

EKSPLORASI PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN: TINJAUAN SISTEMATIS LITERATUR

Exploring the Influence of Hospital Image on Patient Satisfaction: A Systematic Literature Review

Budi Prasetyo^{1,2*}, M. Arief Rahman Ramadhian², Ratih Hurriyati¹, Puspo Dewi Dirgantari¹, Bambang Widjajanta¹

¹Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung, Indonesia

²Universitas Telkom, Bandung, Indonesia

*Email: nararitelclub@gmail.com

ABSTRACT

The primary challenge in measuring patient satisfaction lies in its conceptual and operational complexity. Patient satisfaction is often regarded as a subjective concept, influenced by individual expectations, experiences, and perceptions of the healthcare services received. This literature review aims to examine and summarize the impact of hospital image on patient satisfaction based on studies conducted in various countries across multiple continents. The PRISMA approach was employed in this systematic literature review, with articles collected from Google Scholar, Crossref, and PubMed databases. The articles selected were published between 2010-2024. An in-depth analysis was conducted on 11 selected articles. The results of the review indicate that studies on hospital image and patient satisfaction often incorporate other variables such as service quality, loyalty, and trust. Research from diverse regions, including Southeast Asia, the Middle East, Europe, and the Americas, demonstrates that hospital image significantly influences patient satisfaction. However, findings in Indonesia reveal a contrasting result, where hospital image does not affect patient satisfaction. These differences reflect unique cultural contexts, such as the importance of interpersonal relationships in Iran, ethnic diversity in Malaysia, or the high value placed on healthcare quality in Taiwan. This review further underscores the importance of collaborative efforts among governments, hospital administrators, healthcare professionals, and marketers to enhance sustainable service quality and meet patients' evolving needs.

Keywords: *hospital, hospital image, literature review, patient, patient satisfaction, systematic literature review*

ABSTRAK

Masalah utama dalam pengukuran kepuasan pasien terletak pada kompleksitas konseptual dan operasionalnya. Kepuasan pasien adalah konsep yang sering dianggap subjektif, yang bergantung pada harapan, pengalaman, dan persepsi individu terhadap layanan kesehatan yang diterima. Literature review ini dilakukan untuk mempelajari dan merangkum pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di berbagai negara dari berbagai benua. Pendekatan PRISMA diambil dalam sistematik literature review ini, pengumpulan artikel menggunakan basis data Google Scholar, Crossref, dan PubMed. Artikel yang diambil berada dalam periode 2010-2024. Analisis mendalam dilakukan pada 11 artikel yang terpilih. Hasil review 11 artikel jurnal terpilih menunjukkan bahwa penelitian tentang citra rumah sakit dan kepuasan pelanggan sering melibatkan variabel lain seperti kualitas layanan, loyalitas, dan kepercayaan. Studi dari berbagai negara, termasuk Asia Tenggara, Timur Tengah, Eropa, dan Amerika, menunjukkan bahwa citra rumah sakit memengaruhi kepuasan pasien, namun temuan di Indonesia menunjukkan hasil yang berbeda, di mana citra rumah sakit tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Terdapat perbedaan yang mencerminkan konteks budaya unik, seperti pentingnya hubungan interpersonal di

Iran, keragaman etnis di Malaysia, atau nilai tinggi terhadap perawatan kesehatan di Taiwan. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya pendekatan kolaboratif oleh pemerintah, administrator, tenaga kesehatan, dan pemasar untuk meningkatkan kualitas layanan yang berkelanjutan dan memenuhi kebutuhan pasien.

Kata kunci: citra rumah sakit, kepuasan pasien, rumah sakit, pasien, tinjauan literatur, tinjauan sistematis literatur

PENDAHULUAN

Masalah utama dalam pengukuran kepuasan pasien terletak pada kompleksitas konseptual dan operasionalnya. Kepuasan pasien adalah konsep yang sering dianggap subjektif, yang bergantung pada harapan, pengalaman, dan persepsi individu terhadap layanan kesehatan yang diterima [1],[2]. Faktor-faktor seperti komunikasi yang efektif, dukungan emosional, dan kualitas perawatan secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan. Selain itu, karakteristik demografis dan penentu psikososial juga berperan dalam membentuk harapan dan pengalaman pasien, yang pada akhirnya memengaruhi kepuasan mereka secara keseluruhan dengan layanan kesehatan[3].

Hal ini menimbulkan tantangan dalam memastikan keandalan (reliabilitas) dan keabsahan (validitas) pengukuran, terutama ketika digunakan dalam berbagai konteks budaya dan sosial yang berbeda [4]. Selain itu, kekhawatiran juga muncul terkait kemungkinan dampak negatif dari penekanan berlebih pada kepuasan pasien, seperti terganggunya otonomi klinis atau penurunan kepuasan kerja dokter, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan. Oleh karena itu, diperlukan kerangka kerja yang lebih terstruktur dan berbasis teori untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien dan mengembangkan alat ukur yang dapat digunakan secara konsisten [5].

Banyak faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen, citra rumah sakit merupakan salah satu faktornya. Citra rumah sakit memiliki peran yang signifikan dalam membentuk kepuasan pasien, karena persepsi terhadap reputasi, kualitas pelayanan, dan nilai yang ditawarkan rumah sakit dapat memengaruhi harapan pasien sebelum menerima layanan. Citra yang positif sering kali dikaitkan dengan tingkat kepercayaan dan kenyamanan yang lebih tinggi, yang pada akhirnya meningkatkan pengalaman pasien selama proses perawatan [6]. Studi menunjukkan bahwa rumah sakit dengan citra yang baik cenderung memiliki tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi, karena pasien merasa bahwa kebutuhan mereka diprioritaskan dan mereka menerima pelayanan berkualitas [7]. Selain itu, citra rumah sakit yang kuat juga dapat menciptakan loyalitas pasien, di mana mereka lebih cenderung kembali ke rumah sakit tersebut untuk perawatan di masa mendatang dan merekomendasikannya kepada orang lain[8]. Dengan demikian, upaya untuk membangun dan mempertahankan citra rumah sakit yang positif harus menjadi prioritas dalam strategi peningkatan kualitas layanan kesehatan.

Ketidakpuasan pasien terhadap layanan kesehatan dapat menimbulkan berbagai dampak negatif, baik bagi pasien maupun institusi pelayanan kesehatan. Bagi pasien, ketidakpuasan dapat menyebabkan penurunan kepercayaan terhadap layanan kesehatan, yang berpotensi mengurangi kepatuhan terhadap pengobatan dan kunjungan lanjutan. Hal ini dapat berdampak buruk pada kondisi kesehatan pasien secara keseluruhan. Selain itu, ketidakpuasan dapat memicu stres dan ketidaknyamanan emosional pada pasien [9].

Selain itu, ketidakpuasan pasien sering kali berkaitan dengan kualitas layanan yang rendah, seperti waktu tunggu yang lama, kurangnya empati dari tenaga kesehatan, dan fasilitas yang tidak memadai. Kualitas layanan yang buruk ini tidak hanya memengaruhi kepuasan pasien tetapi juga dapat berdampak pada hasil klinis yang kurang optimal [10]. Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan kesehatan untuk terus meningkatkan

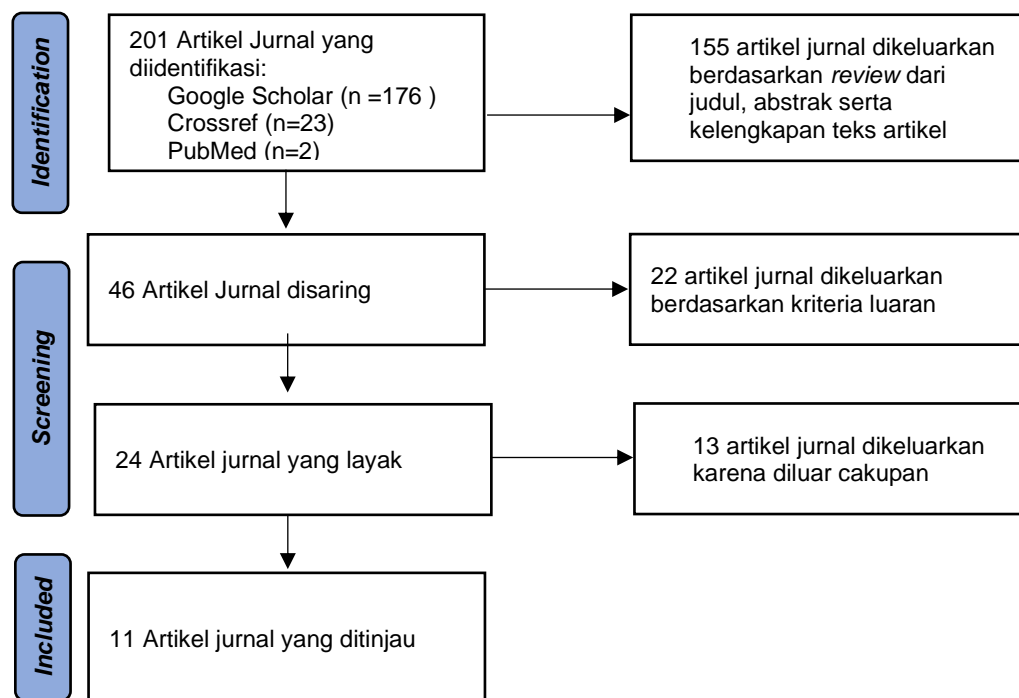
kualitas pelayanan, memperhatikan kebutuhan dan harapan pasien, serta memastikan komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien guna mencegah ketidakpuasan dan dampak negatif yang ditimbulkannya.

Terdapat perbedaan hasil penelitian terkait citra rumah sakit dan kepuasan pasien. Pada penelitian di asia tenggara seperti Malaysia dapat dijelaskan bahwa citra rumah sakit berpengaruh secara *significant* terhadap kepuasan pasien dengan nilai *path coefficient* sebesar 0,232 dan *P-value* = 0,001 [11]. Sementara itu, hasil penelitian di Indonesia menjelaskan bahwa citra rumah sakit tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien karena hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai CR (*Critical ratio*) untuk pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien adalah 1.876 dengan $P = 0.061$, yang berarti tidak signifikan ($P > 0.05$) [12]. *Literature review* ini dilakukan untuk mempelajari dan merangkum pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di berbagai negara dari berbagai benua.

METODE

Standar publikasi yang digunakan mengikuti pedoman PRISMA.

Penelitian ini menggunakan metode PRISMA, yang merupakan singkatan dari *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*. PRISMA adalah pedoman berbasis bukti yang dirancang untuk membantu peneliti meningkatkan kualitas pelaporan tinjauan sistematis dan meta-analisis. Hasil pencarian menghasilkan 201 artikel. Dari semua artikel dipilih 11 artikel yang dianalisis secara mendalam. Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah: artikel harus relevan dengan citra rumah sakit (*hospital image*) dan kepuasan pasien (*patient satisfaction*), analisis mencakup artikel yang diterbitkan dalam Bahasa Inggris dalam periode 2010-2024, penelitian pendekatan kuantitatif/campuran.



Gambar 1. Diagram Alir PRISMA 2020 untuk Tinjauan Sistematis

Formulasi Pertanyaan Penelitian

PICO adalah kerangka panduan yang digunakan dalam tinjauan sistematis. PICO dapat membantu dalam merumuskan pertanyaan penelitian yang relevan. Komponen utama PICO adalah 1) Pasien, Populasi, dan Masalah, 2) Intervensi, Faktor Prognostik, atau Paparan, 3) Perbandingan, 4) Hasil yang menjadi fokus. Berdasarkan komponen-

komponen ini, penjelasannya adalah sebagai berikut: pasien/populasi/masalah merujuk pada citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien, yang memungkinkan rumah sakit untuk berhasil dalam lanskap bisnis yang kompetitif. Pertanyaan penelitian utama adalah mempelajari dan merangkum pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di berbagai negara dari berbagai benua untuk mendapatkan strategi keunggulan kompetitif di industri rumah sakit di masa depan.

Sumber Basis Data

Dalam tinjauan pustaka sistematis ini, peneliti menggunakan basis data Google Scholar, Crossref, dan PubMed.

Strategi Pencarian Sistematis

Berdasarkan diagram alir PRISMA pada Gambar 1, yang digunakan dalam penelitian ini, terdapat tiga tahap dalam tinjauan pustaka sistematis: identifikasi, skrining, dan inklusi.

Identification

Proses identifikasi dalam tinjauan pustaka sistematis ini dilakukan menggunakan metode pencarian kata kunci, yang mencakup sinonim dan istilah terkait. Untuk tinjauan ini, kata kunci difokuskan pada "Citra Rumah Sakit" / "*Hospital Image*" dan "Kepuasan Konsumen" / "*Patient Satisfaction*". Artikel yang diambil berada dalam periode 2010-2024. Kata kunci dipilih berdasarkan pertanyaan penelitian, dengan tujuan untuk memperoleh artikel yang sangat relevan. Kata kunci ini dikembangkan dengan cermat di basis data Google Scholar, Crossref, dan PubMed. Pencarian awal menghasilkan 201 artikel. Setelah menerapkan filter berdasarkan *review* dari judul, abstrak serta kelengkapan teks artikel, 155 artikel jurnal dikeluarkan.

Screening

Setelah tahap identifikasi, langkah berikutnya adalah proses penyaringan. Untuk memastikan kualitas penelitian, penulis mengeluarkan 22 artikel jurnal berdasarkan kriteria luaran dan 13 artikel yang berada di luar ruang lingkup. Melalui proses penyaringan ini, jumlah artikel berkurang sebanyak 35.

Eligibility

Tahap kelayakan adalah langkah berikutnya dalam proses seleksi, yang dilakukan secara manual oleh penulis. Langkah ini sangat penting untuk menentukan artikel mana yang memenuhi kriteria inklusi (artikel harus relevan dengan citra rumah sakit (*hospital image*) dan kepuasan pasien (*patient satisfaction*), analisis mencakup artikel yang diterbitkan dalam Bahasa Inggris dalam periode 2010-2024, penelitian pendekatan kuantitatif/campuran) Selanjutnya, 11 artikel paling relevan yang menjawab pertanyaan penelitian dan menyediakan data penting diekstraksi untuk analisis lebih lanjut.

HASIL

Berikut adalah 11 artikel terpilih yang dirinci berdasarkan penulis, judul, negara, tahun, lokasi penelitian, tujuan, metodologi, dan temuan.

Tabel 1 Karakteristik dan Temuan Utama

No	Penulis, Judul, Negara, Tahun	Tujuan	Metodologi	Temuan
1	S. H. Khodadad Hosseini and L. Behboudi, "Brand trust and image: effects on customer satisfaction," Iran, 2017 [13]	Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi	• Penelitian Eksplanatori • Menggunakan pendekatan analisis metode campuran,	Hasil analisis menunjukkan bahwa citra merek adalah faktor yang paling berpengaruh dalam

No	Penulis, Judul, Negara, Tahun	Tujuan	Metodologi	Temuan
		kepuasan pelanggan dalam konteks layanan kesehatan di Iran, dengan fokus khusus pada peran kepercayaan merek dan citra merek.	<ul style="list-style-type: none"> •Data dikumpulkan secara <i>cross-sectional</i> •Data dianalisis menggunakan analisis jalur. •Sample sebanyak 310 orang dari kalangan pengajar/manajer di bidang rumah sakit/pemasaran. 	meningkatkan kepuasan pasien, lebih besar dibandingkan dengan kepercayaan merek yang tidak menunjukkan pengaruh signifikan.
2	A. A. Asnawi, Z. Awang, A. Afthanorhan, M. Mohamad, and F. Karim, "The influence of hospital image and service quality on patients' satisfaction and loyalty," Malaysia, 2019 [11]	Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk menganalisis pengaruh citra rumah sakit dan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien di rumah sakit publik di Terengganu, Malaysia.	<ul style="list-style-type: none"> •Penelitian Eksplanatori •Menggunakan pendekatan analisis metode kuantitatif •Data dikumpulkan secara <i>cross-sectional</i> •Data dianalisis menggunakan <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM). •Sample sebanyak 100 orang dari pasien di unit gawat darurat HSNZKT 	Citra rumah sakit tidak memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas pasien, ia berkontribusi besar terhadap kepuasan pasien
3	C.-C. Wu, "The Impact of Hospital Brand Image on Service Quality, Patient Satisfaction and Loyalty," Taiwan, 2011 [14]	Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana citra merek rumah sakit dapat memengaruhi sikap dan perilaku pasien terhadap rumah sakit, serta untuk mengidentifikasi peran kualitas layanan dan kepuasan pasien dalam hubungan tersebut.	<ul style="list-style-type: none"> •Penelitian Eksplanatori •Menggunakan pendekatan analisis metode kuantitatif •Data dikumpulkan secara <i>cross-sectional</i> •Data dianalisis menggunakan <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM). •Sample sebanyak 462 pasien dari dua rumah sakit di Taiwan. 	Secara keseluruhan, citra rumah sakit berperan penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien, yang berdampak langsung pada kepuasan mereka.
4	T. Yoldemir, A. Uslu, and S. Pirtini, "The Research on The Impact of Corporate Trustworthiness and Corporate Image on Customer Satisfaction and Loyalty: Case of Healthcare Institution,"	Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk menentukan pengaruh kepercayaan rumah sakit dan citra rumah sakit terhadap kepuasan	<ul style="list-style-type: none"> •Penelitian Eksplanatori •Menggunakan pendekatan analisis metode kuantitatif •Data dikumpulkan secara <i>cross-sectional</i> 	Citra rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

No	Penulis, Judul, Negara, Tahun	Tujuan	Metodologi	Temuan
	Turki, 2018 [15]	pelanggan dan loyalitas di antara pasien yang mendapatkan perawatan inap di rumah sakit yang terafiliasi dengan universitas.	<ul style="list-style-type: none"> •Data dianalisis menggunakan <i>korelasi dan regresi</i> •Sample sebanyak 1410 orang dari pasien yang mendapatkan perawatan inap di rumah sakit yang terafiliasi dengan universitas di Turki 	
5	E. D. Coutinho, P. R. da C. Vieira, C. L. de Q. Mattoso, I. R. Troccoli, and M. J. P. Renni, "Influence of service quality and corporate image on the satisfaction of patients with Brazil's National Cancer Institute," Brasil, 2019 [16]	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi hubungan antara kualitas layanan dan citra perusahaan di sebuah rumah sakit kanker (INCA) serta dampaknya terhadap kepuasan pasien.	<ul style="list-style-type: none"> •Penelitian Eksplanatori •Menggunakan pendekatan analisis metode kuantitatif •Data dikumpulkan secara <i>cross-sectional</i> •Data dianalisis menggunakan <i>SEM</i> •Sample sebanyak 434 orang dari pasien rawat jalan dari sektor onkologi klinis di Hospital do Cancer I 	Pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan pelanggan adalah positif
6	L. M. Sciulli and T. L. Missien, "Hospital service-line positioning and brand image: Influences on service quality, patient satisfaction, and desired performance," Amerika Serikat, 2015 [17]	Mengkaji keterkaitan antara strategi posisi layanan kesehatan, citra merek, kualitas layanan, kepuasan pasien, dan hasil yang diinginkan	<ul style="list-style-type: none"> •Penelitian deskriptif •Menggunakan pendekatan analisis metode kuantitatif •Data dikumpulkan secara <i>cross-sectional</i> •Data dianalisis menggunakan perhitungan persentase •Sample sebanyak 100 orang dari pasien dari Indiana Regional Medical Center (IRMC), 	Citra merek dijelaskan dapat memengaruhi loyalitas pasien secara langsung atau melalui rute tidak langsung yang melibatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien.
7	F. AlOmari, "The mediating role of hospital image: The impact of care cost and service quality on patient satisfaction," Suriah, 2022 [18]	Menguji secara empiris peran citra rumah sakit dalam memediasi hubungan antara biaya perawatan, kualitas layanan	<ul style="list-style-type: none"> •Penelitian Eksplanatori •Menggunakan pendekatan analisis metode kuantitatif •Data dikumpulkan secara <i>cross-sectional</i> 	Hasil penelitian kami juga menunjukkan bahwa citra rumah sakit memiliki pengaruh langsung yang

No	Penulis, Judul, Negara, Tahun	Tujuan	Metodologi	Temuan
		kesehatan, dan kepuasan pasien.	<ul style="list-style-type: none"> •Data dianalisis menggunakan faktor eksploratori (EFA) dan faktor konfirmatori (CFA) •Sample sebanyak 270 orang pasien rumah sakit di Suriah 	signifikan terhadap kepuasan pasien.
8	H. Chishti et al., "the impact of hospital brand image on patient loyalty and patient behavioral intention: the mediating role of patient satisfaction," Pakistan, 2023 [19]	Penelitian ini adalah untuk menyelidiki dampak citra merek rumah sakit pada loyalitas pasien dan niat perilaku pasien, dengan fokus khusus pada peran mediasi kepuasan pasien.	<ul style="list-style-type: none"> •Penelitian Eksplanatori •Menggunakan pendekatan analisis metode kuantitatif •Data dikumpulkan secara <i>cross-sectional</i> •Data dianalisis menggunakan korelasi dan regresi •Sample sebanyak 256 orang dari pasien yang menderita penyakit akut dan kronis di Rumah Sakit Umum Kereta Raya di Rawalpindi. 	Citra rumah sakit memainkan peran penting dalam membentuk kepuasan pelanggan, yang penting untuk meningkatkan loyalitas pasien dan memengaruhi perilaku masa depan mereka.
9	L. Sukamuljo, E. Ruswanti, and M. Aida, "Hospital Image and Service Quality Are Not Able to Provide Patient Satisfaction and Loyalty Effect," Indonesia, 2021 [12]	Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti empiris tentang pengaruh citra rumah sakit dan kualitas layanan terhadap loyalitas yang dimediasi oleh kepuasan pasien.	<ul style="list-style-type: none"> •Penelitian Eksplanatori •Menggunakan pendekatan analisis metode kuantitatif •Data dikumpulkan secara <i>cross-sectional</i> •Data dianalisis menggunakan analisis jalur •Sample sebanyak 88 orang pasien yang dirawat di Rumah Sakit Budiasi, Indonesia. 	Citra rumah sakit tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan,
10	C. Ceylan, "Research on the Interaction Between Patient Satisfaction, Service Quality, Organizational Image and Trust in a Training and Research Hospital,"	Penelitian ini meneliti bagaimana citra organisasi perawat kesehatan memengaruhi persepsi dan kepuasan pasien.	<ul style="list-style-type: none"> •Penelitian Eksplanatori •Menggunakan pendekatan analisis metode kuantitatif •Data dikumpulkan secara <i>cross-sectional</i> 	Citra rumah sakit secara signifikan memengaruhi kepuasan pelanggan, bertindak sebagai pendorong utama dalam

No	Penulis, Judul, Negara, Tahun	Tujuan	Metodologi	Temuan
	Turki, 2020 [20]		<ul style="list-style-type: none"> •Data dianalisis menggunakan SEM •<i>Sample</i> sebanyak 301 orang pasien poliklinik yang telah melakukan setidaknya dua kunjungan ke rumah sakit. 	pengalaman pasien secara keseluruhan
11	Mora, Mahfudnurnajamuddin, Amir, and H. Damis, "the Influence of Service Quality, Customer Relationship Management (Crm), and Image on Patient Satisfaction and Service Marketing Performance at a Type B Private Hospital in Makassar," Indonesia, 2024 [21]	Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dampak dari kualitas layanan, manajemen hubungan pelanggan (CRM), dan citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien, serta menganalisis pengaruhnya terhadap kinerja pemasaran layanan.	<ul style="list-style-type: none"> •Penelitian Eksplanatori •Menggunakan pendekatan analisis metode kuantitatif •Data dikumpulkan secara <i>cross-sectional</i> •Data dianalisis menggunakan SEM •<i>Sample</i> sebanyak 160 orang dari pasien rawat inap di rumah sakit swasta tipe B di Makassar, Indonesia 	Citra rumah sakit memiliki pengaruh positif yang signifikan sebesar 0,34 atau 34% terhadap kepuasan pasien

PEMBAHASAN

Perbedaan Variabel yang Dilibatkan dalam Penelitian

Secara umum dari 11 artikel jurnal yang dikaji, sebagian besar dalam penelitian citra rumah sakit dan kepuasan pelanggan juga melibatkan variabel lainnya antara lain: kualitas layanan dan *loyalty* [11],[14],[15], [16], variabel *corporate/brand trust* [13],[15] [16] *performa informative marketing* [17], *care cost* [18], niat perilaku [19], *service marketing performance* dan CRM (*Customer Relation Marketing*) [21]. Dalam kajian pustaka kali ini akan fokus pada pembahasan penelitian terkait pengaruh antara citra rumah sakit terhadap kepuasan konsumen di rumah sakit dari berbagai benua (Amerika, Asia, dan Eropa).

Perbedaan Temuan dari Berbagai Negara

Pada penelitian di Asia Tenggara seperti Malaysia dapat dijelaskan bahwa citra rumah sakit berpengaruh secara *significant* terhadap kepuasan pasien dengan nilai *path coefficient* sebesar 0,232 dan *p-value*= 0,001. Sedangkan untuk hasil penelitian di Indonesia [21] terdapat perbedaan temuan, citra rumah sakit memiliki pengaruh positif (*coefficient regresi* = 0.034) terhadap kepuasan pasien namun pengaruhnya tidak signifikan (*p-value*= 0,183). Penelitian lainnya dari Indonesia [12] menjelaskan bahwa citra rumah sakit tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien karena hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai CR (*Critical Ratio*) untuk pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien adalah 1.876 dengan *P* = 0.061, yang berarti tidak signifikan (*P* > 0.05) [11].

Untuk penelitian di Asia Timur seperti Taiwan [14] dan Asia Timur Tengah seperti Iran [13], Suriah [18] serta Pakistan [19] menemukan bahwa citra rumah sakit berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pasien. Untuk penelitian [14] citra rumah sakit

berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan *direct effect*: 0.065; *Indirect effect*: 0.531 sehingga pengaruh totalnya sebesar 0.596. Serupa dengan penelitian [18] citra rumah sakit berpengaruh lebih besar ($\beta=0,431$) terhadap kepuasan konsumen dibandingkan dengan variabel lain (biaya perawatan dengan $\beta=0,259$). Penelitian di Iran [13] juga menjelaskan bahwa citra rumah sakit berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pasien dengan *Path Coefficient* 0,53. Pengaruh tersebut ternyata lebih besar dari pengaruh variabel lainnya (*brand trust*) terhadap kepuasan pasien. Untuk penelitian di Pakistan [19] menunjukkan bahwa citra rumah sakit yang positif tidak hanya secara langsung meningkatkan kepuasan pasien tetapi juga melakukannya secara tidak langsung dengan memengaruhi persepsi kualitas layanan dan pengalaman pasien secara keseluruhan.

Untuk penelitian lainnya dari benua Eropa seperti Turki [15] dan benua Amerika seperti Amerika Serikat [17] dan Brasil [16] adalah sebagai berikut: secara umum terdapat pengaruh positif, signifikan variabel citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien. Adapun penelitian pada rumah sakit di Turki pengaruhnya kecil dengan Beta 0,143 [15]. Untuk penelitian yang dilakukan pada rumah sakit di Amerika Serikat [17] dijelaskan bahwa citra rumah sakit tidak hanya memengaruhi kepuasan pasien secara langsung namun juga secara tidak langsung dengan melibatkan variabel kualitas layanan. Penelitian di rumah sakit di Brasil [16] menunjukkan bahwa citra rumah sakit memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan *Path Coefficient* 0,586.

Metodologi yang Digunakan

Pada penelitian [11],[14],[16],[18] yang dilakukan oleh berbagai ahli menggunakan sebagian besar menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM). Namun ada juga yang hanya menggunakan analisis jalur/regresi khususnya pada penelitian [13],[15],[19] [12]. Metode analisis SEM/analisis jalur/regresi ini digunakan dalam analisis data karena kemampuan mereka untuk mengungkap hubungan yang kompleks antara variabel.

Populasi dari penelitian ini berasal dari pasien rumah sakit [11],[14],[17], pasien yang mendapatkan perawatan inap [15],[18],[12],[21], pasien rawat jalan [16][20], pasien penderita akut dan kronis [19]. Ternyata setiap peneliti berusaha menentukan populasi yang sesuai dengan tujuan penelitian mereka. Diharapkan dengan penentuan populasi yang tepat maka dapat menghasilkan hasil penelitian yang relevan, valid, dan dapat menggambarkan fenomena yang diteliti secara akurat. Dengan menentukan populasi yang sesuai dengan tujuan penelitian, para peneliti juga dapat memastikan bahwa data yang diperoleh mendukung analisis yang mendalam dan menghasilkan temuan yang dapat diaplikasikan dalam konteks yang lebih luas, seperti perbaikan kualitas layanan rumah sakit atau peningkatan loyalitas pasien. Hal ini juga membantu dalam memberikan rekomendasi yang lebih terarah bagi pengambil kebijakan di sektor kesehatan.

Keunikan yang Terkait Konteks Budaya

Dari beragam penelitian dari berbagai negara dalam studi kajian pustaka terdapat beberapa keunikan yang terkait konteks budaya. Dalam budaya Iran, hubungan interpersonal dan kepercayaan sangat penting. Staf rumah sakit yang menunjukkan kejujuran dan kesungguhan dalam berinteraksi dengan pasien dapat memiliki dampak yang lebih besar terhadap kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan temuan bahwa kejujuran staf merupakan salah satu variabel yang paling berpengaruh dalam membentuk citra rumah sakit [13]. Dalam konteks budaya Malaysia, di mana masyarakatnya terdiri dari berbagai etnis dan budaya, harapan dan persepsi pasien terhadap layanan kesehatan dapat bervariasi. Penelitian ini mempertimbangkan faktor-faktor budaya yang memengaruhi kepuasan pasien, seperti nilai-nilai tradisional dan ekspektasi terhadap interaksi dengan tenaga medis [11]. Di Taiwan, ada nilai budaya

yang tinggi terhadap perawatan kesehatan dan layanan medis. Masyarakat Taiwan cenderung menghargai kualitas layanan kesehatan dan memiliki harapan yang tinggi terhadap rumah sakit. Hal ini dapat memengaruhi bagaimana citra rumah sakit dibentuk dan diterima oleh pasien [14].

Citra rumah sakit di Brasil, khususnya di INCA (*Brazil's National Cancer Institute*), memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa citra yang solid dapat memengaruhi persepsi pasien secara keseluruhan terhadap layanan yang diberikan, meskipun pasien mungkin tidak sepenuhnya memahami atribut teknis dari layanan kesehatan. Ini mencerminkan konteks budaya di mana pasien mungkin lebih mengandalkan citra dan reputasi rumah sakit daripada pengetahuan teknis mereka sendiri [16]. Lanskap perawatan kesehatan di Suriah dibentuk oleh norma dan nilai-nilai budayanya, yang secara signifikan dapat memengaruhi harapan pasien dan persepsi kualitas layanan. Memahami nuansa budaya ini sangat penting bagi penyedia layanan kesehatan untuk menyesuaikan layanan mereka secara efektif untuk memenuhi kebutuhan pasien [18].

Komparatif Implikasi Praktis

Terdapat beberapa implikasi yang timbul dari penelitian yang telah dilakukan. Bagi pemerintah, diharapkan dibuat kebijakan standar pelayanan dapat ditetapkan dan ditegakkan secara konsisten [13],[11],[14],[17], mempromosikan kesadaran masyarakat tentang layanan kesehatan dan hak-hak pasien [13], memantau dan evaluasi terhadap standar kualitas layanan yang disyaratkan [11], dukungan dan investasi di fasilitas kesehatan masyarakat [16].

Untuk administrator rumah sakit, sebaiknya memprioritaskan program pelatihan bagi staf perawatan kesehatan [13],[11],[12],[21], menerapkan sistem interaksi dokter-pasien [13], mengembangkan citra merek yang kuat dengan memastikan ketulusan staf dan penenuhan komitmen kepada pasien [13], membangun sistem umpan balik dari pasien [11], merekrut staf/dokter yang berkualifikasi tinggi [15][16], investasi pada fasilitas berkualitas tinggi [16],

Bagi staff kesehatan, sebaiknya meningkatkan profesionalisme melalui komunikasi yang menarik dan akurat [13],[11],[16], mematuhi standar etis [13], berpartisipasi aktif dalam pelatihan dan pendidikan berkelanjutan tentang perawatan dan komunikasi pasien [13],[14],[12], Evaluasi rutin kualitas layanan dan umpan balik pasien [12].

Implikasi bagi pasien, diharapkan pasien dapat berpartisipasi aktif dalam memberikan umpan balik terhadap kualitas layanan kesehatan [11], memahami pentingnya citra dan kepercayaan rumah sakit dapat membantu mereka membuat pilihan berdasarkan informasi tentang penyedia layanan kesehatan. Citra rumah sakit yang positif dapat mengarah pada harapan yang lebih tinggi, yang, jika dipenuhi, dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien [15].

Bagi manajer rumah sakit, sebaiknya fokus pada penerapan strategi pemasaran terpadu [14], menerapkan strategi yang meningkatkan kualitas layanan sambil mengelola biaya. Studi ini menekankan perlunya manajer perawatan kesehatan untuk fokus pada pengurangan biaya perawatan tanpa mengorbankan kualitas perawatan, karena ini dapat mengarah pada peningkatan kepuasan pasien dan citra rumah sakit yang lebih baik [18].

Pemasaran kesehatan, pemasar harus mengembangkan kampanye yang menyoroti kekuatan rumah sakit, seperti layanan khusus dan fasilitas modern, untuk membangun persepsi merek yang kuat [14], pemasar tidak hanya menyoroti kepuasan tetapi juga menekankan kepercayaan dan citra perusahaan sebagai faktor kunci yang memengaruhi loyalitas pasien [15],[17].

Singkatnya, implikasi dari tinjauan pustaka ini menyoroti perlunya pendekatan kolaboratif di antara para pemangku kepentingan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien dalam pengaturan perawatan kesehatan. Setiap pemangku

kepentingan memiliki peran penting dalam memastikan bahwa sistem perawatan kesehatan memenuhi kebutuhan pasien yang terus berkembang [11].

Salah satu keterbatasan dalam penelitian ini adalah kurangnya eksplorasi terhadap konteks budaya dan ekonomi yang beragam di berbagai negara dari berbagai benua. Selain itu, penelitian sumber basis data masih terbatas pada penggunaan basis data Google Scholar, Crossref, dan PubMed.

SIMPULAN

Secara umum dari 11 artikel jurnal yang dikaji sebagian besar dalam penelitian citra rumah sakit dan kepuasan pelanggan juga melibatkan variabel lainnya antara lain: kualitas layanan dan *loyalty*, *corporate/brand trust*, *performa informative marketing*, *care cost*, niat perilaku, *service marketing performance*, *CRM (Customer Relation Marketing)*.

Pada penelitian di Asia Tenggara (Malaysia), di Asia Timur (Taiwan), di Asia Timur Tengah (Iran, Suriah, Pakistan), di benua Eropa (Turki), dan di benua Amerika (Amerika Serikat dan Brasil) dapat dijelaskan bahwa citra rumah sakit berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Sedangkan untuk hasil penelitian di Indonesia (Asia Tenggara) terdapat perbedaan temuan, citra rumah sakit tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian dari berbagai negara menunjukkan keunikan terkait konteks budaya dalam memengaruhi harapan dan persepsi pasien terhadap layanan kesehatan. Di Iran, hubungan interpersonal dan kepercayaan sangat penting, sementara di Malaysia, keberagaman etnis menciptakan variasi dalam harapan pasien. Di Taiwan, kualitas layanan kesehatan sangat dihargai, dan di Brasil, citra serta reputasi rumah sakit menjadi faktor utama. Di Suriah, norma dan nilai budaya membentuk persepsi kualitas layanan. Pemahaman terhadap nuansa budaya ini penting bagi penyedia layanan kesehatan untuk menyesuaikan layanan demi memenuhi kebutuhan pasien.

Penelitian ini juga menyoroti pentingnya pendekatan kolaboratif di antara para pemangku kepentingan dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pasien. Pemerintah, administrator rumah sakit, tenaga kesehatan, dan pemasar diharapkan mengambil langkah strategis seperti menetapkan kebijakan standar, meningkatkan pelatihan, mengelola citra merek, serta mempromosikan kesadaran publik dan umpan balik pasien. Fokus utama adalah memastikan sistem perawatan kesehatan yang berkelanjutan, efektif, dan mampu memenuhi kebutuhan pasien yang terus berkembang.

Penelitian di masa depan perlu difokuskan pada eksplorasi peran budaya dalam memengaruhi hubungan antara citra rumah sakit, kepuasan, dan loyalitas pasien, terutama di Indonesia yang menunjukkan temuan berbeda dibandingkan negara lain. Kajian juga dapat mengintegrasikan variabel seperti kualitas layanan, kepercayaan, dan strategi pemasaran layanan, serta mengembangkan model teoretis yang lebih komprehensif untuk memahami dinamika ini. Selain itu, penelitian mengenai layanan kesehatan digital (*telemedicine*) dan segmentasi pasien berdasarkan karakteristik demografis atau psikografis diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam dalam meningkatkan pengelolaan citra rumah sakit secara efektif dan relevan dengan kebutuhan pasien masa kini.

DAFTAR RUJUKAN

- [1] N. W. Panjaitan, I. D. Hasibuan, A. Z. P. Purba, A. R. R. Siregar, and F. N. U. Hasibuan, "Description of Patient Satisfaction with the Performance of Health Workers at the Puskesmas Pancur Batu Sub-District," *Promotor*, vol. 7, no. 2, pp. 191–195, 2024, doi: 10.32832/pro.v7i2.580.
- [2] Y. Yunike, I. A. Tyarini, S. Evie, H. Hasni, D. Y. Suswinarto, and S. Suprpto, "Quality of Health Services to the Level of Patient Satisfaction," *J. Ilm. Kesehat. Sandi Husada*, vol. 12, no. 1, pp. 183–189, 2023, doi: 10.35816/jiskh.v12i1.990.

- [3] R. Kalaja, "Determinants of Patient Satisfaction with Health Care: A Literature Review," *Eur. J. Nat. Sci. Med.*, vol. 6, no. 1, pp. 43–54, 2023, doi: 10.2478/ejnsm-2023-0005.
- [4] T. Yoldemir, A. Uslu, and S. Pirtini, "Patient Satisfaction In Healthcare Delivery– A Review Of Current Approaches And Methods," *Eur. Sci. J.*, vol. 10, no. 25, pp. 25–39, 2014.
- [5] T. Dimitrios, "Measuring patient satisfaction," *Nurs. Pract. Today*, vol. 8, no. 2, pp. 88–90, 2021, doi: 10.18502/npt.v8i2.5118.
- [6] C. Toreh and D. S. S. Wuisan, "Influence of Service Quality, Brand Image, and Communication on Patient Satisfaction and Loyalty of Urology Patient At Siloam Hospital Manado in 2023," *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilm. Manaj. Bisnis dan Inov. Univ. Sam Ratulangi)*, vol. 11, no. 1, pp. 505–522, 2024, doi: 10.35794/jmbi.v11i1.53784.
- [7] M. Nur, A. Islamiyah, D. Sri, and S. Wuisan, "Analyzing the Impact of Marketing Mix and Hospital Brand Image on Patient Satisfaction and Loyalty: A Study at XYZ Maternity Hospital," *Journal of Innovation in Business and Economics*, vol. 4, no. 10, pp. 8662–8681, 2024.
- [8] C. Purnama *et al.*, "Enhancing loyalty in Islamic hospitals: Exploring customer experience as mediating variables," *Rev. Islam. Soc. Financ. Entrep.*, vol. 3, no. 2, pp. 121–136, 2024, doi: 10.20885/risfe.vol3.iss2.art2.
- [9] G. Hasan, O. Riza, and R. Anggraini, "The Influence of Satisfaction on Service Quality and Intention to Recommend Mediated by Patient Loyalty," *Journal of Multidisciplinary Academic* vol. 07, no. 10, pp. 6305–6312, 2024, doi: 10.47191/jefms/v7.
- [10] R. Diwakar, J. Jegan Joseph, M. Logaraj, K. Palanisamy, and M. Punniamurthy, "Assessing Quality of In-Patient Care and Patients's Expectations Using A SERVQUAL Approach in A Tertiary Care Hospital in India," *Natl. J. Community Med.*, vol. 15, no. 7, pp. 566–571, 2024, doi: 10.55489/njcm.150720244031.
- [11] A. A. Asnawi, Z. Awang, A. Afthanorhan, M. Mohamad, and F. Karim, "The influence of hospital image and service quality on patients' satisfaction and loyalty," *Manag. Sci. Lett.*, vol. 9, no. 6, pp. 911–920, 2019, doi: 10.5267/j.msl.2019.2.011.
- [12] L. Sukamuljo, E. Ruswanti, and M. Aida, "Hospital Image and Service Quality Are Not Able to Provide Patient Satisfaction and Loyalty Effect," *J. Multidiscip. Acad. 321 JoMA*, vol. 05, no. 04, 2021, doi: 10.51971/joma.v5n4.01102021.
- [13] S. H. Khodadad Hosseini and L. Behboudi, "Brand trust and image: effects on customer satisfaction," *Int. J. Health Care Qual. Assur.*, vol. 30, no. 7, pp. 580–590, 2017, doi: 10.1108/IJHCQA-04-2016-0054.
- [14] C.-C. Wu, "The Impact Of Hospital Brand Image On Service Quality, Patient Satisfaction And Loyalty," *African J. Bus. Manag.*, vol. 5, no. 12, pp. 4873–4882, 2011, doi: 10.5897/AJBM10.1347.
- [15] T. Yoldemir, A. Uslu, and S. Pirtini, "The research on the impact of corporate trustworthiness and corporate image on customer satisfaction and loyalty: case of healthcare institution," *YILDIZ Soc. Sci. Rev.*, vol. 4, no. 1, p. 1, 2018.
- [16] E. D. Coutinho, P. R. da C. Vieira, C. L. de Q. Mattoso, I. R. Troccoli, and M. J. P. Renni, "Influence of service quality and corporate image on the satisfaction of patients with Brazil's National Cancer Institute," *Int. J. Pharm. Healthc. Mark.*, vol. 13, no. 4, pp. 447–468, 2019, doi: 10.1108/IJPHM-07-2018-0036.
- [17] L. M. Sciulli and T. L. Missien, "Hospital service-line positioning and brand image: Influences on service quality, patient satisfaction, and desired performance," *Innov. Mark.*, vol. 11, no. 2, pp. 20–29, 2015.
- [18] F. AlOmari, "The mediating role of hospital image: The impact of care cost and service quality on patient satisfaction," *J. Innov. Bus. Econ.*, vol. 6, no. 01, pp. 1–16, 2022, doi: 10.22219/jibe.v6i01.18475.
- [19] H. Chishti *et al.*, "The Impact Of Hospital Brand Image On Patient Loyalty And Patient Behavioral Intention: The Mediating Role Of Patient Satisfaction," *J. Namibian Stud. Hist.*

- Polit. Cult.*, vol. 37, pp. 614–637, 2023, [Online]. Available: <https://www.namibian-studies.com/index.php/JNS/article/view/5492>
- [20] C. Ceylan, “Research on the Interaction Between Patient Satisfaction, Service Quality, Organizational Image and Trust in a Training and Research Hospital,” *Springer Nat. Switz.*, p. 313, 2020.
- [21] Mora, Mahfudnurnajamuddin, Amir, and H. Damis, “the Influence of Service Quality, Customer Relationship Management (Crm), and Image on Patient Satisfaction and Service Marketing Performance At a Type B Private Hospital in Makassar,” *Rev. Gest. Soc. e Ambient.*, vol. 18, no. 7, pp. 1–20, 2024, doi: 10.24857/rgsa.v18n7-055.