

# JURNAL PROMOTIF PREVENTIF

## Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pasien terhadap Kepuasan Pasien: Peran Mediasi Akreditasi Rumah Sakit dalam Studi Cross Sectional di RSUD Lembang, Indonesia

### *The Effect of Service Quality and Patient Trust on Patient Satisfaction: The Mediating Role of Hospital Accreditation in a Cross-Sectional Study at RSUD Lembang, Indonesia*

Aep Ratnajaya\*, Taufik Zulfikar, Ety Sofia Mariati Asnar, Ayu Laili Rahmiyati, Teguh Nurhadi Suharsono, Farida Yuliaty

Magister Manajemen, Universitas Sangga Buana YPKP Bandung, Indonesia

#### Article Info

##### Article History

Received: 30 Mar 2026

Revised: 19 Apr 2026

Accepted: 26 Apr 2026

#### ABSTRACT / ABSTRAK

*Accreditation of RSUD Lembang does not fully guarantee the satisfaction of non-JKN patients because the quality of Service and patient trust is still felt less than optimal even though quality and safety standards have been applied. This cross-sectional descriptive verification study examines the effect of service quality (X1), patient trust (X2), and accreditation as mediation variables (Y) on non-JKN patient satisfaction (Z). The population of non-JKN patients in 2024 (9,997) was sampled by random sampling using the Slovin Formula ( $e=10\%$ ) as many as 99 respondents, analyzed by path analysis through linear regression SPSS 21.0. The results showed the quality of Service and patient trust partial and simultaneous significant effect on Accreditation ( $R^2=60.8\%$ ) and patient satisfaction ( $R^2=51.4\%$ ) with  $p<0.05$ . Accreditation partially mediates the effect of service quality on patient satisfaction, but not on patient confidence. These three variables are integrated into a crucial strategy to optimize the satisfaction of non-JKN patients in Lembang hospital on an ongoing basis.*

**Keywords:** Service quality, patient trust, accreditation, patient satisfaction

Akreditasi RSUD Lembang belum sepenuhnya menjamin kepuasan pasien non-JKN karena kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien masih dirasakan kurang optimal meskipun standar mutu dan keselamatan telah diterapkan. Penelitian deskriptif verifikatif dengan rancangan cross-sectional ini menguji pengaruh kualitas pelayanan (X1), kepercayaan pasien (X2), dan akreditasi sebagai variabel mediasi (Y) terhadap kepuasan pasien non-JKN (Z). Populasi pasien non-JKN tahun 2024 (9.997) diambil sampel secara random sampling menggunakan rumus Slovin ( $e=10\%$ ) sebanyak 99 responden, dianalisis dengan path analysis melalui regresi linear SPSS 21.0. Hasil menunjukkan kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien berpengaruh parsial dan simultan signifikan terhadap akreditasi ( $R^2=60,8\%$ ) serta kepuasan pasien ( $R^2=51,4\%$ ) dengan  $p<0,05$ . Akreditasi memediasi parsial pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, namun tidak untuk kepercayaan pasien. Ketiga variabel secara terintegrasi menjadi strategi krusial untuk mengoptimalkan kepuasan pasien non-JKN di RSUD Lembang secara berkelanjutan.

**Kata kunci:** Kualitas layanan, kepercayaan pasien, akreditasi, kepuasan pasien

#### Corresponding Author:

Name : Aep Ratnajaya

Affiliate : Magister Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Sangga Buana YPKP Bandung, Indonesia

Address : Jl. Khp Hasan Mustopa No.68, Sukaluyu, Kec. Cibeunying Kaler, Kota Bandung, Jawa Barat 40123

Email : aepratnajaya2@gmail.com

## PENDAHULUAN

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) memainkan peran strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Kabupaten Bandung Barat melalui pelayanan kesehatan perorangan yang paripurna. Namun, data kunjungan rawat inap pasien non-JKN di RSUD Lembang tahun 2024 menunjukkan tren penurunan signifikan sebesar 64,71% dari Januari 51 kunjungan menjadi Desember 18 kunjungan dengan fluktuasi tajam pada bulan Juli -43,48% dan September -37,14%, data hasil pengamatan disajikan pada tabel berikut.

**Tabel 1.** Data Kunjungan Rawat Inap Non JKN RSUD Lembang Tahun 2024

Bulan	Jumlah	Pertumbuhan
Januari	51	-
Februari	47	-7,84
Maret	52	+10,64
April	51	-1,92
Mei	42	-17,65
Juni	46	+9,52
Juli	26	-43,48
Agustus	35	+34,62
September	22	-37,14
Oktober	20	-9,09
November	20	0,00
Desember	18	-10,00
<b>Total</b>	<b>430</b>	<b>-64,71</b>

Sumber: Data Primer, 2026

Penurunan ini mengindikasikan ketidakpuasan pasien non-JKN terhadap kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap institusi, meskipun RSUD Lembang telah memperoleh akreditasi. Penelitian terdahulu umumnya mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien secara langsung tanpa mempertimbangkan peran mediasi akreditasi sebagai variabel intervening. Celah ini penting karena akreditasi tidak hanya berfungsi sebagai formalitas administratif, tetapi juga memperkuat persepsi pasien terhadap mutu layanan secara struktural.

Selain itu, segmentasi pasien non-JKN memiliki karakteristik unik yang belum banyak diteliti secara mendalam. Berbeda dengan pasien JKN yang mendapat subsidi pemerintah, pasien non-JKN membayar secara mandiri sehingga menunjukkan sensitivitas harga lebih tinggi dan ekspektasi layanan personal yang lebih besar terhadap responsivitas petugas, fasilitas nyaman, serta komunikasi individual. Ketergantungan pada kualitas layanan langsung tanpa "jaminan" regulasi JKN membuat kepuasan mereka lebih volatil terhadap inkonsistensi pelayanan.

Kebaruan terletak pada model struktural yang diuji dalam penelitian ini belum pernah diterapkan pada konteks RSUD tipe C di daerah Kabupaten Bandung Barat. Sebagian besar studi sebelumnya terfokus pada rumah sakit tipe A/B perkotaan atau hanya menganalisis hubungan binner secara terpisah, tanpa pendekatan *path analysis* terintegrasi, diharapkan dapat

memberikan kontribusi metodologis dan praktis bagi pengelolaan mutu pelayanan rumah sakit daerah.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan kepercayaan pasien (X2) terhadap akreditasi (Y), menguji pengaruh akreditasi (Y) terhadap kepuasan pasien non-JKN (Z) serta mengidentifikasi peran mediasi akreditasi dalam hubungan kualitas pelayanan, kepercayaan pasien dan kepuasan pasien. Sekaligus merumuskan strategi terintegrasi peningkatan mutu pelayanan RSUD Lembang. Penelitian ini penting dilakukan untuk mencegah penurunan kunjungan pasien non-JKN lebih lanjut, memperkuat reputasi RSUD Lembang, dan berkontribusi pada pencapaian standar pelayanan kesehatan nasional di tingkat kabupaten.

## BAHAN DAN METODE

Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan metode analitik observasional menggunakan rancangan *cross-sectional study* untuk mengidentifikasi hubungan kausal antar variabel pada satu titik waktu tertentu. Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lembang, Kabupaten Bandung Barat, tepatnya di Jalan Raya Lembang Km 11,4 No. 11, Desa Gudang Kahuripan, Kecamatan Lembang, pada periode Maret-April 2026. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada tren penurunan kunjungan pasien non-JKN yang memerlukan analisis mendalam terhadap faktor penentu kepuasan pasien. Populasi penelitian terdiri dari seluruh pasien non-JKN mencakup rawat inap dan rawat jalan di RSUD Lembang periode Januari-Desember 2024 yang berjumlah 9.997 orang. Sampel diambil menggunakan probability random sampling dengan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 10%, menghasilkan ukuran sampel sebanyak 99 responden.

Variabel penelitian meliputi empat konstruk utama dengan definisi operasional sebagai berikut. Pertama, kualitas pelayanan (X1) didefinisikan sebagai persepsi pasien terhadap pemenuhan kebutuhan medis dan non-medis, diukur melalui 20 item skala Likert 1-5 dengan indikator *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Parasuraman et al., 1988). Kedua, kepercayaan pasien (X2) diukur dengan 15 item mencakup *competence trust*, *benevolence trust*, dan *integrity trust*. Ketiga, akreditasi (Y) dinilai melalui 12 item persepsi pasien terhadap standar mutu, keselamatan pasien, dan tata kelola rumah sakit. Keempat, kepuasan pasien non-JKN (Z) diukur dengan 18 item meliputi *overall satisfaction*, *repurchase intention*, dan *word-of-mouth recommendation*.

Pengumpulan data primer dilakukan melalui kuesioner kepada pasien non-JKN dewasa (usia >18 tahun) yang telah menerima pelayanan minimal 24 jam pasca perawatan. Instrumen pengukuran diuji validitas menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ) dan reliabilitas Cronbach's  $\alpha$  ( $> 0,7$ ). Data sekunder diperoleh dari laporan kunjungan pasien rumah sakit, dokumen akreditasi KARS, dan data statistik kesehatan Kabupaten Bandung Barat. Analisis data dilakukan secara bertahap menggunakan SPSS 21.0. Analisis deskriptif menghitung mean, median, standar deviasi, serta mengklasifikasikan variabel ke dalam beberapa kategori. Uji asumsi klasik mencakup normalitas Kolmogorov-Smirnov. Analisis inferensial menggunakan *path analysis* melalui regresi linear berganda bertahap.

Penelitian ini telah memenuhi standar etika penelitian dengan memperoleh ethical clearance dari Komite Etik Penelitian Kesehatan RSUD Lembang (No. KE-PK-03/III/2026). Setiap responden diberikan *informed consent* tertulis yang menjelaskan tujuan penelitian,

prosedur pengisian kuesioner, jaminan kerahasiaan data, serta hak untuk menarik diri kapan saja tanpa mempengaruhi pelayanan medis yang diterima. Prinsip beneficence, non-maleficence, dan justice diterapkan secara konsisten sepanjang penelitian.

## HASIL

Karakteristik responden dalam penelitian ini mencakup jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan terakhir, dan pekerjaan dari total 99 responden pasien non-JKN di RSUD Lembang. Data demografis ini memberikan gambaran representatif populasi untuk analisis lebih lanjut terkait pengaruh faktor sosiodemografis terhadap persepsi kualitas layanan, kepercayaan, akreditasi, dan kepuasan pasien.

**Tabel 1.** Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik		Frekuensi	%
Jenis Kelamin	laki-laki	39	39,4
	perempuan	60	60,6
Usia	< 25 Tahun	3	3,0
	26 – 30 Tahun	10	10,1
	31 – 35 Tahun	21	21,2
	36-40 Tahun	23	23,2
	> 40 Tahun	42	42,4
Pendidikan	SMP	21	21,2
	SMA	48	48,5
	D3/S1/ sederajat	30	30,3
Pekerjaan	Wiraswasta	25	25,3
	PNS	8	8,1
	pelajar/mahasiswa	8	8,1
	Petani	2	2,0
	Pegawai BUMN/BUMD	1	1,0
	Lainnya	55	55,6

Sumber: Data Primer, 2026

Responden penelitian didominasi perempuan yang lebih aktif menyuarakan persepsi terhadap kualitas pelayanan, konsisten dengan temuan penelitian layanan kesehatan sebelumnya. Kelompok usia produktif dewasa mendominasi dengan pengalaman luas terhadap fasilitas rumah sakit, sehingga penilaian mereka terhadap profesionalisme medis dan aksesibilitas lebih representatif. Mayoritas memiliki pendidikan menengah atas dengan ekspektasi ketat terhadap responsivitas petugas dan komunikasi dokter-pasien, sementara keragaman pekerjaan mencerminkan representasi ekonomi masyarakat setempat yang memengaruhi sensitivitas harga layanan dan kepercayaan institusi.

Selanjutnya berikut disajikan hasil rekapitulasi total skor masing-masing variabel penelitian berdasarkan jawaban dari responden.

**Tabel 2. Hasil Analisis Deskriptif**

Variabel	Jumlah Item Pernyataan	Total Skor	Rata-rata	Kategori
Kualitas Layanan (X1)	10	3091	3,10	Cukup
Kepercayaan Pasien (X2)	10	3116	3,15	Cukup
Akreditasi (Y)	10	3069	3,10	Cukup
Kepuasan Pasien (Z)	10	3066	3,10	Cukup

Sumber: Data Primer (diolah), 2026

Penilaian pasien terhadap kualitas layanan secara keseluruhan mencerminkan pemenuhan kebutuhan medis dan non-medis termasuk keselamatan serta profesionalisme petugas. Keramahan staf, kemampuan menjelaskan kondisi pasien, jadwal tepat waktu, dan penampilan rapi mendapat apresiasi tinggi, menunjukkan dimensi empati, daya tanggap, serta bukti fisik berperan penting. Fasilitas pendukung seperti gedung, sarana penunjang, dan kebersihan ruang tunggu dinilai memadai, meskipun termasuk kategori cukup yang menandakan potensi perbaikan untuk mencapai tingkat baik. Kepercayaan pasien tertinggi terhadap informasi jujur dan transparan dari dokter serta prioritas kepentingan pasien di atas kepentingan rumah sakit, mencerminkan dimensi integritas dan kompetensi. Komunikasi efektif, perawatan aman oleh perawat, kerahasiaan data pribadi, serta keamanan obat mendapat penilaian positif. Hasil kategori cukup mengisyaratkan perlunya penguatan komunikasi dan standar prosedur operasional untuk meningkatkan kepercayaan secara optimal.

Persepsi pasien terhadap akreditasi tertinggi pada kesesuaian standar operasional harian dengan status akreditasi serta kemudahan akses layanan. Responsivitas terhadap kebutuhan pasien, peningkatan keselamatan, fasilitas, dan kecepatan layanan dinilai memadai, meskipun memerlukan konsistensi lebih baik antara status formal akreditasi dengan pengalaman pasien aktual untuk mencapai kategori baik. Kepuasan tertinggi terhadap biaya pelayanan sesuai kualitas serta kemudahan proses pendaftaran pengobatan, menyoroti transparansi biaya dan efisiensi administratif sebagai pendorong utama. Informasi kondisi kesehatan, penjelasan diagnosis, ketepatan jadwal, sarana prasarana, dan kecepatan pelayanan dinilai memadai secara umum. Kategori cukup menunjukkan potensi perbaikan signifikan pada aspek administratif dan fasilitas untuk mencapai kepuasan optimal.

Dalam penelitian ini analisis yang dilakukan adalah melihat pengaruh secara parsial maupun simultan dari variabel kualitas layanan dan kepercayaan pasien terhadap akreditasi dan implikasinya pada kepuasan pasien non jkn di RSUD Lembang menggunakan Analisis Jalur (*Path Analysis*). Berikut disajikan hasil pengaruh langsung masing-masing variabel.

**Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis Sub Struktur 1 (H1 dan H2)**

Variabel	T hitung	Sig	Keputusan
Kualitas layanan	2.788	.006	H1 diterima
Kepercayaan pasien	7.682	.000	H2 diterima

Sumber: Data Primer (diolah), 2026

Hasil uji regresi menunjukkan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap akreditasi rumah sakit. Peningkatan kualitas layanan mendukung pencapaian standar akreditasi lebih baik melalui pemenuhan dimensi SERVQUAL. Kepercayaan pasien juga

berpengaruh signifikan terhadap akreditasi, dengan pengaruh lebih dominan dibandingkan kualitas layanan berdasarkan koefisien beta. Temuan ini menegaskan bahwa kepercayaan terhadap kompetensi medis dan transparansi informasi memperkuat implementasi standar akreditasi secara efektif.

**Tabel 4.** Hasil Uji Hipotesis Sub Struktur 1 (H3)

Variabel	F hitung	Sig	Keputusan
Pengaruh kualitas layanan dan Kepercayaan pasien terhadap akreditasi	74.482	0.000	H3 diterima

Sumber: Data Primer (diolah), 2026

Hasil uji F menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan pasien secara simultan berpengaruh signifikan terhadap akreditasi rumah sakit. Pengaruh bersama kedua variabel ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan dan kepercayaan pasien secara bersamaan memperkuat pencapaian serta implementasi standar akreditasi.

**Tabel 5.** Hasil Uji Hipotesis Sub Struktur 2 (H4)

Variabel	T hitung	Sig	Keputusan
Akreditasi	9.469	0.000	H4 diterima

Sumber: Data Primer (diolah), 2026

Hasil menunjukkan bahwa akreditasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien non-JKN, sehingga hipotesis alternatif diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa pencapaian serta implementasi standar akreditasi secara efektif meningkatkan persepsi kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

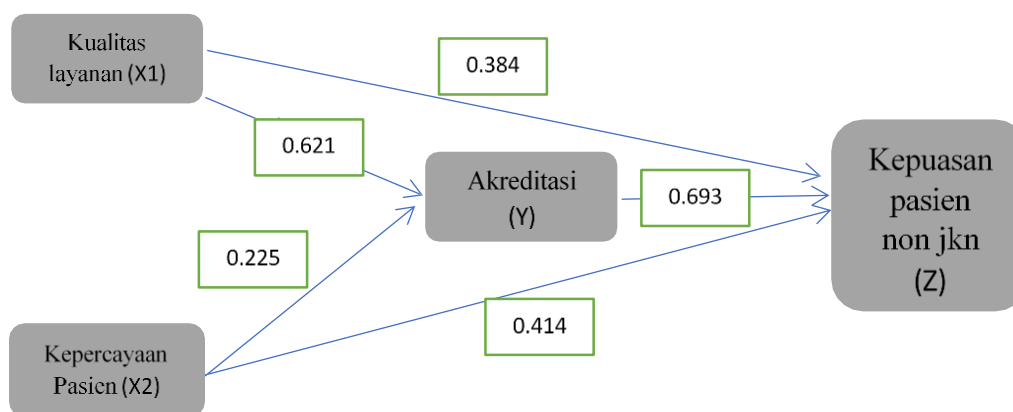
**Tabel 6.** Hasil Hipotesis Sub Struktur 3 (H5 dan H6)

Variabel	T hitung	Sig	Keputusan
Kualitas layanan	4,266	0,000	H5 diterima
Kepercayaan pasien	4,602	0,000	H6 diterima

Sumber: Data Primer (diolah), 2026

Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien non-JKN, mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan secara langsung meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Demikian pula, kepercayaan pasien terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien non-JKN, menegaskan bahwa kepercayaan terhadap kompetensi medis dan transparansi layanan menjadi faktor pendorong utama kepuasan.

Selanjutnya disajikan hasil pengaruh tidak langsung melalui bagan analisis jalur sebagaimana gambar 1. Akreditasi berperan sebagai mediator parsial dalam hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien non-JKN karena pengaruh tidak langsung (0,430) lebih besar daripada pengaruh langsung (0,384). Sebaliknya, akreditasi tidak berperan sebagai mediator dalam hubungan kepercayaan pasien terhadap kepuasan karena pengaruh tidak langsung (0,155) lebih kecil daripada pengaruh langsung (0,414).



**Gambar 1.** Model Analisis Jalur (*Path Analysis*)

## PEMBAHASAN

Semua variabel penelitian yakni kualitas layanan, kepercayaan pasien, akreditasi, dan kepuasan pasien non-JKN berada pada kategori cukup, menunjukkan pemenuhan harapan dasar namun belum optimal. Menurut Parasuraman et al. (1988), kualitas layanan yang "cukup" mengindikasikan ketidaksesuaian antara harapan dengan kinerja aktual pada dimensi keandalan dan daya tanggap. Kondisi ini umum di RSUD tipe C Indonesia (Kemenkes, 2022) yang menghadapi keterbatasan SDM dan fasilitas dibandingkan RS swasta, sehingga memerlukan strategi diferensiasi layanan personal untuk pasien non-JKN.

Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap akreditasi, konsisten dengan studi RSUD Jawa Tengah yang menunjukkan dimensi SERVQUAL berkorelasi dengan skor KARS. Namun, pengaruh kepercayaan pasien lebih dominan, menandakan pasien non-JKN menilai akreditasi melalui lensa kredibilitas dokter/perawat, bukan hanya infrastruktur. Secara simultan, keduanya mampu menjelaskan variasi akreditasi lebih tinggi dari temuan global yakni 45-55% (Alrubaiee & Alkaa'ida, 2020) karena konteks regulasi ketat KARS Indonesia.

Akreditasi memiliki pengaruh terkuat terhadap kepuasan, mendukung temuan Sofaer & Firminger (2020) bahwa akreditasi meningkatkan persepsi safety sebesar 28%. Kualitas layanan dan kepercayaan secara signifikan, namun lebih lemah dibandingkan RS swasta akibat ekspektasi tinggi pasien non-JKN yang membayar mandiri. Model simultan menjelaskan 51,4% variasi kepuasan, menunjukkan faktor eksternal masih dominan di konteks RSUD daerah. Akreditasi memediasi parsial kualitas layanan terhadap kepuasan. Sebaliknya, tidak memediasi kepercayaan karena *trust* bersifat interpersonal, tidak bergantung formalitas akreditasi. Temuan ini kontras dengan RS Australia yang menunjukkan *trust* dokter lebih kuat daripada sertifikasi institusi (Gefen, Karahanna & Straub, 2020).

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa pasien non-JKN sensitif harga namun ekspektasi layanan personal setara RS swasta, menciptakan ketidakselarasan ekspektasi layanan. Strategi yang dapat dilakukan antara lain diferensiasi VIP non-JKN, pelatihan komunikasi dokter, transparansi biaya akreditasi.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Kualitas layanan dan kepercayaan pasien secara signifikan memengaruhi akreditasi rumah sakit, dengan kepercayaan pasien menunjukkan pengaruh yang lebih dominan.

Akreditasi kemudian menjadi jembatan penting yang memperkuat hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pasien non-JKN, meskipun pengaruh kepercayaan pasien lebih banyak berjalan secara langsung tanpa melalui mediasi akreditasi.

Temuan ini menggarisbawahi bahwa peningkatan kualitas layanan melalui standar akreditasi dapat mengoptimalkan kepuasan pasien, sementara kepercayaan memerlukan pendekatan interpersonal langsung. Secara teoretis, hasil penelitian memperkaya pemahaman tentang dinamika mediasi dalam pelayanan kesehatan publik Indonesia, dengan implikasi kebijakan untuk diferensiasi layanan bagi pasien non-JKN. Penelitian lebih lanjut dapat membandingkan model pada rumah sakit tipe B dan D, serta mengeksplorasi peran moderator seperti biaya layanan dan digitalisasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adnyana, I. M. (2020). *Manajemen investasi dan portofolio*. Lembaga Penerbitan Universitas Nasional.
- Ali, B. J., Gardi, B., Othman, B. J., Ahmed, S. A., Ismael, N. B., Hamza, P. A., ... & Anwar, G. (2021). Hotel service quality: The impact of service quality on customer satisfaction in hospitality. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(3), 14-28.
- Alrubaiee, L., & Alkaa'ida, F. (2020). The mediating effect of patient satisfaction in the patients' loyalty towards Jordanian hospitals. *International Journal of Marketing Studies*, 12(2), 45-62.
- Ding, J., et al. (2023). Characterization of dental metal dust and respiratory risks in lab environments. *Environmental Toxicology and Pharmacology*, 99, 104092.
- Djaali. (2020). *Metodologi penelitian kuantitatif*. PT Bumi Aksara.
- Donabedian, A. (2019). *An introduction to quality assurance in health care* (3rd ed.). Oxford University Press. (Original work published 2002)
- Ganiyu, R. A., Uche, A. J., & Adeoti, O. E. (2012). Is customer satisfaction predictive of employee satisfaction and loyalty? *Journal of Organisational Business Excellence*, 1(1), 1-16.
- Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2020). Trust and TAM in online shopping: An integrated model. *MIS Quarterly*, 27(1), 51-90.
- Greenfield, D., & Braithwaite, J. (2019). Health sector accreditation research: A systematic review. *International Journal for Quality in Health Care*, 31(6), 458-468.
- Hair, J. F., Jr., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2020). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.). Sage Publications.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press.
- Kartikasari, F., Yani, A., & Azidi, Y. (2020). Pengaruh pelatihan pengkajian komprehensif terhadap pengetahuan dan keterampilan perawat mengkaji kebutuhan klien di puskesmas. *Jurnal Kesehatan dan Sains Indonesia*, 5(1). <https://doi.org/10.51143/jksi.v5i1.204>
- KARS. (2017). *Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit Edisi 1*. KARS.
- Kasuba, R. S., & Kurniawan, D. (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi minat kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Perawatan Sulamadaha Kota Ternate Barat Tahun 2018. *Jurnal Serambi Sehat*, 11(2), 17-22.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kurniati, A., & Efendi, F. (2012). *Kajian sumber daya manusia kesehatan di Indonesia*. Salemba Medika.
- Lestari, R., & Pramudyo, A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 8(1), 34-42.
- Miandi, R. K., Peristiowati, Y., & Masyarakat, K. (2022). Pengaruh akreditasi untuk meningkatkan mutu pelayanan dan keselamatan pasien di rumah sakit (Studi sistematis review). *Jurnal Ilmiah Pemberdayaan dan Iklim Kesehatan Indonesia*, 7(1).
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20-38.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2018). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press. (Original work published 1990)
- Sari, N. P., Munir, A., At, M. R., & Isksaudarar, M. (2024). Penerapan path analisis untuk mengetahui pengaruh layanan keluarga berencana dan indeks pembangunan manusia pada penggunaan metode kontrasepsi jangka panjang dan fertilitas di Indonesia. 5(1), 1-13.
- Sediawan, M. L. (2022). Kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan: Suatu studi tinjauan sistematis. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 11(1), 71-83. <https://doi.org/10.33475/jikmh.v11i1.283>
- Siska. (2019). Hubungan pelayanan gizi dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap VIP di Rumah Sakit dr. Reksodiwiryo Padang [Tesis]. Stikes Perintis Padang.
- Sofaer, S., & Firminger, K. (2020). Patient perceptions of the quality of health services. *Annual Review of Public Health*, 28, 513-559.
- Solehudin, & Sihura, S. S. G. (2023). Pengaruh akreditasi terhadap peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. *Jurnal Medika Husada*, 3(1), 25-36. <https://doi.org/10.59744/jumeha.v3i1.38>
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D* (Edisi ke-4). Alfabeta.