

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN KESEHATAN DAN
LINGKUNGAN RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DENGAN KEPERCAYAAN PASIEN RAWAT JALAN POLI
EKSEKUTIF SEBAGAI MEDIASI RUMAH SAKIT SWASTA DI
SIDOARJO
(Studi Kasus: Rumah Sakit Swasta Siti Khadijah Sepanjang Sidoarjo)**

Risma Rosita Wahyu Lisayaroh
risma_rosita_wahyu_lisayaroh@gmail.com
Universitas Maarif Hasyim Latief Sidoarjo

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the influence of health service quality and hospital environment on patient satisfaction mediated by patient trust in the executive outpatient clinic. The research was conducted at Siti Khadijah Private Hospital, Sepanjang, Sidoarjo. This study used a quantitative method with a survey approach, collecting data through questionnaires using a Likert scale. The sampling technique used was purposive sampling with criteria being executive outpatient clinic patients at RS Siti Khadijah. The number of samples used was 120 respondents. Data analysis was carried out using the SmartPLS version v.4.1.1.2 The results showed that the influence of health service quality on patient trust had a t-value of $3.742 > t\text{-table } 1.975$, thus H1 is accepted. The hospital environment on patient trust had a t-value of $3.510 > t\text{-table}$, thus H2 is accepted. Health service quality on patient satisfaction had a t-value of $4.128 > t\text{-table}$, thus H3 is accepted. Hospital environment on patient satisfaction had a t-value of $3.236 > t\text{-table}$, thus H4 is accepted. Patient trust on satisfaction had a t-value of $4.007 > t\text{-table}$, thus H5 is accepted. Patient trust mediated the effect of health service quality on satisfaction with a t-value of $2.612 > t\text{-table}$, thus H6 is accepted. Patient trust also mediated the effect of hospital environment on satisfaction with a t-value of $2.497 > t\text{-table}$, thus H7 is accepted. The study concludes that: 1) health service quality has a positive and significant effect on patient trust, 2) hospital environment has a positive and significant effect on patient trust, 3) health service quality has a positive and significant effect on patient satisfaction, 4) hospital environment has a positive and significant effect on patient satisfaction, 5) patient trust has a positive and significant effect on patient satisfaction, 6) patient trust mediates the effect of health service quality on patient satisfaction, and 7) patient trust mediates the effect of hospital environment on patient satisfaction.

Keywords: Health Service Quality, Hospital Environment, Patient Trust, Patient Satisfaction, Executive Outpatient Clinic.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh kualitas layanan kesehatan dan lingkungan rumah sakit terhadap kepuasan pasien yang dimediasi oleh kepercayaan pasien rawat jalan poli eksekutif. Penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Swasta Siti Khadijah Sepanjang, Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survey dan pengumpulan data melalui kuesioner berskala likert. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dengan kriteria responden merupakan pasien rawat jalan poli eksekutif di RS Siti Khadijah. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 120 responden. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan alat uji SmartPLS versi v.4.1.1.2 Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan kesehatan terhadap kepercayaan pasien memiliki nilai sebesar $3,742 > t \text{ tabel sebesar } 1,975$, maka H1 diterima. Lingkungan rumah sakit terhadap kepercayaan pasien memiliki nilai sebesar $3,510 > t \text{ tabel}$, maka H2 diterima. Kualitas layanan kesehatan terhadap kepuasan pasien memiliki nilai sebesar $4,128 > t \text{ tabel}$, maka H3 diterima. Lingkungan rumah sakit terhadap kepuasan pasien memiliki nilai sebesar $3,236 > t \text{ tabel}$, maka H4 diterima. Kepercayaan pasien terhadap

kepuasan pasien memiliki nilai sebesar $4,007 > t$ tabel, maka H_5 diterima. Kepercayaan pasien mampu memediasi pengaruh kualitas layanan kesehatan terhadap kepuasan pasien dengan nilai $2,612 > t$ tabel, maka H_6 diterima. Kepercayaan pasien juga mampu memediasi pengaruh lingkungan rumah sakit terhadap kepuasan pasien dengan nilai sebesar $2,497 > t$ tabel, maka H_7 diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) kualitas layanan kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien, 2) lingkungan rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien, 3) kualitas layanan kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, 4) lingkungan rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, 5) kepercayaan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, 6) kepercayaan pasien mampu memediasi pengaruh kualitas layanan kesehatan terhadap kepuasan pasien, dan 7) kepercayaan pasien mampu memediasi pengaruh lingkungan rumah sakit terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Kesehatan, Lingkungan Rumah Sakit, Kepercayaan Pasien, Kepuasan Pasien, Poli Eksekutif.

PENDAHULUAN

Industri kesehatan, khususnya rumah sakit, memegang peran vital dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Permintaan layanan kesehatan terus meningkat seiring kemajuan teknologi, kesadaran kesehatan, dan perubahan gaya hidup, sehingga rumah sakit, baik pemerintah maupun swasta, bersaing memberikan layanan terbaik guna memenuhi ekspektasi pasien (Levina et al., 2020). Rumah sakit swasta semakin berperan penting dengan pelayanan personal dan inovatif, sementara pemerintah berupaya menjaga kesetaraan akses melalui program JKN–BPJS Kesehatan.

RS Siti Khadijah di Sidoarjo menjadi contoh rumah sakit swasta unggul tipe B yang menyediakan layanan komprehensif, mulai poli reguler untuk pasien umum/BPJS hingga poli eksekutif dengan fasilitas premium, waktu tunggu singkat, dan pelayanan lebih personal. Perbedaan kualitas pelayanan antara pasien reguler dan eksekutif menunjukkan adanya kesenjangan yang masih perlu diatasi. Kualitas pelayanan rumah sakit ditentukan oleh kesesuaian antara harapan dan pengalaman pasien, dipengaruhi faktor fasilitas, kebersihan, kenyamanan, serta komunikasi tenaga medis. Beban kerja yang tinggi sering menghambat efektivitas komunikasi dengan pasien.

Dalam lima tahun terakhir, rumah sakit swasta tumbuh jauh lebih cepat daripada rumah sakit pemerintah, menandakan peran dominannya dalam penyediaan layanan kesehatan. Meski demikian, sistem kesehatan pemerintah masih menghadapi tantangan biaya tinggi, keterbatasan fasilitas, dan waktu tunggu lama. Kerja sama sektor publik dan swasta menjadi solusi strategis dalam meningkatkan akses, efisiensi, dan kualitas layanan. Disisi lain, terdapat fenomena yang menarik perhatian antar pelayanan poli eksekutif dan pelayanan poli reguler (BPJS).

Pasien eksekutif cenderung mendapatkan pelayanan lebih cepat, fasilitas lebih baik, dan pelayanan komunikasi yang lebih personal di bandingkan pasien reguler. (Kaabi et al., 2022) selain itu, sistem pelayanan pemerintah dihadapkan banyak tantangan yang kompleks, seperti meningkatnya biaya oprasional, penurunan kualitas layanan, serta waktu tunggu yang semakin Panjang. Kondisi ini memperburuk akses layanan kesehatan, khususnya masyarakat yang berpenghasilan rendah, (Guo et al., 2019) oleh karena itu diperlukan strategi yang efektif untuk mengatasi permasalahan ini, termasuk mengevaluasi peran asuransi kesehatan swasta sebagai alternatif pembiayaan yang dapat mendukung keberlanjutan sistem perawatan kesehatan pemerintah.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survey dan pengumpulan data melalui kuesioner berdasarkan skala likert. Penelitian ini dilakukan di RS Siti Khadijah Jl. Raya Bebekan, Rt 02/Rw 01 Kabupaten Sidoarjo. Waktu penelitian yaitu selama bulan September 2024 hingga Mei 2024. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria responden merupakan pasien rawat jalan poli eksekutif di RS Siti Khadijah. JUmlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 120 responden. Untuk pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan alat uji SmartPLS versi v.4.1.1.2.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden adalah karakter yang dimiliki oleh responden itu sendiri dari suatu populasi. Dalam penelitian ini terdapat 4 karakteristik responden diantaranya, jenis kelamin, usia, Pendidikan terakhir, lama berobat di RS siti khodijah.

Jenis kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
Laki- laki	32	31,7%
Perempuan	69	68,3%
Total	101	100%

Dapat disimpulkan bahwa total responden terdapat 101 data responden, menurut table diatas menunjukkan bahwa jenis kelamin laki laki berjumlah 32 orang atau 31,7% sedangkan untuk jenis kelamin Perempuan berjumlah 69 orang atau 68,3

Usia Responden

Karakteristik usia	Jumlah responden	Presentase
<20 tahun	22	21,8%
21-30 tahun	41	40,6%
31-40 tahun	16	15,8%
41-50 tahun	7	6,9%
>50 tahun	15	14,9%
Total	101	100%

Dapat diketahui bahwa reponden yang terlibat secara langsung dalam penelitian ini adalah pasien poli eksekutif rumah sakit siti khodijah sepanjang berusia <20 tahun berjumlah 22 orang atau 21,8% . usia 21-30 tahun berjumlah 41 orang atau 40,6%. Usia 31-40 tahun berjumlah 16 orang atau 15,8%. Usia 41-50 tahun berjumlah 7 orang atau 6,9%. dan usia <50 tahun berjumlah 15 orang atau 14,9%.

Pendidikan Responden

Kriteria Pendidikan	Jumlah Responden	Presentase
SD	9	8,9%
SMP	6	5,9%
SMA/SMK	55	55%
DIPLOMA/D3	9	8,9%
SARJANA/S1	19	18,8%
PASCASARJANA/S1/S2	3	3%
TOTAL	101	100%

Terdapat bahwa rentang usia responden yang terlibat secara langsung dalam penelitian ini pasien poli eksekutif rumah sakit siti khodijah sepanjang yang berpendidikan tamatan SD berjumlah 9 orang atau 8,9% . SMP berjumlah 6 orang 5,9%. SMA/SMK berjumlah 55 orang atau 55%. DIPLOMA/D3 berjumlah 9 atau 8,9% . SARJANA/S1 berjumlah 19 atau 18,8%. PASCASARJANA/S1/S2 berjumlah 3 orang atau 3%

Lama Berobat

Lama Berobat	Jumlah responden	Presentase
<6 bulan	46	45,5%
6-1 tahun	15	14,9%
1-2 tahun	20	19,8%
>2 tahun	20	19,8%
TOTAL	101	100%

Dapat disimpulkan bahwa total responden terdapat 101 data responden, menurut data diatas pengalaman responden saat berobat di rumah sakit siti khodijah mulai dari <6 bulan berjumlah 46 orang atau 45,5%. 6-1 tahun berjumlah 15 orang atau 14,9%. 1-2 tahun berjumlah 20 orang atau 19,8%. >2 tahun berjumlah 20 orang atau 19,8%.

Deskripsi Variabel

Deskripsi Variabel Kualitas Layanan Kesehatan

Variable *Kualitas Layanan Kesehatan* terdiri dari 3 indikator dan terdapat 8 item pernyataan. Table berikut memberikan ringkasan luas mengenai *Kualitas Layanan Kesehatan* yang diperoleh responden.

No	Deskripsi Variabel	Nilai
1	Median	24
2	Modus	24
3	Mean	23,97
4	Range	12
5	Minimum	18
6	Maksimum	30
7	Jumlah	2.421

Total skor variable kualitas layanan kesehatan yang dinyatakan kepada 101 pasien poli eksekutif sejumlah 2.421 memiliki range 12, yaitu dengan total skor minimal 18 dan maksimal 30, mean total responden yang didapat adalah 23,97 respons yang paling umum mendapat skor total 24, sedangkan respons median mendapat skor 24.

Deskripsi variable lingkungan rumah sakit

Variable *lingkungan rumah sakit* terdiri dari 4 indikator dan terdapat 8 pernyataan. Tabel berikut memberikan ringkasan luas mengenai *lingkungan rumah sakit* yang diperoleh responden.

No	Deskripsi Variabel	Nilai
1	Median	32
2	Modus	32
3	Mean	32,37
4	Range	16
5	Minimum	24
6	Maksimum	40
7	Jumlah	3.269

Total skor variable lingkungan rumah sakit yang dinyatakan kepada 101 pasien poli eksekutif 3.269 memiliki range 16, yaitu dengan total skor minimal 24 dan maksimal 40.

Mean skor responden yang diperoleh adalah 32,37 total skor responden yang paling sering adalah 32, sedangkan nilai tengah atau medianya adalah 32.

Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien

Variable *kepuasan pasien* terdiri dari 3 indikator dan 6 pernyataan, table berikut memberikan ringkasan luas mengenai *kepuasan pasien*. Yang diperoleh responden.

No	Deskripsi Variabel	Nilai
1	Median	23
2	Modus	23
3	Mean	23,12
4	Range	10
5	Minimum	18
6	Maksimum	28
7	Jumlah	2.335

Total skor variable kepuasan pasien yang dinyatakan kepada 101 pasien poli eksekutif 2.335 memiliki range 10, yaitu dengan total skor minimal 18 dan maksimal 28. Mean skor responden yang diperoleh adalah 23,12 total skor responden yang paling sering adalah 23, sedangkan nilai tengah atau mediannya adalah 23.

Deskripsi Variabel kepercayaan pasien

Variable *kepercayaan pasien* terdiri dari 4 indikator dan 8 pernyataan, table berikut memberikan ringkasan luas mengenai *kepercayaan pasien*. Yang diperoleh responden.

No	Deskripsi Variabel	Nilai
1	Median	5
2	Modus	32
3	Mean	32
4	Range	16
5	Minimum	24
6	Maksimum	40
7	Jumlah	3.280

Total skor kepercayaan pasien yang dinyatakan kepada 101 pasien poli eksekutif 3.280 memiliki range 16, yaitu dengan total skor minimal 24 dan maksimal 40. Mean skor responden adalah 32, total skor respon yang paling sering didapatkan adalah 32 sedangkan nilai tengah atau mediannya adalah 5.

Evaluasi Outer Model

Evaluasi outer akhir dari penelitian ini menghasilkan variabel kualitas layanan Kesehatan direflesikan oleh 3 indikator, lingkungan rumah sakit direflesikan 4 indikator, kepuasan pasien direflesikan 3 indikator, kepercayaan pasien direflesikan 4 indikator. Empat kriteria digunakan dalam tahap analisis SmartPLS untuk menilai model outer reflektif.: cronbach's Alpha, composite reliability, dan average variance extraordinary (AVE) untuk setiap variabel.

Hasil pengujian adalah sebagai berikut :

Convergent Validity

Variabel	Indikator	Outer Loading	Ket
	X1.1.1	0.809	Valid
	X1.1.2	0.84	Valid
Kualitas Layanan (X1)	X1.2.1	0.805	Valid
	X1.2.2	0.847	Valid
	X1.3.1	0.791	Valid
	X1.3.2	0.795	Valid

	X2.1.1	0.803	Valid
	X2.1.2	0.762	Valid
	X2.2.1	0.779	Valid
Lingkungan Rumah Sakit (X2)	X2.2.2	0.767	Valid
	X2.3.1	0.812	Valid
	X2.3.2	0.825	Valid
	X2.4.1	0.742	Valid
	X2.4.2	0.776	Valid
	Z1.1.1	0.817	Valid
	Z1.1.2	0.854	Valid
Kepuasan Pasien (Z)	Z1.2.1	0.808	Valid
	Z1.2.2	0.788	Valid
	Z1.3.1	0.788	Valid
	Z1.3.2	0.768	Valid
	Y1.1.1	0.806	Valid
	Y1.1.2	0.759	Valid
	Y1.2.1	0.823	Valid
Kepercayaan pasien (Y)	Y1.2.2	0.791	Valid
	Y1.3.1	0.832	Valid
	Y1.3.2	0.814	Valid
	Y1.4.1	0.817	Valid
	Y1.4.2	0.803	Valid

Korelasi skor item/instrumen dengan skor konstruk (loading factor) dengan syarat nilai loading factor masing-masing instrumen ($>0,7$) dapat digunakan untuk menentukan validitas konvergen model pengukuran. Tabel 4.23 di atas menampilkan hasil pengolahan yang diperoleh dengan SmartPLS. Nilai outer model atau korelasi antara konstruk dengan variabel nilainya sudah diatas $> 0,7$ sehingga dapat dikatakan valid.

Discriminant Validity

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	0.649	Valid
Lingkungan Rumah Sakit (X2)	0.647	Valid
Kepuasan Pasien (Z)	0.664	Valid
Kepercayaan pasien (Y)	0.614	Valid

Berdasarkan data dapat diketahui bahwa nilai AVE nilai AVE dari variable kepercayaan pasien $> 0,5$ dengan nilai sebesar 0,649 untuk lingkungan rumah sakit $> 0,5$ dengan nilai sebesar 0,647 untuk kepuasan pasien $>0,5$ dengan nilai sebesar 0,664 untuk kepercayaan pasien dengan nilai sebesar $>0,5$ dengan nilai sebesar 0,614. Hal ini menunjukan bahwa setiap variabel telah memiliki discriminat validity yang baik

Uji Composite Reliability

Variabel	Composite Reliability	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	0.937	Valid
Lingkungan Rumah Sakit (X2)	0.917	Valid
Kepuasan Pasien (Z)	0.922	Valid
Kepercayaan pasien (Y)	0.927	Valid

Nilai Composite Reliability pada kualitas layanan $> 0,7$ dengan nilai sebesar 0,937, sedangkan variable lingkungan rumah sakit $> 0,7$ dengan nilai sebesar 0,917, sedangkan variable kepuasan pasien $> 0,922$ dengan nilai kepercayaan pasien sebesar 0,927. Hal ini

menunjukkan bahwa seluruh variabel dapat dikatakan valid karena masing-masing variabel mempunyai Composite Reliability > 0,70.

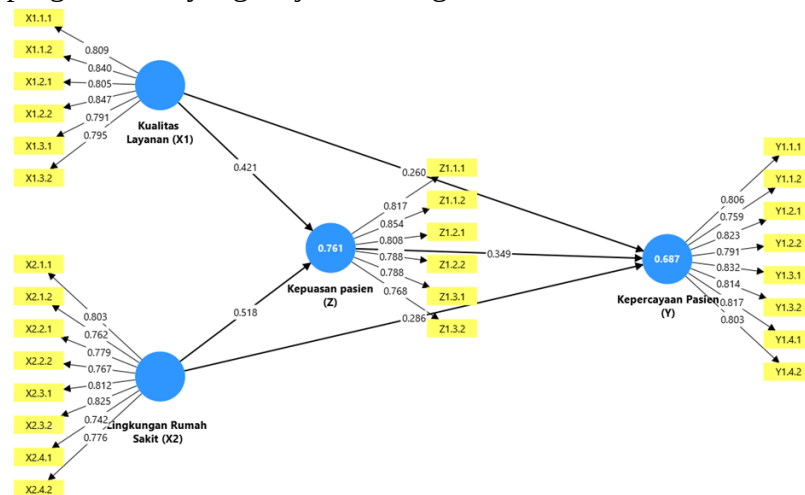
Cronbach's Alpha

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	0.924	Valid
Lingkungan Rumah Sakit (X2)	0.892	Valid
Kepuasan Pasien (Z)	0.904	Valid
Kepercayaan pasien (Y)	0.914	Valid

Nilai Cronbach's Alpha variable kepercayaan pasien >0,7 dengan nilai 0,924, nilai variable lingkungan rumah sakit > 0,7 dengan nilai 0,892, nilai kepuasan pasien 0,904, nilai variable kualitas layanan > 0,7 dengan nilai 0,914. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,70, sehingga menunjukkan reliabilitasnya.

Evaluasi Inner Model

Model Fit dan Uji Hipotesis (Direct Effect dan Indirect Effect), berikut ini adalah skema model program PLS yang diajukan sebagai berikut:



Koefisien Determinasi (R2)

Besar kecilnya pengaruh variabel dependen terhadap variabel terikat diukur dengan menggunakan koefisien determinasi (R-square). Menurut Chin, nilai R2 variabel laten dependen sebesar 0,67 ke atas pada model struktural menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel independen (yang mempengaruhi) terhadap variabel dependen (yang dipengaruhi) masuk dalam kategori “tinggi”. Sedangkan masuk dalam kategori lemah jika hasilnya 0,19–0,33 dan masuk dalam kategori sedang jika hasilnya 0,33–0,67.. Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan dengan menggunakan smartPLS v.4.1.1.2 diperoleh nilai R-Square sebagai berikut :

	R-square	R-square adjusted
Kepercayaan Pasien (Y)	0.687	0.678
Kepuasan Pasien (Z)	0.761	0.756

Tabel R-Square digunakan untuk melihat besarnya pengaruh kualitas layanan dan lingkungan rumah sakit variabel terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai sebesar 0,761 dan dikatakan mempunyai nilai tinggi. Selanjutnya R-square digunakan untuk melihat pengaruh variabel kualitas layanan, lingkungan rumah sakit dan kepuasan pasien terhadap

kepercayaan pasien yang mempunyai nilai sebesar 0,687 dan dikatakan mempunyai nilai tinggi.

Uji Kebaikan Model (Goodness of Fit)

Angka Q-square memberikan informasi mengenai evaluasi goodness of fit. Mirip dengan koefisien determinasi (R-Square) dalam analisis regresi, nilai QSquare menunjukkan seberapa baik atau tinggi model tersebut dapat menyesuaikan dengan data; semakin tinggi nilai Q_Square, semakin baik. Adapun hasil penghitungan dari Q-Square sebagai berikut : $Q \text{ Square} = 1 - [(1 - R^2_1) \times (1 - R^2_2)] = 1 - [(1 - 0,663) \times (1 - 0,697)] = 1 - (0,337 \times 0,303) = 1 - 0,102 = 0,90$ Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan nilai Q-Square sebesar 0,90 atau 90 % . Hal ini menunjukkan besarnya keragaman dari data penelitian yang dapat diajukan oleh model penelitian sebesar 90 %, sedangkan sisanya 10 % dijelaskan oleh faktor lain yang ada diluar penelitian ini. Dengan demikian, dari hasil tersebut maka model penelitian ini dapat dikatakan telah memiliki goodness of fit yang sangat baik.

Pengaruh Langsung

Hasil ringkasan pengujian pengaruh langsung sebagai berikut:

	Besar Pengaruh	T statistics	T tabel	P values	Ket
Kepuasan Pasien (Z) -> Kepercayaan Pasien (Y)	0.349	3.262	1,975	0.001	Positif dan Signifikan
Kualitas Lyanan (X1) -> Kepercayaan Pasien (Y)	0.260	2.521	1,975	0.012	Positif dan Signifikan
Kualitas Lyanan (X1) -> Kepuasan Pasien (Z)	0.421	5.772	1,975	0.000	Positif dan Signifikan
Lingkungan Rumah Sakit (X2) -> Kepercayaan Pasien (Y)	0.286	2.795	1,975	0.005	Positif dan Signifikan
Lingkungan Rumah Sakit (X2) -> Kepuasan Pasien (Z)	0.518	7.150	1,975	0.000	Positif dan Signifikan

Menunjukkka bahwa t-statistik dari pengaruh langsung variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pasien memiliki nilai lebih besar daripada t-tabel, jadi nilai t-statistiknya $5,772 > t\text{-tabel } 1,975$ dengan p value $0,000 < 0,05$. Dengan demikian terdapat pengaruh langsung antara variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pasien secara positif dan signifikan. Maka hal ini sesuai dengan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. H1 Diterima

Menunjukan bahwa t-statistik dari pengaruh langsung variabel lingkungan rumah sakit terhadap kepuasan pasien memiliki nilai lebih besar daripada t-tabel, jadi nilai t-statistiknya $7,150 > t\text{-tabel } 1,975$ dengan p value $0,000 < 0,05$. Dengan demikian terdapat pengaruh langsung antara variable lingkungan rumah sakit terhadap kepuasan pasien secara positif

dan signifikan. Maka hal ini sesuai dengan lingkungan rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. H2 Diterima

Menunjukkan bahwa t-statistik dari pengaruh langsung variabel kualitas layanan terhadap kepercayaan pasien memiliki nilai lebih besar daripada t-tabel, jadi nilai t-statistiknya $2,521 > t\text{-tabel } 1,975$ dengan p value $0,012 < 0,05$. Dengan demikian terdapat pengaruh langsung antara variabel kualitas layanan terhadap kepercayaan pasien secara positif dan signifikan. Maka hal ini sesuai dengan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien. H3 Diterima

Menunjukkan bahwa t-statistik dari pengaruh langsung variabel lingkungan rumah sakit terhadap kepercayaan pasien memiliki nilai lebih besar daripada t-tabel, jadi nilai t-statistiknya $2,795 > t\text{-tabel } 1,975$ dengan p value $0,005 < 0,05$. Dengan demikian terdapat pengaruh langsung antara variabel lingkungan rumah sakit terhadap kepercayaan pasien secara positif dan signifikan. Maka hal ini sesuai dengan lingkungan rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien. H4 Diterima

Menunjukkan bahwa t-statistik dari pengaruh langsung variabel kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien memiliki nilai lebih besar daripada t-tabel, jadi nilai t-statistiknya $3,262 > t\text{-tabel } 1,975$ dengan p value $0,001 < 0,05$. Dengan demikian terdapat pengaruh langsung antara variabel kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien secara positif dan signifikan. Maka hal ini sesuai dengan kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien. H5 Diterima

	Hipotesis	Keterangan
H1	Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien	Diterima
H2	Lingkungan Rumah Sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien	Diterima
H3	Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Pasien	Diterima
H4	Lingkungan Rumah Sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Pasien	Diterima
H5	Kepuasan Pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Pasien	Diterima

Pengaruh Tidak Langsung

Hasil analisis dapat dilihat dari specific indirects effects Teknik bootstrapping. Hasil ringkasan sebagai berikut:

	Besar Pengaruh	T statistics	T tabel	P values	Keterangan
Kualitas Layanan (X1) -> Kepuasan Pasien (Z) -> Kepercayaan Pasien (Y)	0.147	2.775	1,975	0.006	Positif dan Signifikan
Lingkungan Rumah Sakit (X2) -> Kepuasan Pasien (Z) -> Kepercayaan Pasien (Y)	0.181	3.045	1,975	0.002	Positif dan Signifikan

Menunjukkan bahwa t-statistik dari pengaruh langsung variabel kualitas layanan terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien memiliki nilai lebih besar daripada t-tabel, jadi nilai t-statistiknya $2,775 > t\text{-tabel } 1,975$ dengan p value $0,006 < 0,05$. Dengan demikian terdapat pengaruh tidak langsung antara variabel kualitas layanan terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien secara positif dan signifikan. Maka hal ini sesuai dengan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien. H6 Diterima

Menunjukkan bahwa t-statistik dari pengaruh langsung variabel lingkungan rumah sakit terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien memiliki nilai lebih besar daripada t-tabel, jadi nilai t-statistiknya $3,045 > t\text{-tabel } 1,975$ dengan p value $0,002 < 0,05$. Dengan demikian terdapat pengaruh langsung antara variabel lingkungan rumah sakit terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien secara positif dan signifikan. Maka hal ini sesuai dengan lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien. H7 Diterima

Pengujian Hipotesis

1. Hipotesis Statistik Pertama

Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Siti Khadijah . Hipotesis pertama diajukan bahwa “diduga variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Siti Khadijah” adalah terbukti benar hal ini dapat dibuktikan dengan nilai t-statistik sebesar $5,772 > t\text{-tabel } 1,975$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien berdasarkan hal tersebut H1 diterima.

2. Hipotesis Statistik Kedua

Pengaruh lingkungan rumah sakit terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Siti Khadijah . Hipotesis kedua bahwa “diduga variabel lingkungan rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Siti Khadijah” adalah terbukti benar hal ini dapat dibuktikan dengan nilai t-statistik sebesar $7,150 > t\text{-tabel } 1,975$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel lingkungan rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien berdasarkan hal tersebut H2 diterima.

3. Hipotesis Statistik Ketiga

Pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan pasien pada Rumah Sakit Siti Khadijah . Hipotesis ketiga diajukan bahwa “diduga variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien pada Rumah Sakit Siti Khadijah” adalah terbukti benar hal ini dapat dibuktikan dengan nilai t-statistik sebesar $2,521 > t\text{-tabel } 1,975$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien berdasarkan hal tersebut H3 diterima.

4. Hipotesis Statistik Keempat

Pengaruh lingkungan rumah sakit terhadap kepercayaan pasien pada Rumah Sakit Siti Khadijah . Hipotesis keempat diajukan bahwa “diduga variabel lingkungan rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien pada Rumah Sakit Siti Khadijah” adalah terbukti benar hal ini dapat dibuktikan dengan nilai t-statistik sebesar $2,795 > t\text{-tabel } 1,975$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel lingkungan rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien berdasarkan hal tersebut H4 diterima.

5. Hipotesis Statistik kelima

Pengaruh kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien pada Rumah Sakit Siti Khadijah . Hipotesis kelima diajukan bahwa “diduga variabel kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien pada Rumah Sakit Siti Khadijah” adalah terbukti benar hal ini dapat dibuktikan dengan nilai t-statistik sebesar $3,262 > t\text{-tabel } 1,975$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien berdasarkan hal tersebut H5 diterima.

6. Hipotesis Statistik keenam

Pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien pada Rumah Sakit Siti Khadijah . Hipotesis keenam diajukan bahwa “diduga variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien pada Rumah Sakit Siti Khadijah” adalah terbukti benar hal ini dapat dibuktikan dengan nilai t -statistik sebesar $2,775 > t$ -tabel $1,975$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien berdasarkan hal tersebut H_6 diterima.

7. Hipotesis Statistik ketujuh

Pengaruh lingkungan rumah sakit terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien pada Rumah Sakit Siti Khadijah . Hipotesis ketujuh diajukan bahwa “diduga variabel lingkungan rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien pada Rumah Sakit Siti Khadijah” adalah terbukti benar hal ini dapat dibuktikan dengan nilai t -statistik sebesar $3,045 > t$ -tabel $1,975$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel lingkungan rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien berdasarkan hal tersebut H_7 diterima.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian dan pengujian dengan menggunakan metode statistik menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan poli eksekutif di rumah sakit swasta di Sidoarjo. Hasil analisis menunjukkan nilai t -hitung sebesar $5,772$ yang lebih besar dari nilai t -tabel $1,975$, dengan tingkat signifikansi yang lebih kecil dari $0,05$. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki kontribusi nyata dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan rumah sakit, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Hal ini dapat dilihat dari dimensi kualitas layanan seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik yang berhasil menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi pasien. Pasien merasa dihargai dan dilayani dengan baik, sehingga membentuk persepsi positif terhadap pelayanan rumah sakit.

Selain itu, nilai statistik yang tinggi pada variabel ini menguatkan bukti bahwa peningkatan kualitas layanan merupakan strategi penting dalam membangun kepuasan pasien, khususnya dalam konteks pelayanan kesehatan yang kompetitif. Oleh karena itu, berdasarkan hasil tersebut, hipotesis pertama (H_1) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dapat diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Temuan ini konsisten dengan penelitian A'qoulah et al. (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan merupakan determinan utama kepuasan pasien. Hal ini juga sejalan dengan penelitian Prakoso (2023) yang menemukan bahwa kualitas layanan, khususnya dari segi ketepatan waktu dan sikap tenaga medis, sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian, kualitas layanan yang diberikan RS Siti Khadijah melalui poli eksekutif terbukti menjadi faktor penting dalam membangun kepuasan pasien.

Pengaruh lingkungan rumah sakit terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Siti Khadijah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan rumah sakit memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Siti Khadijah. Hal ini dibuktikan dari hasil pengujian statistik yang menunjukkan nilai t-hitung sebesar 7,150 yang lebih besar dari t-tabel sebesar 1,975 dengan tingkat signifikansi di bawah 0,05.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa lingkungan rumah sakit berperan penting dalam membentuk persepsi dan kenyamanan pasien, yang berdampak langsung terhadap tingkat kepuasan mereka. Aspek-aspek lingkungan seperti kebersihan, kenyamanan ruang tunggu, tata letak ruangan, sirkulasi udara, pencahayaan, hingga keamanan lingkungan menjadi faktor yang turut mempengaruhi pengalaman pasien selama berada di rumah sakit.

Temuan ini memperkuat bahwa suasana fisik rumah sakit yang nyaman dan tertata baik akan meningkatkan rasa aman dan puas pasien selama menjalani perawatan. Berdasarkan hasil tersebut, maka hipotesis kedua (H2) yang menyatakan bahwa lingkungan rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dinyatakan diterima. Lingkungan rumah sakit terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil ini mendukung penelitian Tang et al. (2020) yang menyatakan bahwa kebersihan dan kenyamanan fasilitas kesehatan berperan penting dalam menciptakan pengalaman pasien yang memuaskan. Temuan ini juga diperkuat oleh penelitian Supartiningsih (2017) yang menegaskan bahwa lingkungan fisik rumah sakit yang kondusif mampu meningkatkan persepsi pasien terhadap kualitas layanan.

Pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan pasien pada Rumah Sakit Siti Khadijah

Hasil penelitian dan pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis statistik menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepercayaan pasien pada Rumah Sakit Siti Khadijah. Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh nilai t-hitung sebesar 2,521, yang lebih besar dari nilai t-tabel sebesar 1,975, serta nilai signifikansi (probabilitas) lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien.

Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan rumah sakit, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya. Kualitas layanan yang dimaksud dapat mencakup aspek ketepatan waktu pelayanan, kejelasan informasi medis, keramahan tenaga medis, serta kenyamanan dalam proses administrasi dan pengobatan.

Berdasarkan temuan ini, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas layanan merupakan faktor penting dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Oleh karena itu, hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepercayaan pasien dapat diterima. Hasil ini juga sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik memiliki kontribusi besar terhadap peningkatan kepercayaan pasien dalam konteks layanan kesehatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan El-Haddad et al. (2020) yang menemukan bahwa kualitas layanan kesehatan meningkatkan tingkat kepercayaan pasien karena pasien merasa lebih aman dan yakin terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak hanya berdampak pada kepuasan pasien, tetapi juga pada kepercayaan mereka terhadap rumah sakit.

Pengaruh Lingkungan Rumah Sakit Terhadap Kepercayaan Pasien Pada Rumah Sakit Siti Khadijah

Hasil penelitian dan pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara lingkungan rumah sakit terhadap kepercayaan pasien pada Rumah Sakit Siti Khadijah. Berdasarkan hasil uji statistik, diperoleh nilai t-hitung sebesar 2,795, yang lebih besar dari nilai t-tabel sebesar 1,975, dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hasil ini menunjukkan bahwa variabel lingkungan rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien.

Penemuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kondisi fisik lingkungan rumah sakit, seperti kebersihan, kenyamanan ruang tunggu, tata letak fasilitas, pencahayaan, ventilasi, dan keamanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan pasien terhadap rumah sakit tersebut. Bukti tersebut menunjukkan bahwa lingkungan rumah sakit yang kondusif dapat memberikan rasa aman dan nyaman kepada pasien, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan mereka terhadap layanan dan tenaga medis yang tersedia.

Dengan demikian, hipotesis keempat yang menyatakan bahwa lingkungan rumah sakit berpengaruh terhadap kepercayaan pasien dapat diterima. Hasil ini juga konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menyebutkan bahwa aspek fisik lingkungan rumah sakit merupakan salah satu determinan penting dalam membentuk persepsi dan kepercayaan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Penelitian ini mendukung temuan Vineetha et al. (2024) yang menyatakan bahwa kenyamanan dan keamanan lingkungan rumah sakit memperkuat kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Dengan demikian, pasien poli eksekutif RS Siti Khadijah merasa lebih percaya karena lingkungan yang bersih, tertata, dan nyaman.

Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kepercayaan Pasien Pada Rumah Sakit Siti Khadijah

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, diperoleh bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien pada Rumah Sakit Siti Khadijah. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai t-hitung sebesar 3,262 lebih besar dari nilai t-tabel sebesar 1,975, dengan tingkat signifikansi (p-value) yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien.

Temuan ini menunjukkan bahwa ketika pasien merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit, baik dari segi fasilitas, tenaga medis, maupun proses administrasi, maka mereka akan memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap rumah sakit tersebut.

Kepuasan pasien menjadi salah satu faktor penting yang mendorong persepsi positif dan loyalitas terhadap institusi layanan kesehatan. Oleh karena itu, hipotesis kelima yang menyatakan bahwa kepuasan pasien berpengaruh terhadap kepercayaan pasien dapat diterima.

Hasil ini juga mendukung teori dan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kepuasan merupakan salah satu penentu utama dalam membangun kepercayaan, terutama dalam konteks pelayanan jasa seperti rumah sakit. Temuan ini konsisten dengan penelitian KhanMohammadi et al. (2023) yang menunjukkan bahwa kepercayaan pasien terhadap layanan rumah sakit akan meningkatkan kepuasan secara keseluruhan. Hal ini menandakan bahwa semakin tinggi kepercayaan pasien, semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Pasien Melalui Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Siti Khadijah

Hasil pengujian hipotesis keenam menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien pada

Rumah Sakit Siti Khadijah. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung sebesar 2,775 yang lebih besar dari t-tabel sebesar 1,975, dengan tingkat signifikansi yang lebih kecil dari 0,05.

Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien menjadi variabel mediasi yang penting dalam hubungan antara kualitas layanan dan kepercayaan pasien. Artinya, kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien, yang selanjutnya akan membentuk kepercayaan terhadap rumah sakit. Dengan demikian, hipotesis keenam yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien dapat diterima (H6 diterima).

Pengaruh Lingkungan Rumah Sakit Terhadap Kepercayaan Pasien Melalui Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Siti Khadijah

Hasil pengujian hipotesis ketujuh menunjukkan bahwa lingkungan rumah sakit berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien pada Rumah Sakit Siti Khadijah. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung sebesar 3,045, yang lebih besar dari t-tabel sebesar 1,975, dengan tingkat signifikansi di bawah 0,05. Temuan ini menjelaskan bahwa lingkungan fisik rumah sakit, seperti kebersihan, kenyamanan, pencahayaan, dan penataan fasilitas, tidak hanya berpengaruh langsung terhadap kepercayaan pasien, tetapi juga melalui kepuasan yang dirasakan pasien terhadap layanan secara keseluruhan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa lingkungan rumah sakit yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien, dan kepuasan tersebut akan memperkuat kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Oleh karena itu, hipotesis ketujuh yang menyatakan bahwa lingkungan rumah sakit berpengaruh terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien dapat diterima (H7 diterima). Kepercayaan pasien terbukti memediasi pengaruh kualitas layanan maupun lingkungan rumah sakit terhadap kepuasan pasien. Hasil ini sesuai dengan penelitian Rauf et al. (2024) yang menegaskan bahwa kepercayaan merupakan faktor psikologis penting dalam memperkuat hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pasien. Artinya, peningkatan kepuasan pasien di poli eksekutif RS Siti Khadijah tidak hanya dipengaruhi langsung oleh kualitas layanan dan lingkungan rumah sakit, tetapi juga diperkuat oleh kepercayaan pasien terhadap rumah sakit tersebut.

KESIMPULAN

1. Kualitas layanan kesehatan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan poli eksekutif di rumah sakit swasta di Sidoarjo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan, seperti kecepatan pelayanan, perhatian petugas medis, dan kemampuan komunikasi tenaga kesehatan, menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pasien. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk terus menjaga dan meningkatkan standar kualitas layanan agar dapat memenuhi harapan pasien.
2. Kualitas layanan kesehatan juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien rawat jalan poli eksekutif di rumah sakit swasta di Sidoarjo. Artinya, pelayanan yang berkualitas turut membangun rasa percaya pasien terhadap profesionalisme dan integritas tenaga medis. Rumah sakit perlu terus meningkatkan mutu pelayanan agar mampu mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan pasien.
3. Lingkungan rumah sakit memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan poli eksekutif di rumah sakit swasta di Sidoarjo. Lingkungan yang bersih, nyaman, dan tertata dengan baik memberikan kontribusi besar terhadap kenyamanan pasien selama menjalani perawatan. Oleh karena itu, pihak rumah sakit perlu menjaga dan memperbaiki kondisi fisik lingkungan secara berkelanjutan.

4. Lingkungan rumah sakit juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan fisik rumah sakit yang mendukung dapat meningkatkan persepsi positif pasien terhadap kualitas layanan secara keseluruhan, yang pada akhirnya membangun kepercayaan mereka terhadap institusi pelayanan kesehatan tersebut.
5. Kepercayaan pasien memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan poli eksekutif di rumah sakit swasta di Sidoarjo. Artinya, semakin tinggi tingkat kepercayaan pasien terhadap tenaga medis dan layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Rumah sakit perlu menjaga integritas dan konsistensi dalam pelayanan untuk memperkuat kepercayaan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- A'qoulah, A., Kuyini, A. B., & Albalas, S. (2022). Exploring the Gap Between Patients' Expectations and Perceptions of Healthcare Service Quality. *Patient Preference and Adherence*, 16, 1295–1305. <https://doi.org/10.2147/PPA.S360852>
- Akbar, T. S., Fitrah, Y., & Rafli, M. (2023). Pengaruh, Persepsi Harga, Persepsi Kualitas, Dan Loyalitas Merek Terhadap Minat Beli Pada Toko Online Shopee. *Jurnal Neraaca Manajemen, Ekobnomi*, 3(1), 1–14. <https://ejournal.warunayama.org/index.php/musytarineraca/article/view/1655>
- Aladwan, M. A., Anuar, M. M., Aladwan, R. M., & Salleh, H. S. (2024). The Effect of Service Quality, Patient Trust and Hospital Reputation on Patient Satisfaction in Jordanian Public Hospital. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 21, 410–426. <https://doi.org/10.37394/23207.2024.21.36>
- Ali, M. M., Hariyati, T., Pratiwi, M. Y., & Afifah, S. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Penerapannya dalam Penelitian. *Education Journal*.2022, 2(2), 1–6.
- Ap, A. R. A., Nadya, N., Gobel, F. A., Ikhtiar, M., Muh, A., & Muchlis, N. (2025). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Poli Umum di Klinik Medical Specialist Centre Makassar Tahun 2024. 6(1), 46–57.
- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498–504. <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>
- Ariyanto, A. (2023). Manajemen Pemasaran. In Widina Bhakti Persada Bandung.
- Avia, I., Handiyani, H., & Gayatri, D. (2021). Hubungan antara keterampilan komunikasi manajer kasus perawat dan kepuasan pasien di rumah sakit di Jakarta. 31.
- Charismana, D. S., Retnawati, H., & Dhewantoro, H. N. S. (2022). Motivasi Belajar Dan Prestasi Belajar Pada Mata Pelajaran Ppkn Di Indonesia: Kajian Analisis Meta. *Bhineka Tunggal Ika: Kajian Teori Dan Praktik Pendidikan PKn*, 9(2), 99–113. <https://doi.org/10.36706/jbti.v9i2.18333>
- Chukwuma, A., Bossert, T. J., & Croke, K. (2019). Health service delivery and political trust in Nigeria. *SSM - Population Health*, 7(March), 100382. <https://doi.org/10.1016/j.ssmph.2019.100382>
- Dan, M., Obyek, D., & Penelitian, S. (2021). Bab 2 metodologi dan deskripsi obyek/subyek penelitian 2.1. jenis penelitian dan metode penelitian. 9–18.
- Destya, V., Raisah, P., & Hidayatullah, M. (2023). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Kabupaten X. *MAHESA : Malahayati Health Student Journal*, 3(12), 4102–4116. <https://doi.org/10.33024/mahesa.v3i12.12431>
- Dwi, I. N., Atmaja, J., Virginia, F., Dewi, S., Pande, I. K., Putra, P. W., Putra, A. S., Pebriana, I., & Metha, P. (2024). Hubungan Karakteristik Pasien Terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Kota Mataram The Relationship between Patient Characteristics and Perceptions of Healthcare Service Quality at Mataram City Regional Public Hospital. 5(2), 195–213.
- Dzikriyati, N., Raharjo, M., & Nurjazuli, N. (2023). Evaluasi Pelaksanaan Green Hospital: Kajian

- Sistematik. *Environmental Occupational Health and Safety Journal*, 4(1), 35.
<https://doi.org/10.24853/eohjs.4.1.35-41>
- El-Haddad, C., Hegazi, I., & Hu, W. (2020). Understanding Patient Expectations of Health Care: A Qualitative Study. *Journal of Patient Experience*, 7(6), 1724–1731.
<https://doi.org/10.1177/2374373520921692>
- Emmanuella, O., & Fajar, R. (2024). *barlqnggqnqn PASIEN*. 7781–7790.
- Fachri, M. (2024). Pelayanan dan Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit X Tahun 2023. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, 20(1), 87–98.
<https://jurnal.umj.ac.id/index.php/JKK>
- Fadhillah1), A. S., Febrian1), M. D., , Muhammad Cahyo Prakoso1), M. R., Putri1), S. D., & , Raden Siti Nurlaela, S.TP, M. T. 1. (2024). Sistem Pengambilan Contoh Dalam Metode Penelitian. *Karimah Tauhid*, 3(6), 7228–7237.
- Fajri, C., Amelya, A., & Suworo, S. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Indonesia Applicad. *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(1), 369–373. <https://doi.org/10.54371/jiip.v5i1.425>
- Fay, D. L. (2017). Dimensi Kualitas Pelayanan. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 8–37