

MODEL KUALITAS LAYANAN DALAM MENENTUKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN DI RS MAYAPADA SURABAYA

Harry Purnomo Salim*, Oliandes Sondakh
Universitas Pelita Harapan
Korespondensi: harrypurnomo@hotmail.com

Diserahkan: 28 April 2025, Disetujui: 10 Mei 2025, Tersedia daring: 19 Mei 2025

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh technical quality, procedural quality, infrastructural quality, interactional quality, personnel quality, dan social support quality terhadap kepuasan pasien, serta pengaruh kepuasan pasien terhadap behavioral intention pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Mayapada Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei terhadap 240 pasien rawat inap. Data dianalisis menggunakan SPSS 22.0 dengan uji validitas, reliabilitas, normalitas, serta analisis regresi linier. Hasil penelitian menunjukkan bahwa technical quality, procedural quality, infrastructural quality, interactional quality, dan personnel quality berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Sementara itu, social support quality tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Selain itu, kepuasan pasien terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap behavioral intention. Temuan ini mengindikasikan pentingnya peningkatan dimensi mutu pelayanan teknis, prosedural, fasilitas fisik, interaksi personal, dan kualitas tenaga medis untuk memperkuat kepuasan serta loyalitas pasien. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi peningkatan layanan rumah sakit serta memperkaya literatur akademik di bidang manajemen layanan kesehatan.
Kata Kunci: behavioral intention, interactional quality, patient satisfaction, procedural quality, technical quality

Abstract

This study aims to analyze the influence of technical quality, procedural quality, infrastructural quality, interactional quality, personnel quality, and social support quality on patient satisfaction, as well as the influence of patient satisfaction on behavioral intention among inpatients at Mayapada Hospital Surabaya. The research method used is quantitative with a survey approach involving 240 inpatients. Data were analyzed using SPSS 22.0 through validity, reliability, normality tests, and linear regression analysis. The results show that technical quality, procedural quality, infrastructural quality, interactional quality, and personnel quality have a significant positive effect on patient satisfaction. Meanwhile, social support quality does not have a significant effect on patient satisfaction. Additionally, patient satisfaction has a significant positive influence on behavioral intention. These findings highlight the importance of improving the dimensions of technical service quality, procedural efficiency, facility infrastructure, interpersonal interaction, and healthcare personnel quality to enhance patient satisfaction and loyalty. This research is expected to contribute to the development of hospital service improvement strategies and enrich the academic literature in the field of healthcare service management.

Keywords: behavioral intention, interactional quality, patient satisfaction, procedural quality, technical quality

A. PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas layanan rumah sakit merupakan tantangan penting dalam dunia kesehatan modern, termasuk di Rumah Sakit Mayapada Surabaya. Meskipun angka kunjungan rawat inap meningkat, kepuasan pasien belum sepenuhnya optimal, terutama terkait aspek mutu teknis, prosedural, infrastruktur, interaksi, tenaga medis, dan dukungan sosial. Permasalahan

ini berpotensi memengaruhi loyalitas pasien dan keberlangsungan rumah sakit dalam jangka panjang.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan analisis komprehensif terhadap dimensi kualitas layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan niat perilaku (behavioral intention) mereka. Rencana pemecahan masalah ini dilakukan dengan mengkaji enam aspek kualitas layanan secara sistematis: technical quality, procedural quality, infrastructural quality, interactional quality, personnel quality, dan social support quality.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh masing-masing dimensi kualitas layanan terhadap patient satisfaction dan pengaruh lanjutannya terhadap behavioral intention pasien rawat inap di Rumah Sakit Mayapada Surabaya.

Kajian literatur menunjukkan bahwa technical quality dan procedural quality berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Swain & Kar, 2018; Gupta & Arora, 2019), walaupun terdapat perbedaan hasil dalam beberapa studi, misalnya oleh Hussain et al. (2016) dan Fan et al. (2017), yang menunjukkan hubungan tidak signifikan pada beberapa variabel. Oleh karena itu, penting dilakukan penelitian lebih lanjut dalam konteks rumah sakit baru seperti Mayapada Surabaya.

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai kualitas layanan rumah sakit, sekaligus memberikan masukan praktis bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan kepuasan pasien dan memperkuat loyalitas pasien di tengah persaingan industri layanan kesehatan yang semakin ketat..

B. LANDASAN TEORI

1. Technical Quality

Technical quality didefinisikan sebagai persepsi pasien terhadap ketepatan dan efektivitas dari layanan medis serta hasil klinis yang diterima (Gronroos, 1984). Aspek ini menekankan dimensi nyata dari pelayanan kesehatan, seperti akurasi diagnosis, keberhasilan terapi, dan ketepatan prosedur medis. Technical quality yang tinggi memperkuat kepercayaan pasien terhadap penyedia layanan kesehatan, sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas.

Penelitian yang dilakukan oleh Swain dan Kar (2018) menunjukkan bahwa technical quality memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan niat perilaku dalam layanan rumah sakit. Selain itu, Gupta dan Arora (2019) menemukan bahwa pasien yang menilai technical quality rumah sakit sebagai tinggi lebih cenderung untuk merekomendasikannya kepada orang lain.

H1: Technical quality berpengaruh signifikan terhadap customer satisfaction

2. Procedural Quality

Procedural quality mengacu pada kelancaran, transparansi, dan efisiensi proses administratif dan klinis yang dialami pasien selama menerima pelayanan di rumah sakit (Swain & Kar, 2018). Aspek ini meliputi prosedur pendaftaran, waktu tunggu, sistem pembayaran, dan proses kepulangan pasien.

Fan et al. (2017) menemukan bahwa ketidakefisienan prosedural, seperti waktu tunggu yang lama, dapat menurunkan kepuasan pasien, bahkan jika hasil klinisnya baik. Selain itu, Davies (1991) menegaskan bahwa proses rumah sakit yang terstruktur dan efisien meningkatkan kepercayaan pasien terhadap sistem pelayanan kesehatan.

H2: Procedural quality berpengaruh signifikan terhadap customer satisfaction

3. Infrastructural Quality

Infrastructural quality menggambarkan aspek fisik pelayanan rumah sakit, seperti fasilitas, peralatan medis, kebersihan, dan aksesibilitas umum (Padma et al., 2010). Ketersediaan

infrastruktur modern secara langsung memengaruhi kenyamanan pasien, rasa aman, dan tingkat kepuasan.

Amaratunga (2008) menekankan bahwa infrastruktur rumah sakit yang terawat dengan baik meningkatkan kepercayaan diri pasien serta mengurangi kecemasan selama perawatan. Namun, Hussain et al. (2016) melaporkan bahwa infrastructural quality dalam beberapa kasus tidak memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan pasien.

H3: Infrastructural quality berpengaruh signifikan terhadap customer satisfaction

4. Interactional Quality

Interactional quality berkaitan dengan hubungan interpersonal antara tenaga kesehatan dengan pasien, termasuk gaya komunikasi, empati, daya tanggap, dan dukungan emosional yang diberikan (Lemke et al., 2011). Interaksi yang baik dapat meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan emosional pasien selama menerima layanan.

Penelitian oleh Wu (2011) menunjukkan bahwa pasien yang merasa dihargai dan diperhatikan oleh tenaga medis menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dan cenderung lebih loyal terhadap rumah sakit tersebut.

H4: Interactional quality berpengaruh signifikan terhadap customer satisfaction

5. Personnel Quality

Personnel quality merujuk pada kompetensi teknis, profesionalisme, dan sikap tenaga medis, baik dokter, perawat, maupun staf administrasi (Dahlstrom et al., 2018). Kualitas personel yang baik tidak hanya menjamin pelayanan medis yang tepat, tetapi juga menciptakan hubungan interpersonal yang positif.

Swain dan Kar (2018) menemukan bahwa personnel quality memiliki dampak langsung terhadap persepsi pasien terhadap pengalaman layanan mereka, yang pada akhirnya memengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas.

H5: Personnel quality berpengaruh signifikan terhadap customer satisfaction

6. Social Support Quality

Social support quality mencerminkan tingkat dukungan sosial dan tanggung jawab etis yang diberikan rumah sakit kepada pasien dan keluarganya (Helgeson, 2003). Dukungan sosial ini dapat berbentuk bantuan emosional, informasi, maupun instrumen layanan tambahan.

Swain dan Kar (2018) menyatakan bahwa social support quality, meskipun sering kali diabaikan, memainkan peran penting dalam memperkuat loyalitas dan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan.

H6: Social support quality berpengaruh signifikan terhadap customer satisfaction

7. Patient Satisfaction

Patient satisfaction didefinisikan sebagai tingkat di mana harapan pasien terhadap layanan kesehatan terpenuhi atau bahkan terlampaui (Oliver, 2010). Kepuasan pasien menjadi indikator utama dalam mengukur kualitas layanan kesehatan.

Menurut Kotler (2003) serta Gupta dan Arora (2019), patient satisfaction berfungsi sebagai mediator penting antara dimensi kualitas layanan dan perilaku konsumen di sektor kesehatan.

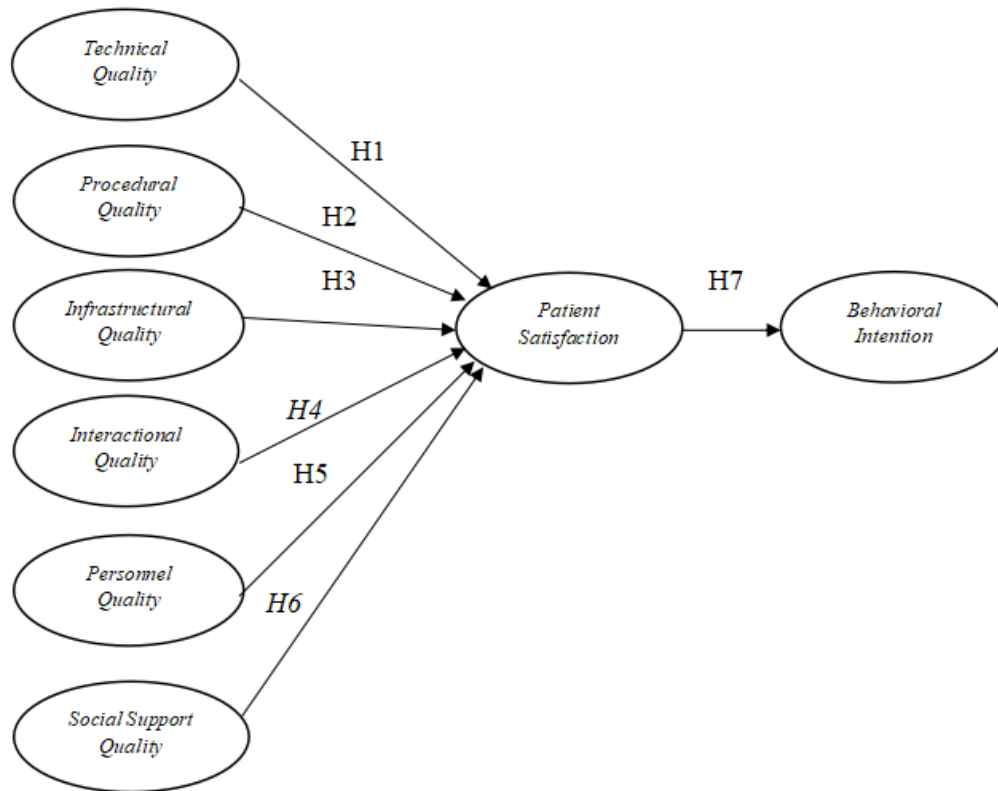
H7: Kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap behavioral intention.

8. Behavioral Intention

Behavioral intention menggambarkan kecenderungan pasien untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit, merekomendasikan kepada orang lain, serta mempertahankan hubungan jangka panjang dengan penyedia layanan (Kotler, 2014; Swain &

Kar, 2018). Behavioral intention sangat penting untuk mempertahankan keberlanjutan bisnis rumah sakit di tengah persaingan ketat.

Penelitian oleh Padma et al. (2010) menunjukkan bahwa behavioral intention merupakan hasil langsung dari kualitas layanan yang baik dan tingkat kepuasan pasien yang tinggi.



Gambar 1. Model Penelitian
Sumber: Researcher, 2025

A. METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengkaji pengaruh enam dimensi kualitas layanan sebagai variabel independen, yaitu technical quality, procedural quality, infrastructural quality, interactional quality, personnel quality, dan social support quality. Dimensi-dimensi kualitas layanan ini diharapkan memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pasien dan pada akhirnya mempengaruhi behavioral intention mereka. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah patient satisfaction dan behavioral intention, yang merepresentasikan sejauh mana kualitas layanan berdampak terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Mayapada Surabaya.

Populasi target dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di Rumah Sakit Mayapada Surabaya. Kriteria responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien yang telah menyelesaikan masa rawat inap dan bersedia untuk mengisi kuesioner berdasarkan pengalaman layanan yang diterimanya. Tidak ada batasan usia atau jenis kelamin dalam pemilihan responden, namun mereka harus memiliki pengalaman sebagai pasien rawat inap di rumah sakit tersebut dalam enam bulan terakhir.

Penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini mengacu pada pendapat Hair et al. (2014), yang menyarankan bahwa untuk analisis model struktural dengan teknik analisis jalur (path analysis), ukuran sampel minimum adalah 5–10 kali jumlah indikator variabel. Berdasarkan jumlah indikator dalam penelitian ini, maka ditentukan bahwa jumlah sampel yang dibutuhkan adalah sebanyak 240 responden.

Pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini akan dilakukan menggunakan software SPSS 22.0. SPSS 22.0 digunakan untuk melakukan analisis deskriptif, uji validitas, uji

reliabilitas, serta analisis korelasi awal. SPSS 22.0 juga digunakan untuk menguji model struktural dan menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini secara komprehensif, sehingga menghasilkan temuan yang akurat dan dapat diandalkan mengenai pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pasien dan behavioral intention.

B. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Dalam setiap penelitian, pemahaman terhadap karakteristik responden sangat penting, karena faktor demografis dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Jenis kelamin dan usia merupakan aspek penting yang membentuk perbedaan dalam persepsi kepuasan dan loyalitas pasien. Melalui analisis ini, penelitian bertujuan untuk memperoleh pemahaman lebih dalam mengenai kontribusi variasi demografi terhadap kepuasan pasien dan behavioral intention di Rumah Sakit Mayapada Surabaya.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	96	40%
2	Perempuan	144	60%
Total		240	100%

Sumber: Data Kuesioner, 2025

Berdasarkan Tabel 1 (satu), dari total 240 responden, mayoritas responden adalah perempuan, yaitu sebesar 60%. Hal ini menunjukkan bahwa perempuan lebih aktif dalam mengevaluasi dan menilai kualitas layanan kesehatan.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	18 – 30 tahun	95	40%
2	31 – 40 tahun	80	33%
3	41 – 50 tahun	45	19%
4	51 – 60 tahun	20	8%
Total		240	100%

Sumber: Data Kuesioner, 2025

Berdasarkan Tabel 2 (dua), sebagian besar responden berada pada rentang usia 18–30 tahun sebesar 40%, diikuti usia 31–40 tahun sebesar 33%. Hal ini mencerminkan dominasi pasien usia produktif di Rumah Sakit Mayapada Surabaya.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Kode Item	Corrected Item Total Correlation	Cronbach's Alpha	Kriteria
Technical Quality (TQ)	TQ1-TQ5	> 0,196	0,912	Valid
Procedural Quality (PQ)	PQ1-PQ6	> 0,196	0,897	Valid
Infrastructural Quality (IQ)	IQ1-IQ4	> 0,196	0,889	Valid
Interactional Quality (INQ)	INQ1-INQ5	> 0,196	0,871	Valid
Personnel Quality (PQ)	PQ1-PQ4	> 0,196	0,915	Valid
Social Support Quality (SSQ)	SSQ1-SSQ4	> 0,196	0,902	Valid
Patient Satisfaction (PS)	PS1-PS5	> 0,196	0,936	Valid
Behavioral Intention (BI)	BI1-BI3	> 0,196	0,925	Valid

Sumber: Data Penelitian, 2025

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas pada Tabel 3 (tiga), semua indikator memiliki nilai corrected item-total correlation lebih besar dari 0,196 dan nilai Cronbach's alpha lebih besar dari 0,60, sehingga seluruh instrumen dinyatakan valid dan reliabel.

3. Uji Normalitas

Tabel 4. Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

No	Variabel	Asymp. Sig. (2-tailed)	Keterangan
1	Semua Variabel	0,079	Terdistribusi Normal

Sumber: Data Penelitian, 2025

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig. sebesar 0,079 ($> 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal dan memenuhi asumsi klasik untuk analisis lebih lanjut.

4. Uji T dan Koefisien Regresi

Tabel 5. Uji T dan Koefisien Regresi

Variabel	Signifikansi	Koefisien Regresi	Keterangan
Technical Quality → Patient Satisfaction	0,000	0,222	Hipotesis diterima
Procedural Quality → Patient Satisfaction	0,000	0,276	Hipotesis diterima
Infrastructural Quality → Patient Satisfaction	0,000	0,213	Hipotesis diterima
Interactional Quality → Patient Satisfaction	0,000	0,165	Hipotesis diterima
Personnel Quality → Patient Satisfaction	0,011	0,130	Hipotesis diterima
Social Support Quality → Patient Satisfaction	0,403	0,026	Hipotesis ditolak
Patient Satisfaction → Behavioral Intention	0,000	0,752	Hipotesis diterima

Sumber: Data Penelitian, 2025

Berdasarkan Tabel 5 (lima) dapat disimpulkan bahwa Technical Quality, Procedural Quality, Infrastructural Quality, Interactional Quality dan Personnel Quality berpengaruh positif signifikan terhadap Patient Satisfaction. Social Support Quality dinyatakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Patient Satisfaction, sedangkan Patient Satisfaction berpengaruh positif signifikan terhadap Behavioral Intention.

Model penelitian ini dikembangkan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien (patient satisfaction) dan niat perilaku pasien (behavioral intention) di Rumah Sakit Mayapada Surabaya. Penelitian ini mengkaji enam faktor layanan, yaitu technical quality, procedural quality, infrastructural quality, interactional quality, personnel quality, dan social support quality untuk mengetahui pengaruhnya terhadap kepuasan pasien, serta pengaruh kepuasan pasien terhadap behavioral intention.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa technical quality memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap patient satisfaction. Temuan ini mendukung hipotesis bahwa kualitas teknis layanan, seperti ketepatan diagnosis, keakuratan tindakan medis, dan keberhasilan hasil klinis, berkontribusi besar dalam meningkatkan kepuasan pasien. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Chou (2014) dan Cronin & Taylor (1992), yang menyatakan bahwa technical quality merupakan komponen kunci dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap layanan kesehatan.

Penelitian ini juga menemukan bahwa procedural quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap patient satisfaction. Hal ini berarti bahwa kelancaran proses administrasi, ketepatan waktu pelayanan, keamanan pasien, transparansi biaya, dan tindak lanjut pelayanan menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan pasien. Temuan ini mendukung hasil

penelitian Lestari (2017) dan Qureshi et al. (2013), yang menekankan pentingnya prosedur yang adil dan efisien dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Selanjutnya, *infrastructural quality* juga terbukti berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction*. Ini menunjukkan bahwa kenyamanan fasilitas, kebersihan, ketersediaan alat kesehatan, serta kemudahan akses mendukung pengalaman positif pasien selama dirawat inap. Temuan ini sejalan dengan penelitian Padma et al. (2010) yang menyoroti pentingnya fasilitas fisik dalam pelayanan kesehatan.

Interactional quality dalam penelitian ini juga menunjukkan pengaruh positif yang signifikan terhadap *patient satisfaction*. Ini berarti bahwa sikap ramah, empati, perhatian personal dari tenaga medis dan staf rumah sakit berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Temuan ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Dagger et al. (2007) dan Padma et al. (2010) yang menyatakan bahwa kualitas interaksi interpersonal sangat mempengaruhi persepsi pasien terhadap layanan kesehatan. Hubungan yang baik antara pasien dan penyedia layanan meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan pasien selama masa perawatan.

Personnel quality juga menunjukkan pengaruh positif yang signifikan terhadap *patient satisfaction*. Profesionalisme, kompetensi teknis, komunikasi efektif, dan sikap sopan tenaga kesehatan menjadi faktor penting dalam membangun kepuasan pasien. Di sisi lain, *social support quality* dalam penelitian ini tidak berpengaruh signifikan terhadap *atient satisfaction*. Ini menunjukkan bahwa walaupun rumah sakit menyediakan layanan bantuan sosial seperti dukungan administrasi BPJS atau program bantuan pasien, faktor tersebut tidak dirasakan sebagai penentu utama dalam persepsi kepuasan pasien dibandingkan dengan kualitas pelayanan medis dan interpersonal.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa *patient satisfaction* berpengaruh positif signifikan terhadap *behavioral intention*. Artinya, semakin puas pasien terhadap layanan yang diterima, semakin besar kemungkinan mereka untuk merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain, kembali menggunakan layanan, atau menunjukkan loyalitas. Temuan ini mendukung penelitian dari Mahapatra (2015) dan Swapnarag & Kar (2018) yang menekankan peran penting kepuasan pelanggan dalam mendorong perilaku positif di sektor pelayanan jasa.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mengonfirmasi bahwa *technical quality*, *procedural quality*, *infrastructural quality*, *interactional quality*, dan *personnel quality* adalah faktor utama yang membentuk *patient satisfaction*, yang kemudian mendorong *behavioral intention* pasien. *Social support quality*, meskipun penting secara teori, tidak terbukti berpengaruh signifikan dalam konteks ini.

E. PENUTUP

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien di Rumah Sakit Mayapada Surabaya dipengaruhi secara signifikan oleh lima dimensi layanan utama, yaitu *technical quality*, *procedural quality*, *infrastructural quality*, *interactional quality*, dan *personnel quality*. Kelima faktor tersebut terbukti memainkan peran penting dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap pelayanan yang diterima. Sebaliknya, *social support quality* tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, yang menunjukkan bahwa aspek dukungan sosial belum menjadi prioritas utama dalam persepsi pasien terhadap mutu layanan rumah sakit. Selain itu, kepuasan pasien terbukti memiliki hubungan positif yang signifikan terhadap *behavioral intention*, seperti niat untuk kembali menggunakan layanan atau merekomendasikannya kepada orang lain.

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar manajemen rumah sakit lebih fokus pada peningkatan kualitas teknis, efisiensi prosedural, kenyamanan fasilitas, kualitas interaksi interpersonal, serta kompetensi dan sikap tenaga medis. Pelatihan rutin, evaluasi kualitas

layanan, dan pendekatan yang berorientasi pada pasien sangat dianjurkan untuk diterapkan secara konsisten. Dengan strategi yang terfokus pada aspek-aspek ini, rumah sakit dapat memperkuat kepuasan dan loyalitas pasien, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap citra dan keberlanjutan institusi.

DAFTAR PUSTAKA

- Amaratunga, D. (2008). *Hospital infrastructure and patient confidence*. *Journal of Health Care Management*, 53(3), 197–205.
- Arifin, A., & Budiarto, D. S. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Jombang. *EKSIS: Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 11(1), 28–38.
- Chou, S. (2014). The impact of technical quality on patient satisfaction in healthcare services. *International Journal of Healthcare Management*, 7(2), 100–108.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68.
- Dagger, T. S., Sweeney, J. C., & Johnson, L. W. (2007). A hierarchical model of health service quality: Scale development and investigation of an integrated model. *Journal of Service Research*, 10(2), 123–142.
- Dahlstrom, R., McNeilly, K. M., & Speh, T. W. (2018). *Salesperson performance and customer relationship quality*. *Industrial Marketing Management*, 27(4), 327–340.
- Davies, H. T. O. (1991). Process improvement and patient satisfaction in hospitals. *Health Services Management Research*, 4(3), 142–150.
- Davies, H. T. O. (1991). *Quality measurement and quality assurance in health care*. *Quality in Health Care*, 1(1), 9–17.
- Fan, J., Smith, A., & Lee, T. (2017). Procedural efficiency and its effect on patient satisfaction. *Healthcare Policy*, 12(4), 56–63.
- Fan, Y., Wang, W., & Wu, C. (2017). *Service process analysis in healthcare: Impact on satisfaction and loyalty*. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 30(3), 227–237.
- Gupta, S., & Arora, R. (2019). Impact of technical and procedural quality on patient satisfaction: An empirical study in Indian hospitals. *Journal of Health Management*, 21(3), 345–359.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Pearson Education.

- Helgeson, V. S. (2003). *Social support and quality of life*. *Quality of Life Research*, 12(Suppl 1), 25–31.
- Hussain, S., Khan, A., & Ahmad, M. (2016). Influence of infrastructural quality on patient satisfaction: Evidence from developing countries. *International Journal of Healthcare Quality Assurance*, 29(5), 503–515.
- Kotler, P. (2003). *Marketing management* (11th ed.). Prentice Hall.
- Kotler, P. (2014). *Marketing for healthcare organizations*. Pearson Education.
- Lemke, F., Clark, M., & Wilson, N. (2011). Customer experience quality: An exploration in business and consumer contexts using repertory grid technique. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 39(6), 846–869.
- Lestari, S. (2017). Prosedur administrasi dan kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 4(2), 45–54.
- Mahapatra, S. (2015). *A framework for analyzing patient satisfaction in healthcare service: An empirical study*. *International Journal of Services and Operations Management*, 21(1), 1–20.
- Mahapatra, S. K. (2015). Patient satisfaction and behavioral intentions: A study in Indian healthcare sector. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 9(1), 47–61.
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer* (2nd ed.). Routledge.
- Padma, P., Rajendran, C., & Lokachari, P. S. (2010). Service quality and its impact on customer satisfaction in Indian hospitals. *Benchmarking: An International Journal*, 17(6), 807–841.
- Padma, P., Reddy, R., & Ramana, M. V. (2010). The impact of infrastructural quality on patient satisfaction in hospitals. *Journal of Health Management*, 12(2), 143–158.
- Qureshi, M. I., Shahid, K., & Zaman, K. (2013). Service quality, customer satisfaction and loyalty in hospitals. *Journal of Business and Management*, 8(3), 58–66.
- Qureshi, S., Khan, N., & Malik, R. (2013). Procedural fairness and patient satisfaction in healthcare. *International Journal of Healthcare Quality Assurance*, 26(2), 138–151.
- Rahayu, R., & Yahya, D. R. (2023). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan kesadaran merek melalui media sosial Instagram. *EKSIS: Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 14(2), 155–165.
- Swain, S. K., & Kar, S. (2018). *Impact of hospital service quality on patient's behavioral intentions: An empirical study in India*. *International Journal of Healthcare Management*, 11(1), 16–25.

- Swain, S., & Kar, B. (2018). Service quality dimensions and their impact on patient satisfaction and behavioral intentions: An empirical study in Indian hospitals. *International Journal of Healthcare Management*, 11(1), 52–63.
- Swapnarag, K., & Kar, B. (2018). Patient satisfaction and behavioral intention in healthcare services: A study in Indian hospitals. *International Journal of Healthcare Management*, 11(3), 190–200.
- Wu, C. H. J. (2011). *The impact of hospital service quality on patient loyalty: Evidence from Taiwan*. *African Journal of Business Management*, 5(4), 1234–1241.
- Wu, S. (2011). The role of interactional quality in shaping patient satisfaction in hospitals. *Health Services Research and Managerial Epidemiology*, 1(1), 1–8.