

[ISSN 2597- 6052](#)

MPPKI

Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia

The Indonesian Journal of Health Promotion

Research Articles

Open Access

Apakah Kualitas Pelayanan, Budaya Kerja, Dan *Digital Transformation* Mempengaruhi Keunggulan Bersaing? *Study Empiris* Pada Rumah Sakit Santo Antonio

Do Quality Of Service, Work Culture, And Digital Transformation Affect Competitive Advantage? Empirical Study At Santo Antonio Hospital

Tiara Innotata^{1*}, Adang Bachtiar², Puput Oktamianti³, Oka Wilsen Joung³¹Master Student of Hospital Administration Studies, Faculty of Public Health, Universitas Indonesia²Faculty of Public Health, Universitas Indonesia, Indonesia³Santo Antonio Hospital Baturaja, Indonesia*Korespondensi Penulis : tiarainnotata@gmail.com

Abstrak

Latar belakang: Sebagai hasil dari persaingan yang semakin meningkat yang ada dalam ekonomi pada skala dunia, institusi kesehatan, serta rumah sakit khususnya, menempatkan penekanan yang lebih besar pada pemenuhan atau melampaui persyaratan pelanggan mereka. Disebabkan oleh rumah sakit ini perlu memisahkan diri dari para pesaingnya serta semakin meningkatkan reputasi mereka, mereka dituntut untuk memberikan tingkat layanan yang lebih tinggi dibanding pesaing mereka.

Tujuan: Tujuan dari studi ini yaitu untuk menyelidiki hubungan antara keunggulan kompetitif Rumah Sakit Santo Antonio di Sumatera Selatan dengan aspek-aspek seperti kualitas layanan rumah sakit, budaya tempat kerja, serta transformasi digital.

Metode: Studi kuantitatif deskriptif memperhitungkan temuan pada studi ini. Studi ini menggunakan jenis pengambilan sampel yang dikatakan sebagai pengambilan sampel acak sederhana, serta sebagai hasilnya, para peneliti dapat memperoleh tanggapan dari total 100 responden. *Partial Least Square* (PLS) dikatakan sebagai metode analisis data yang digunakan untuk investigasi khusus akan hal ini.

Hasil: Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh *Competitive Advantage* dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, budaya kerja, dan *digital transformation* sebesar 96,2% sementara sisanya dipengaruhi oleh variabel yang belum dipaparkan dalam studi ini. Penelitian ini memiliki hasil bahwa *competitive advantage* dipengaruhi oleh budaya kerja, digital transformasi, dan kualitas pelayanan.

Kesimpulan: Hal ini menerangkan bahwa Rumah Sakit Santo Antonio akan mampu bersaing dengan para pesaing bila mampu memberi budaya kerja yang baik pada karyawannya, mengikuti perkembangan digital sesuai dengan jaman, dan memberikan kualitas yang baik dalam pelayanannya pada pasien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Budaya Kerja; Digital Transformasi; Keunggulan Bersaing

Abstract

Introduction: As a result of the increasing competition that exists in the economy on a worldwide scale, healthcare institutions, and hospitals in particular, are placing greater emphasis on meeting or exceeding the requirements of their customers. Because these hospitals need to separate themselves from their competitors and further enhance their reputation, they are required to provide a higher level of service than their competitors.

Objective: The purpose of this study is to investigate the relationship between the competitive advantage of Santo Antonio Hospital in South Sumatra and aspects such as quality of hospital services, workplace culture, and digital transformation.

Method: Descriptive quantitative studies take into account the findings of this study. This study used a type of sampling known as simple random sampling, and as a result, the researchers were able to obtain responses from a total of 100 respondents. *Partial Least Square* (PLS) is said to be a data analysis method used for special investigations of this matter.

Result: Based on the test results, *Competitive Advantage* is influenced by service quality, work culture, and digital transformation by 96.2% while the rest is influenced by variables that have not been described in this study. This research has the result that competitive advantage is influenced by work culture, digital transformation, and service quality.

Conclusion: This explains that Santo Antonio Hospital will be able to compete with competitors if it is able to provide a good work culture to its employees, follow digital developments according to the times, and provide good quality in its services to patients.

Keywords: Service Quality; Work Culture; Digital Transformation; Competitive Advantage

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan saksi persaingan ketat di pasar layanan kesehatan (1); (2); (3). Adanya kurangnya kualitas pelayanan di suatu rumah sakit akan mampu menyebabkan kekecewaan pada pasien dan hal ini akan membuat pasien memilih rumah sakit lain, kondisi ini akan menimbulkan kebangkrutan (4). Sebagai akibat dari persaingan yang meningkat, seluruh rumah sakit perlu berjuang untuk meningkatkan dan memenuhi permintaan perawatan kesehatan, memberikan perawatan kesehatan kepada populasi yang tumbuh dan menua, memenuhi kelangkaan profesional medis berkualitas tinggi, mengendalikan meningkatnya biaya perawatan kesehatan (5). Menurut data dari Badan Pusat Statistika (2022) menyebutkan bahwa di Sumatera Selatan jumlah Rumah sakit adalah 69 dan empat di antaranya berada di Ogan Komering Ulu salah satunya adalah Rumah Sakit Santo Antonio. Hal ini menunjukkan bahwa RS Santo Antonio memerlukan usaha untuk meningkatkan *competitive advantage* agar lebih unggul dibanding dengan tiga rumah sakit lain yang ada di daerah Ogan Komering Ulu Sumatera Selatan.

Sebagai hasil dari persaingan yang semakin meningkat yang ada dalam ekonomi pada skala dunia, institusi kesehatan, serta rumah sakit khususnya, menempatkan penekanan yang lebih besar pada pemenuhan atau melampaui persyaratan pelanggan mereka (6). Disebabkan oleh rumah sakit ini perlu memisahkan diri dari para pesaingnya serta semakin meningkatkan reputasi mereka, mereka dituntut untuk memberikan tingkat layanan yang lebih tinggi dibanding pesaing mereka (7). Topik kualitas layanan saat ini dikatakan sebagai satu dari beberapa tema yang paling penting dalam layanan serta merupakan sebuah arti subyek dari sejumlah besar studi (8). Tidak hanya di negara-negara kaya, namun juga di negara-negara di seluruh dunia yang semakin berkembang, kualitas layanan dikatakan sebagai bagian penting dari perekonomian di zaman modern. Tingkat layanan yang diberikan kepada konsumen ditentukan dengan membandingkan praduga mereka terkait bagaimana mereka akan diperlakukan selama interaksi layanan dengan pengalaman aktual mereka (9). Kualitas pelayanan dapat terjadi bila di dalam perusahaan tersebut telah menerapkan budaya kerja yang tepat dan positif (10).

Budaya kerja, juga dikatakan sebagai budaya organisasi, memainkan peran penting dalam pembentukan keyakinan serta perilaku anggota yang dianut oleh perusahaan (11). Budaya organisasi dipengaruhi tidak hanya oleh norma, aturan, dan kebijakan, tetapi juga oleh faktor tak terlihat yang berkaitan dengan apa yang sebenarnya dilakukan organisasi untuk komunitas dan masyarakat (12). Dengan demikian, budaya organisasi mungkin konsisten dengan nilai dan kebijakan (etis) yang dinyatakan secara eksplisit; tetapi juga dapat diwujudkan dalam aktivitas (tidak etis) yang bertentangan dengan nilai-nilai yang tidak dinyatakan. Dalam dunia kesehatan, perilaku merupakan salah satu hal yang penting. Dianggap bahwa jika strategi atau budaya kerja perusahaan sesuai satu dengan yang lain, maka akan dapat mendukung perusahaan dalam menghasilkan nilai, menghasilkan keuntungan, serta mendapatkan kepercayaan pelanggan (13).

Kualitas pelayanan dan budaya kerja mampu meningkatkan kualitas perusahaan agar dapat bersaing dengan pesaing. Sementara itu, laju kemajuan teknologi yang semakin cepat memaksa pelaku usaha untuk membentuk sebuah inovasi-inovasi terkini guna mempertahankan posisinya sebagai pemimpin pasar (14). Kondisi ini juga menunjukkan bahwa selain kedua variabel tersebut, penting bagi rumah sakit untuk menjalani transformasi digital guna memperkuat keunggulan kompetitif mereka serta juga memastikan bahwa mereka dapat terus memberikan tingkat kepercayaan perawatan tertinggi (15).

Mengingat informasi yang disajikan sebelumnya, tujuan dari studi ini yaitu untuk menyelidiki hubungan antara keunggulan kompetitif Rumah Sakit Santo Antonio di Sumatera Selatan dengan aspek-aspek seperti kualitas layanan rumah sakit, budaya tempat kerja, serta transformasi digital. Penelitian ini memiliki judul “Apakah Kualitas Pelayanan, Budaya Kerja, dan *Digital Transformation* Mempengaruhi Keunggulan Bersaing? *Study Empiris* pada Rumah Sakit Santo Antonio”.

METODE

Studi kuantitatif deskriptif memperhitungkan temuan penyelidikan ini. Berdasar pada (16), prosedur penelitian pada dasarnya fitur ilmiah yang digunakan untuk memperoleh data untuk berbagai tujuan serta aplikasi. Sementara berdasar pada (17), penelitian deskriptif dikatakan sebagai penelitian yang menggunakan observasi, wawancara, atau kuesioner terkait situasi saat ini, mengenai masalah yang sedang kita selidiki. Studi ini juga dapat dijadikan penjelasan pada sebuah topik yang kita cari. Untuk menguji hipotensi atau memberikan respons terhadap pertanyaan, kami mengumpulkan data menggunakan kuesioner beserta metode lainnya. Tujuan peneliti dalam melangsungkan sebuah studi ini yaitu untuk memberikan penjelasan terkait apa yang terjadi di dunia nyata dengan mengacu pada masalah yang sedang diselidiki.

Rumah Sakit Santo Antonio menjadi lokasi yang dilangsungkan pada studi ini. Studi ini menggunakan jenis pengambilan sampel yang dikatakan sebagai pengambilan sampel acak sederhana, serta sebagai hasilnya, para peneliti dapat memperoleh tanggapan dari total 100 responden.

Dalam penyelidikan khusus ini, metode analisis data yang disebutkan sebagai *Partial Least Square* (PLS) digunakan. PLS sendiri juga dikatakan sebagai model persamaan *Structural Equation Modeling* (SEM) yang mengambil pendekatan yang didasarkan pada model persamaan struktural berbasis varians atau komponen. PLS juga diartikan sebagai kuadrat terkecil parsial. Berdasar pada (17), tujuan dari teknik PLS-SEM yaitu untuk menghasilkan atau membangun teori (*predictive*). PLS sendiri dijadikan sebagai pemberian sebuah penjelasan ada atau tidaknya keterkaitan antara variabel laten yang sedang diprediksi. PLS juga disebutkan sebagai teknik analisis yang kuat sebab tidak menyiratkan aliran data dengan skala pengukuran tertentu, jumlah keseluruhan sampel yang digunakan dalam analisis PLS sangat minim, serta PLS dapat menganalisis data dalam jumlah besar dengan cepat (18).

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas maupun reliabilitas dilaksanakan guna memastikan bahwa pengukuran yang dipakai yaitu tepat juga dapat dipercaya (valid atau reliabel). Uji validitas maupun reliabilitas dapat dilakukan dengan melihat:

Sebagai permulaan, *Convergent Validity* dikatakan sebagai metrik yang dievaluasi yang didasarkan pada korelasi antara skor item/komponen dengan skor konstruk. Hal ini dapat diperhatikan pada *standard loading factor* yang merepresentasikan tingkat korelasi yang ada antara setiap item yang diujikan dengan konstruksinya masing-masing. Pembacaan refleksi individu dianggap tinggi jika > 0.7 jika ada korelasi diantara keduanya.

Kedua, Validitas diskriminan mengacu pada model pengukuran yang menggabungkan indeks refleksi serta dievaluasi menurut ukuran atau komponen beban silang. Jenis validitas ini diuji. Dalam hal validitas diskriminan, sering dikatakan bahwa suatu alat dikatakan valid jika angka *root mean square of variance* (AVE) yang diekstraksi > 0.5 .

Ketiga, *Composite reliability* dikatakan sebagai ukuran struktur yang dapat diperhatikan dari segi koefisien variable laten. Struktur ini dapat diperhatikan dari segi keandalan komposit. Untuk keperluan pengukuran ini, suatu struktur dianggap memiliki tingkat ketergantungan yang tinggi jika nilai yang diperoleh > 0.70 .

Keempat, *Cronbach's Alpha* dikatakan sebagai uji reliabilitas gabungan yang ditujukan untuk membuat hasil menjadi lebih kuat. Jika nilai *Cronbach's alpha* untuk suatu variable > 0.7 , maka variabel tersebut dapat dianggap dependable.

Pengujian Instrumen

Tabel 1. Pengujian Instrumen

Uji Instrumen	Uji yang digunakan
Uji Validitas	Convergent Validity AVE
Uji Reliabilitas	Cronbach Alpha Composite Reliability

Uji R Square

R-square dari konstruk dependen dianalisis guna menentukan sejauh mana faktor independen tertentu berdampak pada variable laten dependen. Ini memberikan informasi terkait seberapa signifikan pengaruhnya.

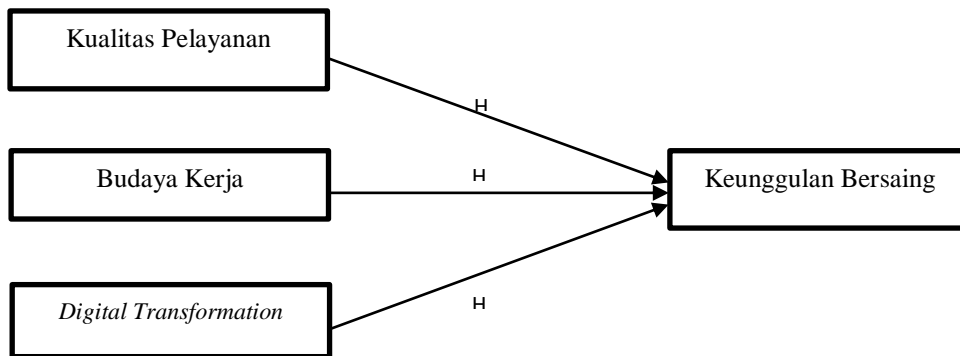
Analisa Inner Model

Sebuah metode yang dapat digunakan untuk memperkirakan hubungan sebab akibat yang ada antara variable model dikatakan sebagai Analisa Inner Model, yang juga disebutkan sebagai Pemodelan Struktural. Selama analisis model yang membentuk uji Smart PLS, hipotesis diuji. Saat menganalisis hipotesis, dimungkinkan untuk menyajikan nilai T-statistik serta nilai probabilitas. Hasil t-statistik dijadikan sebagai pengujian suatu hipotesis dengan menggunakan nilai statistik yaitu setidaknya 1,96 serta untuk nilai alpha 5%. Skor beta digunakan untuk mencari tahu ke arah mana hubungan antara variable tersebut memberikan pengaruh terhadap hipotesis. Faktor-faktor berikut akan menentukan apakah hipotesis diterima atau tidak:

$H_a = t\text{-statistik} > 1.96$ dengan skor *p-values* < 0.05 .

$H_0 = t\text{-statistik} < 1.96$ dengan skor *p-values* > 0.05 .

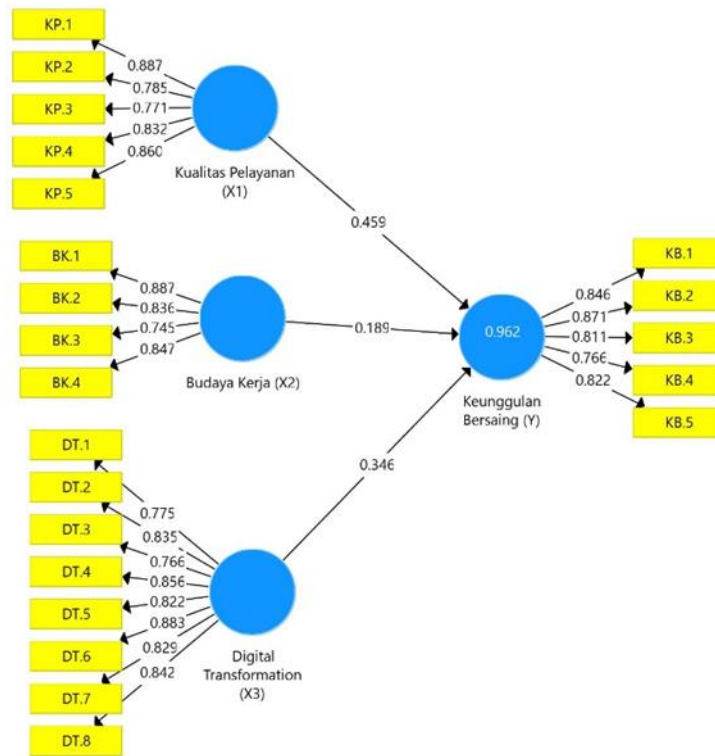
Kerangka Berpikir & Hipotesis



- H1: Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap keunggulan bersaing
- H2: Terdapat pengaruh antara budaya kerja terhadap keunggulan bersaing
- H3: Terdapat pengaruh antara *digital transformation* terhadap keunggulan bersaing

HASIL

Analisa Outer Model



Uji Validitas

Dalam mengetahui suatu kuesioner akurat atau tidak, terlebih dahulu harus diuji kebenaran kuesioner tersebut. Dalam studi ini, validitas konvergen atau AVE digunakan untuk menguji validitas. Validitas menggunakan validitas konvergen, dimana model pengukuran dinilai berdasar pada keterkaitan antara skor item dengan skor komponen yang diperoleh PLS, dievaluasi untuk menentukan layak atau tidaknya untuk digunakan. Ukuran refleksi individu dianggap berkualitas baik jika korelasi antara konstruksi yang diukur lebih dari 0,7. Penetapan skala ukur dengan nilai loading 0,5 sampai dengan 0,6 dikatakan cukup, berdasarkan (19), untuk tahap awal penelitian. Hal itu didasarkan pada temuan studi berikut.

Tabel 2. Uji Validitas

Variabel		Outer Loading	AVE	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	KP.1	0.887	0.686	Valid
	KP.2	0.785		Valid
	KP.3	0.771		Valid
	KP.4	0.832		Valid
	KP.5	0.860		Valid
Budaya Kerja (X2)	BK.1	0.887	0.689	Valid
	BK.2	0.836		Valid
	BK.3	0.745		Valid
	BK.4	0.847		Valid
Digital Transformation (X3)	DT.1	0.775	0.684	Valid
	DT.2	0.835		Valid
	DT.3	0.766		Valid
	DT.4	0.856		Valid
	DT.5	0.822		Valid
	DT.6	0.883		Valid
	DT.7	0.829		Valid
	DT.8	0.842		Valid
Keunggulan Bersaing (Y)	KB.1	0.846	0.679	Valid
	KB.2	0.871		Valid
	KB.3	0.811		Valid
	KB.4	0.766		Valid
	KB.5	0.822		Valid

Uji Reliabilitas

Uji *Cronbach Alpha* serta Uji *Composite Reliability* keduanya digunakan dalam pembahasan studi ini sebagai jenis penilaian reliabilitas yang berbeda. Tingkat ketergantungan terendah (batas bawah) yaitu sebuah artian yang dinilai oleh *Cronbach Alpha*. Apabila angka data *Cronbach alpha* lebih dari 0,7, maka data tersebut dapat dipercaya. Dengan mengukur reliabilitas majemuk, dapat diketahui berapa nilai *real* reliabilitas suatu barang. Apabila skor ketergantungan keseluruhan kumpulan data >0.7 , maka tingkat keandalannya dianggap tinggi.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Budaya Kerja (X2)	0.849	0.898
Digital Transformation (X3)	0.933	0.945
Keunggulan Bersaing (Y)	0.881	0.913
Kualitas Pelayanan (X1)	0.885	0.916

Seluruh instrumen dapat dianggap reliabel, sebab adanya setiap skor *Cronbach Alpha* serta *Composite reliability* yang > 0.7 .

Uji R-Square

Uji *R-Square Coefficient determination (R-Square)* dijadikan sebagai sebuah pengetahuan seberapa besar variable endogen dapat dipengaruhi oleh faktor lain. Ini dilakukan melalui penggunaan penentuan Koefisien *R-Square*. Nilai *R-Square* dihitung berdasar pada analisis data yang dilakukan dengan bantuan aplikasi smart PLS. Hasil analisis tersebut ditunjukkan dalam tabel yang dapat diperhatikan berikut:

Tabel 4. Uji R-square

	R Square	R Square Adjusted
Keunggulan Bersaing (Y)	0.962	0.961

Berdasar pada hasil pengujian, skor *R-Square* untuk *Competitive Advantage* setidaknya sebesar 0.962. Hal ini menerangkan bahwa kualitas layanan, budaya kerja, serta transformasi digital berdampak pada *Competitive Advantage* sekitar sebesar 96,2%, sementara sisanya sekitar 2,8% dipengaruhi oleh variabel yang belum dipaparkan dalam studi ini.

Uji Hipotesis

Tabel 4. Uji Hipotesis

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Budaya Kerja (X2) -> Keunggulan Bersaing (Y)	0.189	2.634	0.009
Digital Transformation (X3) -> Keunggulan Bersaing (Y)	0.346	3.793	0.000
Kualitas Pelayanan (X1) -> Keunggulan Bersaing (Y)	0.459	5.206	0.000

PEMBAHASAN

Budaya Kerja (X2) terhadap Keunggulan Bersaing (Y)

Hasil pengujian hipotesis terdapat pengaruh antara budaya kerja dengan keunggulan bersaing menerangkan bahwa terhadap hubungan positif yang signifikan antara variable budaya kerja dengan keunggulan bersaing. Hasil tersebut diperoleh dengan mencapai skor ($p=0.189$) dengan p values 0.009 ($p<0.05$) serta t statistik setidaknya sebesar 2.634 ($p>1.96$). Rumah Sakit Santo Antonio akan memiliki keunggulan kompetitif yang lebih besar, apabila semakin positif budaya kerja di seluruh organisasi (20). Budaya organisasi sangat diperlukan untuk keberhasilan operasional bisnis, dan berbagi pengetahuan dan inovasi organisasi tampaknya menjadi pendorong utama untuk mendapatkan keunggulan kompetitif (21). Menumbuhkan budaya yang benar dan positif yang selaras dengan tujuan organisasi; Misi dan visi menawarkan keunggulan kompetitif yang signifikan dibandingkan pesaing karena peningkatan kinerja dan produktivitas (22) ; (23).

Digital Transformation (X3) terhadap Keunggulan Bersaing (Y)

Hasil pengujian hipotesis bahwa digital transformasi berpengaruh terhadap keunggulan bersaing menerangkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara variable *digital transformasi* dengan keunggulan bersaing. Hasil tersebut diperoleh dengan menghasilkan skor dengan capaian ($p=0.346$) dengan p values 0.000 ($p<0.05$) serta t statistik sebesar 3.793 ($p>1.96$). Semakin tinggi digital transformasi di Rumah Sakit Santo Antonio maka akan semakin tinggi pula keunggulan bersaingnya (24). (25) Juga menyebutkan bahwa digital transformasi mempengaruhi keunggulan bersaing. Digitalisasi dalam bisnis dianggap sebagai bagian dari industri 4.0, dan dengan cepat mengubah lingkungan bisnis (26). Selain itu, ini menciptakan tantangan bagi banyak perusahaan, dan untuk bertahan dalam lingkungan digital yang kompetitif, perusahaan harus memverifikasi kemampuan dan kesiapan digital mereka (27).

Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Keunggulan Bersaing (Y)

Teori bahwa terdapat kaitannya antara kualitas layanan dengan keunggulan kompetitif diuji, serta hasilnya menerangkan bahwa ada hubungan positif yang kuat antara faktor digital transformasi dengan keunggulan kompetitif. Studi ini menghasilkan skor dengan capaian ($p=0.346$) dengan p values 0.000 ($p<0.05$) serta t statistik sebesar 3.793 ($p>1.96$). Keunggulan kompetitif Rumah Sakit Santo Antonio meningkat sebanding dengan tingkat penggunaan teknologi digital (28). Kualitas Layanan adalah dimensi kompetitif yang muncul di dunia bisnis saat ini dan diidentifikasi sebagai salah satu strategi kesuksesan, dengan memberikan layanan yang berkualitas, perusahaan berusaha menghadapi tantangan untuk mendapatkan keunggulan kompetitif (29). Peningkatan profitabilitas, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, retensi pelanggan serta kata positif dari mulut ke mulut dapat dikatakan sebagai beberapa manfaat yang dapat dihasilkan dari menawarkan layanan yang lebih baik kepada pelanggan (30).

KESIMPULAN

Dapat ditarik kesimpulan dari pernyataan sebelumnya yang sudah diterangkan bahwa *competitive advantage* dipengaruhi oleh budaya kerja, digital transformasi, dan kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa Rumah Sakit Santo Antonio akan mampu bersaing dengan para pesaing bila mampu memberi budaya kerja yang baik pada

karyawannya, mengikuti perkembangan digital sesuai dengan jaman, dan memberikan kualitas yang baik dalam pelayanannya pada pasien.

SARAN

Pentingnya *competitive advantage* mampu memberikan dampak yang sangat baik bagi Rumah Sakit. Adanya keterbatasan Rumah Sakit di daerah Sumatera Selatan membuat RS Santo Antonio perlu meningkatkan kualitas pelayanan, digital transformasi, dan memperbaiki budaya kerja sehingga dapat lebih unggul dari Rumah Sakit lain yang ada di daerah sekitarnya atau bahkan di Sumatera Selatan itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

1. Pfannstiel MA, Rasche C. Service Business Model Innovation in Healthcare and Hospital Management. Service Business Model Innovation in Healthcare and Hospital Management. 2017.
2. Bichescu BC, Bradley R V., Smith AL, Wei W. Benefits and implications of competing on process excellence: Evidence from California hospitals. *Int J Prod Econ*. 2018;202:59–68.
3. Siciliani L, Straume OR. Competition and equity in health care markets. *J Health Econ*. 2019;64:1–14.
4. Singh H, Dey AK, Sahay A. Exploring sustainable competitive advantage of multispecialty hospitals in dynamic environment. *Compet Rev*. 2020;
5. McCabe R, Schmit N, Christen P, D'Aeth JC, Løchen A, Rizmie D, et al. Adapting hospital capacity to meet changing demands during the COVID-19 pandemic. *BMC Med*. 2020;18(1):1–12.
6. Lee D. A model for designing healthcare service based on the patient experience. *Int J Healthc Manag*. 2019;12(3):180–8.
7. Ramya N, Kowsalya A, Dharanipriya K. Review of Service Quality and Its Dimensions. *EPR Int J Res Dev*. 2019;4(2):38–41.
8. Upadhyai R, Jain AK, Roy H, Pant V. A Review of Healthcare Service Quality Dimensions and their Measurement. *J Health Manag*. 2019;21(1):102–27.
9. Mmutle T, Shonhe L. Customers' perception of service quality and its impact on reputation in the hospitality industry. *African J Hosp Tour Leis*. 2017;6(3):1–25.
10. Aburayya A, Alshurideh M, Al Marzouqi A, Al Diabat O, Alfarsi A, Suson R, et al. An empirical examination of the effect of TQM practices on hospital service quality: An assessment study in uae hospitals. *Syst Rev Pharm*. 2020;11(9):347–62.
11. Lubis, F. R., & Hanum F. Organizational culture. 2nd Yogyakarta Int Conf Educ Manag Pedagog (YICEMAP 2019). 2020;88–91.
12. Almklov PG, Antonsen S, Bye R, Øren A. Organizational culture and societal safety: Collaborating across boundaries. *Saf Sci*. 2018;110:89–99.
13. Lee DH. Impact of organizational culture and capabilities on employee commitment to ethical behavior in the healthcare sector. *Serv Bus*. 2020;14(1):47–72.
14. Akpan IJ, Udoh EAP, Adebisi B. Small business awareness and adoption of state-of-the-art technologies in emerging and developing markets, and lessons from the COVID-19 pandemic. *J Small Bus Entrep*. 2022;34(2):123–40.
15. Zaki M. Digital transformation: harnessing digital technologies for the next generation of services. *J Serv Mark*. 2019;
16. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV.; 2017.
17. Sarstedt M, Ringle CM, Cheah JH, Ting H, Moisescu OI, Radomir L. Structural model robustness checks in PLS-SEM. *Tour Econ*. 2020;
18. Hair JF, Risher JJ, Sarstedt M, Ringle CM. When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*. 2019.
19. Dahri M. jenis variabel dan skala pengukuran, perbedaan statistik deskriptif dan inferensial. *ejournal Prepr*. 2017;
20. Sudarnice S. Increasing Innovative Performance through Organization Culture, Work Satisfaction and Organization Commitments. *Integr J Bus Econ*. 2020;4(1):88–99.
21. Azeem M, Ahmed M, Haider S, Sajjad M. Expanding competitive advantage through organizational culture, knowledge sharing and organizational innovation. *Technol Soc*. 2021;
22. Shaari N. Organization culture as the source of competitive advantage. *Asian J Res Educ Soc Sci*. 2019;1(1):26–38.
23. Agung. Opportunities and Challenges of Instagram Algorithm in Improving Competitive Advantage. *Int J Innov Sci Res Technol*. 2019;4(1):743–7.

24. Gong C, Ribiere V. Developing a unified definition of digital transformation. *Technovation*. 2021;
25. Shehadeh M, Almohtaseb A, Aldehayyat J, Abu-ALSondos IA. Digital Transformation and Competitive Advantage in the Service Sector: A Moderated-Mediation Model. *Sustain*. 2023;15(3):2077.
26. Frank AG, Mendes GHS, Ayala NF, Ghezzi A. Servitization and Industry 4.0 convergence in the digital transformation of product firms: A business model innovation perspective. *Technol Forecast Soc Change*. 2019;141:341–51.
27. Machado CG, Winroth M, Carlsson D, Almström P, Centerholt V, Hallin M. Industry 4.0 readiness in manufacturing companies: Challenges and enablers towards increased digitalization. In: *Procedia CIRP*. 2019. p. 1113–8.
28. Ebert C, Duarte CHC. Digital transformation. *IEEE Softw*. 2018;35(4):16–21.
29. Haseeb M, Hussain HI, Kot S, Androniceanu A, Jermsttiparsert K. Role of social and technological challenges in achieving a sustainable competitive advantage and sustainable business performance. *Sustain*. 2019;11(14):3811.
30. Anabila P. Service quality: A subliminal pathway to service differentiation and competitive advantage in private healthcare marketing in Ghana. *Health Mark Q*. 2019;36(2):136–51.