah baik terutama hal menceritakan hal positif terkait pelayanan rumah sakit pada orang lain. Pasien dan keluarga pasien yang merasa puas atas pelayanan RS akan menceritakan hal positif pada orang lain sebagai dampak atas pengalaman yang didapatkan selama mendapatkan pelayanan.

Tabel 1. Analisis Deskriptif Variabel dan Dimensi

Variabel	Dimensi	Rerata	Kategori
Kereliasian	Mempertahankan Kepercayaan	3,83	Baik
	Komunikasih Tatap Muka	3,82	Baik
Penyampaian Jasa	Keterlibatan Pelanggan	4,05	Baik
	Proses Pelayanan	3,85	Baik
	Tempat dan Waktu	3,69	Baik
	Citra yang diberikan	3,94	Baik
	Tanggung Jawab Perusahaan	4,05	Baik
Fasilitas	Kondisi	3,94	Baik
	Kelengkapan	3,70	Baik
	Desain Interior Eksterior	3,70	Baik
	Kebersihan	3,82	Baik
Kepuasan	Pelayanan saat pasien memasuki rumah sakit	3,90	Baik
	Pelayanan pendaftaran	3,88	Baik
	Pelayanan dokter	3,90	Baik
	Pelayanan keperawatan	3,97	Baik
	Fasilitas ruangan	3,82	Baik
	Ketenangan dan kenyamanan ruangan	3,89	Baik
	Pelayanan makanan	3,72	Baik
	Kejelasan informasi	3,82	Baik
	Waktu tunggu	3,72	Baik
Kesan keseluruhan	3,86	Baik	
Kesiediaan Merekomendasikan	Word of Mouth	3,77	Baik
	Menceritakan hal positif	3,85	Baik
	Mengajak konsumen lain	3,73	Baik

Sumber: Peneliti, 2025

Hasil uji model pengukuran variabel sudah reliabel dan valid. Selanjutnya dengan evaluasi model struktural dengan menilai *goodness of fit index*. Hal ini ditunjukkan pada Gambar 2. dari 9 indikator *Goodness of fit*, terdapat 3 indikator yang memiliki kategori *bad fit*, yaitu chi square, p-value dan RMR. Sementara dari indikator lainnya memiliki kategori marginal fit dan good fit. Sehingga dengan demikian maka model penelitian dilanjutkan dengan pengujian hipotesis penelitian.



Gambar 2. Hasil Pengujian Kecocokan Model
 Sumber: Peneliti, 2025

Berdasarkan hasil penelitian pada gambar 2 menunjukkan ini bahwa Kerelasiaan, Penyampaian Jasa, dan Fasilitas memiliki arah hubungan yang positif dengan Kepuasan. Artinya, ketika Kerelasiaan, Penyampaian Jasa, dan Fasilitas meningkat maka Kepuasan akan meningkat pula. Total pengaruh dari Kerelasiaan, Penyampaian Jasa, dan Fasilitas terhadap Kepuasan adalah sebesar 57,3%. Variabel Kerelasiaan, Penyampaian Jasa, dan Fasilitas serta Kepuasan memiliki arah hubungan yang positif dengan Kesiediaan untuk Merekomendasikan. Artinya, ketika Kerelasiaan, Penyampaian Jasa, dan Fasilitas serta Kepuasan meningkat maka Kesiediaan untuk Merekomendasikan akan meningkat pula. Total pengaruh dari Kerelasiaan, Penyampaian Jasa, dan Fasilitas serta Kepuasan terhadap Kesiediaan untuk Merekomendasikan adalah sebesar 62,5%.

Tabel 2. Uji Hipotesis

Hipotesis	Variabel	Path Coefficient	T-Stat	p Value
Direct Effect				
1	Kerelasiaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien	0.117	2.596	0.009
2	Penyampaian jasa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien	0.480	5.163	0.000
3	Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien	0.339	4.290	0.000
4	Kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap kesiediaan merekomendasikan	0.511	6.102	0.000

Hipotesis	Variabel	Path Coefficient	T-Stat	p Value
Indirect Effect				
1	Kerelasiaan berpengaruh signifikan terhadap kesediaan untuk merekomendasikan melalui kepuasan pasien	0.060	2.389	0.017
2	Penyampaian jasa berpengaruh signifikan terhadap kesediaan untuk merekomendasikan melalui kepuasan pasien	0.245	3.941	0.000
3	Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kesediaan untuk merekomendasikan melalui kepuasan pasien	0.173	3.509	0.000

Sumber: Peneliti, 2025

Dari uji hipotesis pada tabel 2 menunjukkan beberapa hasil hipotesis. Hipotesis pertama bahwa kerelasiaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Pasien yang merasa hubungan mereka dengan tenaga medis kuat, baik dalam hal komunikasi, perhatian, dan layanan, cenderung merasa lebih puas dengan pengalaman mereka di rumah sakit.

Hipotesis kedua bahwa penyampaian jasa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian-penelitian terbaru menunjukkan bahwa penyampaian layanan yang efisien, komunikasi yang jelas, dan kecepatan pelayanan berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan pasien. Layanan yang cepat, responsif, dan empatik dapat meningkatkan kepuasan pasien

Hipotesis ketiga bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Pasien yang merasa fasilitas rumah sakit memadai—seperti ruangan yang nyaman, peralatan medis yang lengkap, serta kebersihan yang terjaga—cenderung merasa lebih puas dengan pengalaman mereka. Fasilitas yang baik menciptakan lingkungan yang mendukung pemulihan, meningkatkan kenyamanan pasien, dan memberikan rasa aman, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan rumah sakit.

Hipotesis keempat bahwa kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap kesediaan untuk merekomendasikan. . Kepuasan yang dinilai adalah nilai kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung atau pasien rumah sakit semenjak datang ke rumah sakit hingga mendapat pelayanan farmasi kemudian pulang. Hal ini mendukung pada komponen kesediaan merekomendasikan terdapat pernyataan memiliki kesan baik terhadap layanan dalam subvariabel mengajak konsumen lain sebagai pendukung tertinggi dibanding dibanding lainnya.

Hipotesis kelima bahwa kerelasiaan pasien berpengaruh signifikan terhadap kesediaan untuk merekomendasikan melalui kepuasan pasien. Hubungan interpersonal yang baik antara

pasien dan tenaga medis, yang membangun kepuasan pasien, pada akhirnya mendorong mereka untuk memberikan rekomendasi kepada orang lain. Dengan memperkuat hubungan kereliasian dan meningkatkan kepuasan pasien, rumah sakit dapat meningkatkan kesediaan pasien untuk merekomendasikan rumah sakit mereka, yang berkontribusi pada reputasi positif rumah sakit dan pertumbuhan pasien baru.

Hipotesis keenam bahwa penyampaian jasa pasien berpengaruh signifikan terhadap kesediaan untuk merekomendasikan melalui kepuasan pasien, jika pasien merasa dilayani dengan cepat, diberi informasi yang jelas, dan diperhatikan dengan baik oleh tenaga medis, maka kepuasan mereka akan meningkat. Kepuasan pasien yang tinggi akan meningkatkan kesediaan mereka untuk merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diterima lebih cenderung untuk memberikan rekomendasi positif kepada keluarga, teman, atau kolega mereka. Hubungan mediasi ini menunjukkan bahwa penyampaian jasa yang berkualitas akan mendorong kepuasan pasien, yang pada gilirannya akan meningkatkan kesediaan mereka untuk merekomendasikan rumah sakit.

Hipotesis ketujuh bahwa fasilitas pasien berpengaruh signifikan terhadap kesediaan untuk merekomendasikan melalui kepuasan pasien. Fasilitas yang memadai, seperti kenyamanan ruang perawatan, kelengkapan peralatan medis, dan kebersihan yang terjaga, meningkatkan kepuasan pasien, yang pada gilirannya meningkatkan kesediaan mereka untuk merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa hubungan yang baik antara pasien dan tenaga medis, penyampaian jasa yang cepat dan jelas, serta fasilitas yang memadai mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien unit hemodialisa di Rumah Sakit Khusus Ginjal Ny. R. A. Habibie. Kepuasan pasien ini kemudian berperan sebagai variabel mediasi yang meningkatkan keberhasilan dalam membangun kesediaan pasien untuk merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain. Dengan demikian, peningkatan kualitas hubungan, layanan, dan fasilitas secara berkelanjutan sangat penting untuk meningkatkan loyalitas dan citra positif rumah sakit di mata masyarakat.

Sebagai saran, rumah sakit hendaknya menjaga dan terus memperbaiki aspek hubungan kereliasian, penyampaian jasa yang profesional dan responsif, serta fasilitas pendukung yang nyaman dan lengkap. Pengelola juga perlu melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas layanan guna memastikan standar mutu tetap terjaga dan sesuai harapan pasien. Selain itu, pelatihan kepada petugas layanan harus terus diberikan agar mereka mampu memberikan pelayanan yang empati, cepat, dan informatif, sehingga kepuasan dan kepercayaan pasien dapat ditingkatkan secara berkelanjutan. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan rumah sakit mampu meningkatkan citra dan daya saingnya di tengah tren peningkatan kebutuhan layanan kesehatan, khususnya layanan hemodialisa.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhikary, G., Shajedur Rahman Shawon, M., Wazed Ali, M., Shamsuzzaman, M., Ahmed, S., Shackelford, K. A., Woldeab, A., Alam, N., Lim, S. S., Levine, A., Gakidou, E., & Jasim Uddin, M. (2018). Factors influencing patients' satisfaction at different levels of health facilities in Bangladesh: Results from patient exit interviews. *PLoS ONE*, *13*(5). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0196643>
- Agnes. (2002). Hubungan Kualitas Layanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kesiediaan Rekomendasi Pada Pelanggan Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Swasta Di Jakarta. *Jurnal Medika Hutama*, *3*(2), 2281–2282.
- Aisyah, S. N., Palilati, A., Juharsah, Mokodompit, E., & Rommy, N. (2022). Pengaruh Relationship Marketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Bima Maroa Kabupaten Konawe Selatan . *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, *14*(02), 541–553.
- Amankwah, O., Choong, W. W., & Mohammed, A. H. (2019). Modelling the influence of healthcare facilities management service quality on patients satisfaction. *Journal of Facilities Management*, *17*(3), 267–283. <https://doi.org/10.1108/JFM-08-2018-0053>
- Christopher Loveloc, & Jochen Wirtz. (2022). *Service Marketing: people, Technology, Strategy 9th edition* (9th ed.). Pearson Education.
- Hatibie, T. W. J., Rattu, A. J. M., & Pasiak, T. (2015). Analisis Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *JIKMU*, *05*(2a), 303.
- Kotler, P., & Amstrong. (2020). *Prinsip-prinsip Marketing* (VII). Salemba Empat.
- Mohiuddin, A. K. (n.d.). *Patient Relationship Management: Patient Care with CRM Approach*. *7*(4), 2347–7881. <https://doi.org/10.29161/PT.v7.i4.2019.22>
- Orlando, J. F., Beard, M., & Kumar, S. (2019). Systematic review of patient and caregivers' satisfaction with telehealth videoconferencing as a mode of service delivery in managing patients' health. *PLoS ONE*, *14*(8). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0221848>
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Afabeta.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* *10.18196/Jmmr.2016*, *6*(1), 9–15. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
- Wahyu, I. (2018). *Minat Untuk Menggunakan Kembali Dan Kesiediaan Rekomendasi Pada Pasien Rumah Sakit Siloam Asri* (Vol. 1, Issue 1).