

[ISSN 2597- 6052](#)

MPPKI

Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia

The Indonesian Journal of Health Promotion

Review Articles

Open Access

Pengaruh Citra dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit : Literature Review

The Effect of Image and Service Quality on Loyalty of Inpatients in Hospitals : Literature Review

Oktaretha Veleneka Binendra^{1*}, Diansanto Prayoga²¹Department Health Policy and Administration, Faculty of Public Health, Airlangga University, Indonesia²Department Health Policy and Administration, Faculty of Public Health, Airlangga University, Indonesia*Korespondensi Penulis : oktaretha.veleneka.binen-2018@fkm.unair.ac.id

Abstrak

Latar belakang: Industri pelayanan kesehatan seperti rumah sakit saat ini semakin banyak dan berkembang, oleh karena itu secara langsung menimbulkan persaingan komersial antar penyedia layanan kesehatan. Dengan demikian, rumah sakit dituntut untuk menyusun strategi yang bertujuan memenangkan persaingan dalam pasar, yaitu harus memperhatikan citra dan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada masyarakat agar dapat memuaskan dan menumbuhkan loyalitas.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat inap rumah sakit.

Metode: Metode yang digunakan adalah literature review. Pengumpulan artikel menggunakan google scholar yang tersedia *free* dan *full text* dan diterbitkan minimal 5 tahun terakhir (2018-2022). Hasil temuan yang didapatkan akan dianalisis dan dijelaskan secara deskriptif.

Hasil: Seluruh artikel yang digunakan merupakan artikel dengan jenis penelitian kuantitatif dengan variabel dependen loyalitas pasien. Hasil analisis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa citra pelayanan kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, yaitu semakin tinggi citra maka loyalitas pasien akan semakin tinggi. Selain itu, kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, yaitu semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula loyalitas pasien.

Kesimpulan: Dari hasil yang didapatkan dapat disimpulkan bahwa variabel citra dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

Kata Kunci: Citra; Kualitas pelayanan; Loyalitas; Rawat Inap; Rumah sakit

Abstract

Introduction: The healthcare industry such as hospitals is currently increasing and growing, therefore it directly creates commercial competition between health service providers. Thus, hospitals are required to develop strategies that aim to win competition in the market, which must pay attention to the image and quality health services to the community in order to satisfy and foster loyalty.

Objective: This study aims to determine the effect of image and service quality on the loyalty of hospital inpatients.

Methods: The method used is a literature review. Article collection using Google Scholar which is available free and full text and published for at least the last 5 years (2018-2022). The findings obtained will be analyzed and explained descriptively.

Results: All articles used are articles with quantitative research types with the dependent variable being patient loyalty. The results of the analysis that have been carried out show that the image of health services has a positive and significant effect on patient loyalty, namely the higher the image, the higher the patient loyalty. In addition, the quality of health services has a positive and significant effect on patient loyalty, namely the higher the quality of services provided, the higher the patient loyalty.

Conclusion: From the results obtained, it can be concluded that the image and service quality variables have a positive and significant effect on patient loyalty.

Keywords: Image; Service Quality; Loyalty; Inpatient; Hospital

PENDAHULUAN

Di Indonesia, rumah sakit merupakan rujukan pelayanan kesehatan untuk Puskesmas, khususnya pada upaya kuratif dan rehabilitatif, karena rumah sakit memiliki fungsi utama menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat penyembuhan dan pemulihan untuk pasien. Dengan demikian, rumah sakit harus memperhatikan citra dan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada masyarakat agar dapat memuaskan dan menumbuhkan loyalitas (1). Loyalitas merupakan komitmen mendalam yang tertanam untuk membeli atau menggunakan ulang produk atas layanan di masa depan meskipun terdapat pengaruh dan keadaan yang kemungkinan mengakibatkan pelanggan beralih (2). Loyalitas konsumen dapat diartikan sebagai upaya konsumen untuk mempertahankan kesetiaan pada suatu produk yang kemudian diikuti dengan pembelian berulang. Loyalitas yaitu kesadaran pelanggan untuk terus berlangganan dalam jangka panjang, yang ditandai dengan konsumsi dan menggunakan barang dan jasa secara berulang, serta dengan sukarela merekomendasikan kepada orang lain (3)

Loyalitas pasien memiliki peran yang sangat vital bagi *provider* pelayanan jasa kesehatan. Dapat diketahui bahwa industri pelayanan kesehatan seperti rumah sakit sekarang ini semakin banyak dan berkembang, baik rumah sakit pemerintah maupun swasta. Oleh karena itu secara langsung menimbulkan persaingan komersial antar penyedia layanan kesehatan. Berdasarkan hal tersebut *provider* dituntut untuk menyusun strategi yang bertujuan memenangkan persaingan dalam pasar (4). Faktor dalam memenangkan persaingan sangat ditentukan oleh loyalitas pasien (5). Mempertahankan loyalitas dari pasien mampu meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup dari organisasi atau rumah sakit sebagai *provider* layanan kesehatan (6). Reynaldi, Suprapti (2017) menyatakan bahwa produk, harga, promosi, dan saluran distribusi yang merupakan bauran pemasaran mempengaruhi loyalitas konsumen saat mereka menggunakan produk (7). Selain itu Azizah H (2012) menjelaskan bahwa citra dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan dan loyalitas (8)

Citra merupakan persepsi yang diberikan terhadap objek, dimana dalam hal ini terkait dengan produk atau jasa yang dibentuk dengan memproses informasi dari berbagai sumber. Citra berhubungan dengan sikap yang didalamnya berupa keyakinan terhadap suatu merek. Citra positif yang tertanam dalam diri konsumen memiliki kemungkinan lebih besar untuk melakukan pembelian (9). Citra merupakan seperangkat keyakinan, ide, dan kesan yang dimiliki seseorang tentang suatu objek (10). Selain itu citra dapat dianggap sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien, karena citra rumah sakit mencerminkan reputasi dan keunggulan bersaing, sehingga kemudian dapat meningkatkan keberhasilan kinerja rumah sakit (11)

Mutu pelayanan kesehatan merupakan pelayanan kesehatan yang mampu memberikan rasa kepuasan kepada pengguna jasa kesehatan pada saat merasakan jasa pelayanan medis yang didapatkan, yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata masyarakat dan penyedia layanan menurut kebutuhan masyarakat dan standar etik profesi. Ketika penyedia jasa berusaha meningkatkan kualitas dengan keadaan sadar dengan kemauan serta sesuai dengan kebutuhan pelanggannya maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan (12). Oleh karena itu dalam artikel ini akan mengkaji loyalitas pasien yang dilihat dari faktor citra dan kualitas pelayanan.

METODE

Metode yang digunakan adalah *literature review*. *Literature review* dilakukan pada jurnal yang membahas mengenai topik citra dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pada rumah sakit. Jurnal dicari dengan menggunakan *search engine google scholar*. Kriteria inklusi yang digunakan yaitu artikel tersedia *free* dan *full text*, variabel dependen loyalitas pasien, penelitian dilakukan pada rumah sakit, menggunakan Bahasa Indonesia, dan diterbitkan minimal 5 tahun terakhir (2018-2022). *Keyword* yang digunakan adalah "Citra" DAN "Kualitas pelayanan" DAN "Loyalitas" DAN "Rawat inap" DAN "Rumah sakit". Artikel yang didapatkan akan melalui proses eliminasi sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. Proses selanjutnya yaitu *skimming* dan *scanning* pada isi artikel hingga didapatkan 4 artikel yang sesuai dengan topik pembahasan citra dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas. Berdasarkan 4 artikel yang ditemukan, semua artikel berbahasa Indonesia. Hasil temuan yang didapatkan akan dianalisis dan dijelaskan secara deskriptif.

HASIL

Berdasarkan hasil pencarian yang telah dilakukan, terdapat 4 artikel ilmiah yang terpilih sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Berikut merupakan hasil temuan dari artikel:

Tabel 1. Hasil Analisis Metode Penelitian

Referensi	Metode	Populasi	Sampel	Variabel	Uji Statistik
Hasan S, Putra AHPK (2018)	Accidental random sampling	Pasien rawat inap Rumah Sakit tipe B di Kota Makassar	296	Kualitas pelayanan, citra, nilai pasien, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien	Structural Equation Method (SEM)
Bukhari I, Kamal B, Sari MK (2018)	-	Pasien rawat inap pada Rumah Sakit Mitra Keluarga Tegal	125	Kualitas pelayanan, citra, kepuasan, dan loyalitas	Regresi linier berganda
Sulistyo A, Gumilar A (2019)	Purposive sampling	Pasien rawat inap Rumah Sakit Awal Bros Tangerang	90	Citra, kualitas pelayanan, kepuasan, loyalitas	Path Analysis
Girman, Edris M, Sutono (2022)	Purposive sampling	Pasien rawat inap Rumah Sakit Islam Sunan Kudus	160	Kualitas pelayanan, citra merek, kepuasan, loyalitas	Structural Equation Method (SEM)

Tabel 1 menunjukkan bahwa seluruh artikel yang digunakan merupakan artikel dengan jenis penelitian kuantitatif dengan variabel dependen loyalitas pasien. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian adalah *accidental random sampling* (13) dan *purposive sampling* (13–15). Sedangkan pada artikel Bukhari I, Kamal B, Sari MK (2018) tidak menyebutkan informasi jenis teknik sampling yang digunakan dalam penelitian (1). Keempat artikel diatas menjelaskan bahwa populasi dalam penelitian yaitu pasien rawat inap di rumah sakit. Semua artikel tersebut tidak memberikan keterangan jumlah populasi dalam penelitian. Uji statistic yang digunakan adalah Structural Equation Method (SEM) (13,14), regresi linier berganda (1), dan *path analysis* (15).

Tabel 2. Analisis Pengaruh Citra terhadap Loyalitas Pasien

Referensi	Definisi Operasional Variabel	P-value	Signifikansi
Citra			
Hasan S, Putra AHPK (2018)	Dimensi : Terpercaya atau keandalan, layanan dan fasilitas, kesuksesan, keunggulan, nama baik, keramahan, peralatan dan infrastruktur.	0,135	0,05
Bukhari I, Kamal B, Sari MK (2018)	Indikator : Moto, daya tarik pesan pada spanduk, sosialisasi masyarakat yang informatif melalui <i>social media</i> , partisipasi RSMK dalam komunitas masyarakat, hubungan Rumah Sakit Mitra Keluarga dengan pasien.	0,000	0,05
Sulistyo A, Gumilar A (2019)	Citra rumah sakit merupakan persepsi dari pasien terhadap rumah sakit yang harus menunjukkan terdapat nilai tambah, yaitu berbeda dengan rumah sakit lain sehingga dapat diingat dengan baik oleh pasien.	0,005	0,05
Girman, Edris M, Sutono (2022)	Citra meliputi nama baik rumah sakit, reputasi atau keahlian yang merupakan faktor tersering untuk mempengaruhi keputusan pasien dibandingkan dengan rumah sakit lain.	4,118	1,66

Nilai signifikansi yang digunakan dalam jurnal diatas adalah 0,05, yaitu apabila nilai p-value kurang dari 0,05 maka hasilnya yaitu berpengaruh. Sedangkan khusus pada penelitian Girman, Edris M, Sutono (2022) hasil dibandingkan dengan t tabel sebesar 1,66, apabila nilai p-value lebih dari t tabel, berarti hasilnya berpengaruh (14). Dari hasil diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 3 artikel menyatakan bahwa variabel citra mempengaruhi loyalitas pasien (1,14,15). Sedangkan 1 artikel menyatakan bahwa variabel citra tidak mempengaruhi loyalitas pasien (13). Dalam penelitian Hasan S, Putra AHPK (2018) tidak terdapat pengaruh antara citra dengan loyalitas pasien, hal tersebut dapat terjadi karena terdapat faktor lain yang diteliti, yaitu seperti faktor nilai dan kepuasan pasien (13). Definisi operasional variabel citra dalam artikel diatas memiliki definisi yang beragam, akan tetapi apabila disimpulkan memiliki makna yang sama yaitu mengarah kepada reputasi rumah sakit dari pandangan pengguna layanan kesehatan.

Tabel 3. Hasil Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit

Referensi	Definisi Operasional Variabel	P-value	Signifikansi
	Kualitas Pelayanan		
Hasan S, Putra AHPK (2018)	Dimensi : menu, lingkungan rumah sakit, teknis dan profesional, keramahan, personalisasi layanan, dan keterjangkauan.	0,025	0,05
Bukhari I, Kamal B, Sari MK (2018)	Indikator : pelayanan medis dan pelayanan non medis.	0,000	0,05
Sulistyo A, Gumilar A (2019)	Upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pasien serta ketepatan penyampaian dengan menyeimbangkan harapan pasien.	0,032	0,05
Girman, Edris M, Sutono (2022)	Besarnya perbedaan antara harapan pasien dengan tingkat persepsi.	5,83049	1,66

Nilai signifikansi yang digunakan dalam jurnal diatas adalah 0,05, yaitu apabila nilai p-value kurang dari 0,05 maka hasilnya yaitu berpengaruh. Sedangkan khusus pada penelitian Girman, Edris M, Sutono (2022) hasil dibandingkan dengan t tabel 1,66, apabila nilai p-value lebih dari t tabel, berarti hasilnya berpengaruh (14). Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 4 artikel menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien (1,13–15). Definisi operasional kualitas pelayanan yang dituliskan memiliki beragam definisi akan tetapi memiliki makna yang selaras.

PEMBAHASAN

Pengaruh Citra Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pasien

Citra merupakan kesan, impresi, dan perasaan yang dimiliki pada pelanggan mengenai bagaimana suatu produk (barang atau jasa). Dalam hal ini citra tidak dapat diciptakan karena merupakan kesan yang didapatkan secara alami berdasarkan pengetahuan dan pengalaman ketika memanfaatkan atau menggunakan suatu barang atau jasa. Dari pengetahuan dan pengalaman tersebut yang kemudian akan dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk memutuskan pemilihan pelayanan kesehatan (16). Citra adalah hal yang fundamental bagi pelayanan kesehatan karena berdampak pada persepsi untuk menentukan fasilitas kesehatan yang akan dimanfaatkan. Tumbuhnya dan meningkatnya loyalitas pada pengguna layanan kesehatan diyakini salah satunya dipengaruhi oleh faktor citra (17).

Citra rumah sakit memiliki fungsi strategis dalam pelayanan kesehatan. Citra dipandang sebagai filter yang digunakan untuk menilai kualitas secara keseluruhan. Oleh karena itu, citra rumah sakit yang baik memperkuat niat pasien dalam memutuskan pemilihan rumah sakit (18). Penilaian masyarakat penting karena akan mempengaruhi arus informasi tentang hasil dan layanan yang diberikan oleh rumah sakit (19).

Berdasarkan hasil analisis artikel pada *literature review* ini, Bukhari I, Kamal B, Sari MK (2018) menyatakan bahwa citra pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap loyalitas pasien, yang berarti semakin tinggi citra rumah sakit menurut persepsi pasien maka semakin tinggi juga loyalitas pasien rumah sakit (1). Hasil penelitian ini selaras dengan Sulistyo A, Gumilar A (2019) dan Girman, Edris M, Sutono (2022) yang menyatakan bahwa citra rumah sakit berpengaruh terhadap loyalitas pasien pada rumah sakit (14,15).

Citra memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas, sehingga citra tersebut dapat dilihat dengan jelas sebagai penduga loyalitas pelanggan (20). Citra yang baik akan terbentuk di benak masyarakat bahwa jika

seseorang mengalami masalah kesehatan maka masyarakat tidak perlu berpikir dua kali untuk mengidentifikasi dan menentukan pelayanan kesehatan mana yang akan didapatkan. Rumah sakit yang dipercaya dapat memberikan manfaat dan kedamaian akan lebih dipertahankan oleh pasien, sehingga pasien tidak memiliki keinginan untuk beralih pada rumah sakit lainnya (21)

Hasil *literature review* menunjukkan bahwa unsur-unsur yang dapat membentuk citra rumah sakit meliputi: (a) Terpercaya atau keandalan, yaitu persepsi yang baik dari masyarakat terhadap rumah sakit, (b) Layanan dan fasilitas, yaitu tersedianya layanan dan fasilitas yang memadai sehingga menimbulkan rasa percaya dari masyarakat kepada rumah sakit, (c) Kesuksesan, yaitu persepsi dari masyarakat bahwa rumah sakit sukses dalam memberikan pelayanan, (d) Keunggulan, yaitu kepercayaan masyarakat bahwa rumah sakit memiliki keunggulan layanan yang berbeda dan tidak dimiliki rumah sakit lain, (e) Nama baik, yaitu memiliki nama baik yang terjaga di masyarakat, (f) Keramahan, yaitu persepsi bahwa rumah sakit ramah kepada pasien dan keluarga pasien, dan (g) Peralatan dan infrastruktur, yaitu rumah sakit memiliki sarana dan prasarana lengkap untuk pasien (13). Sedangkan pada ketiga artikel lainnya tidak membahas faktor-faktor yang dapat menimbulkan citra rumah sakit.

Pengaruh Kualitas Layanan dengan Loyalitas Pasien

Kualitas atau mutu dapat didefinisikan sebagai semua jenis karakteristik produk, baik barang maupun jasa, yang termasuk pemasaran, teknik, manufaktur atau produksi, dan pemeliharaan atau biasa disebut sebagai konsep pengendalian mutu dalam organisasi. Maksudnya yaitu produk tersebut dalam pemanfaatannya sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pengguna (22). Sedangkan pelayanan merupakan sebuah perilaku produsen, baik dalam bidang barang maupun jasa layanan, yang berusaha dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna dengan tujuan untuk memastikan terpenuhinya kepuasan pada pengguna tersebut (23).

Kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yaitu pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan pasien dan pengguna jasa pelayanan kesehatan, sejalan dengan tingkat kepuasan rata-rata masyarakat dan penyedia layanan yang sesuai standar dan kode etik profesi. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Kepuasan tersebut dapat membawa dampak pada perilaku selanjutnya (13). Pasien yang puas cenderung akan melakukan kunjungan ulang di kemudian hari secara teratur dalam jangka waktu yang lama, sehingga dapat diartikan pasien telah timbul dan terjalin loyalitas terhadap pelayanan kesehatan tersebut (23)

Berdasarkan hasil analisis artikel, penelitian yang dilakukan Hasan S, Putra AHPK (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien, yang berarti semakin baik kualitas pelayanan menurut persepsi pasien maka semakin tinggi juga loyalitas pasien rumah sakit (13). Hasil penelitian ini selaras dengan Bukhari I, Kamal B, Sari MK (2018), Sulisty A, Gumilar A (2019), Girman, Edris M, Sutono (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien pada rumah sakit (1,14,15)

Berdasarkan hasil analisis artikel dalam *literature review* ini, artikel yang dituliskan oleh Hasan S, Putra AHPK (2018) menggunakan dimensi pengukuran kualitas pelayanan dengan menggunakan metode SERVQUAL (13). Sedangkan tiga artikel sisanya tidak secara spesifik menggambarkan metode pengukuran yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan.

Loyalitas pelanggan menggambarkan komitmen pelanggan untuk menggunakan kembali layanan yang diberikan di masa depan. Loyalitas masyarakat yang tinggi akan menghemat sebagian biaya bagi rumah sakit. Ketika suatu produk atau layanan melebihi harapan pelanggan, niat pembelian ulang mereka meningkat (24)

Peningkatan kualitas pelayanan medis di rumah sakit berkontribusi pada loyalitas dan retensi pelanggan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien akan mempengaruhi loyalitas pasien. Dengan demikian, loyalitas pelanggan terhadap rumah sakit tidak dapat dikesampingkan karena akan mempengaruhi keuntungan rumah sakit. Niat pasien untuk berkunjung tentu tidak dilakukan oleh pasien tanpa alasan. Atas dasar kualitas yang lebih tinggi dari harapan atau keinginan mereka, masyarakat akan berkomitmen untuk mengunjungi atau menggunakan layanan rumah sakit yang sama (18)

Perusahaan atau organisasi yang senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan dan menyadari preferensi konsumen dapat mendorong konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan dan meningkatkan loyalitas konsumen (12). Dengan demikian, kualitas pelayanan wajib menjadi perhatian krusial karena dapat membangun loyalitas (19)

Kualitas pelayanan/jasa adalah keseluruhan bentuk dan karakteristik suatu produk atau jasa yang menunjukkan kapasitasnya untuk memenuhi kebutuhan pasien yang meningkat. Kualitas atau mutu pelayanan medis dapat dilihat dari implementasinya yaitu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan pasien yang kemudian berakhir pada loyalitas. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan mengarah pada persepsi pasien. Semakin tinggi persepsi yang baik mengenai kualitas pelayanan maka semakin besar kemungkinan pasien akan loyal terhadap pelayanan rumah sakit dan bersedia merekomendasikannya kepada orang lain (25). Perbedaan loyalitas pasien tercermin dari status produk kesehatan

itu sendiri. Secara subjektif, pasien tidak ingin kembali berkunjung, sehingga loyalitas pelanggan di bidang kesehatan memiliki perbedaan jauh dengan industri lainnya (26).

Hasil *literature review* menunjukkan bahwa unsur-unsur yang dapat membentuk kualitas layanan menurut Hasan S, Putra AHPK (2018) yaitu menu, lingkungan rumah sakit, teknis dan profesional, keramahan, personalisasi layanan, dan keterjangkauan (13). Sedangkan menurut Bukhari I, Kamal B, Sari MK (2018) indikator yang dapat membentuk kualitas layanan yaitu pelayanan medis dan pelayanan non medis (1). Sedangkan pada kedua artikel lainnya tidak membahas faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa citra pelayanan kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, yang berarti semakin tinggi citra maka loyalitas pasien akan semakin tinggi juga. Selain itu kualitas pelayanan medis berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, yaitu semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula loyalitas pasien. Unsur-unsur yang dapat membentuk citra rumah sakit meliputi terpercaya atau keandalan, layanan dan fasilitas, kesuksesan, keunggulan, nama baik, keramahan, serta peralatan dan infrastruktur (13). Sedangkan unsur-unsur yang dapat mempengaruhi kualitas layanan meliputi menu, lingkungan rumah sakit, teknis dan profesional, keramahan, personalisasi layanan, dan keterjangkauan (13). Selain itu kualitas layanan juga dipengaruhi oleh pelayanan medis dan pelayanan non medis (1).

SARAN

Untuk meningkatkan citra rumah sakit pihak manajemen pelayanan medis rumah sakit dapat meningkatkan publisitas atau promosi kepada masyarakat sehingga rumah sakit dapat lebih dikenal dan diingat. Selain itu reputasi dari rumah sakit harus tetap dijaga dan ditingkatkan agar lebih baik. Dengan adanya persaingan yang semakin kompetitif, pihak rumah sakit penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara meningkatkan fasilitas yang tersedia, tenaga kesehatan meningkatkan kemampuan merespon dengan cepat atas permasalahan dan hal yang dibutuhkan oleh pasien. Selain itu penting untuk meningkatkan pelayanan yang akurat sehingga mampu menciptakan rasa aman dan kepercayaan yang baik kepada pasien. Pihak penyelenggara pelayanan kesehatan yaitu rumah sakit harus senantiasa melakukan inovasi terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas yang tersedia untuk mengantisipasi kebutuhan dan harapan pasien pada masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

1. Bukhari I, Kamal B, Sari MK. Jurnal MONEX Volume 7 Nomor 1 Januari 2018 Jurnal MONEX Volume 7 Nomor 1 Januari 2018. J MONEX. 2018;7(1):379–84.
2. Kotler, Philip, Keller KL. Manajemen Pemasaran. PT Indeks; 2018.
3. Setiawan RA, Setyohadi DB, Pranowo. Understanding customers' intention to use social network sites as complaint channel: An analysis of young customers' perspectives. E3S Web Conf. 2018;31.
4. Rejeki DS, Yulianto E, Administrasi FI, Brawijaya U. IMPLIKASINYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada Pelanggan Produk Ramah Lingkungan Kentucky Fried Chicken (KFC) Gerai Royal Plaza , Surabaya). J Adm Bisnis. 2015;26(1):1–7.
5. Alma B. Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta; 2006.
6. Hurriyati R. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung: Alfabeta; 2015.
7. Reynaldi, Suprapti. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Pelanggan Mobil Merek "Honda" Di Kota Denpasar. E-Jurnal Manaj Unud. 2017;6(1):375–401.
8. Azizah H, Manajemen J, Ekonomi F, Negeri Semarang U, Juni D. PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH. Manag Anal J [Internet]. 2012;1(2):22–8. Available from: <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj>
9. Firmansyah A. Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran). Yogyakarta: Deepublish; 2018.
10. Kotler P. Manajemen Pemasaran. Edisi Mill. Jakarta: PT Prenhallindo; 2002.
11. Sumeliani NK. Word of Mouth, Citra Rumah Sakit, dan Loyalitas Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng. Widya Amerta J Manaj Fak Ekon. 2021;8(2):62–78.
12. Kotler P. Manajemen Pemasaran. Jilid 1 da. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia; 2005.
13. Hasan S, Putra AHPK. Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah: Ditinjau Dari Perspektif Kualitas Layanan, Citra, Nilai Dan Kepuasan. J Manaj Indones. 2019;18(3):184.
14. Girman, Edris M, Sutono. Analisis Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui

- Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RSI Sunan Kudus. *J Stud Manaj Bisnis*. 2022;02(01):1–14.
15. Sulisty A, Gumilar A. Studi Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Awal Bros Tangerang. *JMB J Manaj dan Bisnis*. 2019;8(2).
 16. Ristrini. Implementasi Manajemen Pemasaran dalam Rangka Membangun Citra (Image) Masyarakat terhadap Puskesmas. *Bul Penelit Sist Kesehat*. 2009;418–23.
 17. Basalamah KF, Ahri RA, Multazam M. Pengaruh Citra dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Minat Kembali Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. *An Idea Heal J*. 2022;1(02):81–91.
 18. Hidajahningtyas N, Sularso A, Suroso I. PENGARUH CITRA, KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI POLIKLINIK EKSEKUTIF RUMAH SAKIT. *JEAM*. 2013;XII(1):39–53.
 19. Ardiyanto MA, Tabrani M. Pengaruh Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien (Studi Pada Rumah Sakit Umum Kardinah Tegal). *Mult J Magister Manaj*. 2019;3(1).
 20. Merrilees B, Fry M-L. Corporate Branding: A Framework for E-retailers. *Corp Reput Rev*. 2002;5(2/3):213–25.
 21. Yunida ME. Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan. Universitas Negeri Yogyakarta; 2016.
 22. Ariani DW. Manajemen Kualitas. 2014.
 23. Mu'ah, Masram. LOYALITAS PELANGGAN Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan. Penerbit Zifatama Publisher; 2019. 1–185 p.
 24. Boulding W, Kalra A, Staelin R, Zeithaml VA. A Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions. *J Mark Res*. 1993;30(1):7–27.
 25. Kotler P. Manajemen Pemasaran. Kedua bela. Jakarta: Indeks; 2007.
 26. Widodo MR, Prayoga D. Kepuasan dan Loyalitas Pasien terhadap Pelayanan di Fasilitas Kesehatan Primer: Sebuah Tinjauan Literatur. *JHIP - J Ilm Ilmu Pendidik*. 2022;5(2):568–72.