



KUALITAS LAYANAN RUMAH SAKIT SEBAGAI PRODUK JASA: TINJAUAN LITERATUR REVIEW TENTANG KEPUASAN, KEPERCAYAAN, DAN LOYALITAS PASIEN

Claudia Novitayanti Dolly, Adhe Sugandhi, Angelyn Tjong, Hasyati Zatalia, Maya Sari Indrajaya, Salma Abdul Wadud Kasyful Anwar , H. A. Rohendi

Prodi Magister Manajemen, Universitas Andhirajasa Rewara Sanjaya

Abstrak

Kualitas layanan rumah sakit merupakan faktor strategis yang memengaruhi kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pasien. Artikel ini menyajikan tinjauan literatur (literature review) terhadap penelitian terkini (2019–2025) yang membahas kualitas layanan rumah sakit sebagai produk jasa. Literatur yang dikaji mencakup penelitian empiris di berbagai rumah sakit di Indonesia dan fokus pada lima dimensi kualitas layanan: keandalan, empati, jaminan, daya tanggap, dan bukti fisik. Hasil tinjauan menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, yang selanjutnya membentuk kepercayaan dan meningkatkan loyalitas pasien. Kepuasan pasien berperan sebagai mediator penting dalam hubungan kualitas layanan dan loyalitas, sementara kepercayaan pasien memperkuat hubungan jangka panjang dengan rumah sakit. Temuan ini menegaskan pentingnya strategi manajemen layanan yang berfokus pada pengalaman pasien untuk meningkatkan kualitas layanan dan membangun hubungan yang berkelanjutan. Artikel ini memberikan kontribusi teoretis dan praktis bagi pengembangan manajemen layanan rumah sakit serta menjadi dasar pertimbangan untuk penelitian lanjutan.

Kata Kunci: kualitas layanan, rumah sakit, kepuasan pasien, kepercayaan pasien, loyalitas pasien.

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki peran sentral dalam

penyelenggaraan sistem kesehatan, tidak hanya sebagai penyedia layanan medis tetapi juga sebagai organisasi jasa yang memberikan pengalaman layanan

*Correspondence Address : claudianovitayanti24@gmail.com

DOI : 10.31604/jips.v13i3.2026. 770-774

© 2026UM-Tapsel Press

kepada pasien (Rosmayani et al., 2024; Aribowo et al., 2024). Dalam konteks manajemen jasa, rumah sakit tidak hanya bertanggung jawab terhadap hasil klinis, tetapi juga terhadap kualitas pengalaman pelayanan yang dirasakan oleh pasien (Rosmayani et al., 2024; SIBATIK Journal, 2025). Karakteristik layanan kesehatan yang bersifat tidak berwujud dan intensif dalam interaksi menjadikan kualitas layanan sebagai faktor penentu dalam keberhasilan pelayanan rumah sakit.

Perkembangan ekspektasi pasien yang semakin tinggi mendorong rumah sakit untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar mampu memenuhi kebutuhan pasien dan mempertahankan keberlanjutan layanan (Rosmayani et al., 2024; Aribowo et al., 2024). Pasien kini menilai layanan kesehatan tidak hanya dari aspek klinis, tetapi juga dari persepsi kualitas pelayanan secara keseluruhan, termasuk kecepatan respons, empati petugas, dan fasilitas yang tersedia (Aribowo et al., 2024). Oleh karena itu, kualitas layanan rumah sakit berperan penting dalam memengaruhi kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pasien terhadap layanan yang diberikan (Rosmayani et al., 2024; Hutagaol et al., 2025).

Berbagai penelitian telah menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dan kepuasan ini dapat berkontribusi terhadap terbentuknya loyalitas pasien (Rosmayani et al., 2024; SIBATIK Journal, 2025). Lebih lanjut, kualitas layanan juga terbukti dapat memengaruhi kepercayaan pasien, yang pada gilirannya berdampak pada niat pasien untuk kembali menggunakan layanan atau merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain (Rosmayani et al., 2024; Hutagaol et al., 2025). Hal ini menunjukkan hubungan erat antara kualitas layanan, kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pasien dalam konteks

pelayanan rumah sakit. Pendekatan pengukuran kualitas layanan seperti model SERVQUAL sering digunakan dalam penelitian layanan kesehatan karena kemampuannya menggambarkan dimensi-dimensi kualitas layanan yang penting bagi pasien (SIBATIK Journal, 2025). Dimensi yang umum diukur termasuk bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy), yang semuanya dinilai berdasarkan persepsi pasien terhadap layanan yang diterima. Meskipun banyak penelitian yang mengkaji hubungan antara kualitas layanan, kepuasan, dan loyalitas pasien, masih terdapat variasi hasil yang menunjukkan perlunya sintesis temuan secara menyeluruh. Oleh karena itu, tinjauan literatur ini menjadi penting untuk merangkum dan mengintegrasikan hasil-hasil penelitian terkini terkait kualitas layanan rumah sakit sebagai produk jasa serta implikasinya terhadap kepuasan pasien, kepercayaan, dan loyalitas.

METODE PENELITIAN

Menggunakan kata kunci: hospital service quality, patient satisfaction, patient trust, patient loyalty, healthcare service management. Analisis dilakukan dengan klasifikasi artikel, identifikasi hubungan antarvariabel, dan sintesis naratif. Validitas dijaga dengan pemilihan artikel peer-reviewed, perbandingan temuan antar sumber, dan penggunaan penelitian empiris.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan kajian terhadap literatur terbaru (2019–2025), terdapat pola hubungan yang konsisten antara kualitas layanan rumah sakit, kepuasan pasien, kepercayaan pasien, dan loyalitas pasien. Beberapa temuan utama dari literatur yang dianalisis antara lain:

1. Kualitas Layanan Rumah Sakit

Kualitas layanan rumah sakit mencakup lima dimensi utama berdasarkan model SERVQUAL: bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) (Rosmayani et al., 2024; Aribowo et al., 2024).

Dimensi keandalan dan empati pasien cenderung memiliki pengaruh paling kuat terhadap kepuasan pasien, sementara bukti fisik lebih berperan pada persepsi profesionalisme rumah sakit.

2. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien terbukti menjadi mediator penting antara kualitas layanan dan loyalitas pasien (Wulaisfan & Fauziah, 2025).

Pasien yang merasakan pelayanan sesuai atau melebihi harapan cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi, yang berimplikasi pada niat mereka untuk menggunakan layanan kembali.

3. Kepercayaan Pasien

Kepercayaan pasien terhadap rumah sakit dibangun melalui pengalaman pelayanan yang konsisten dan profesional (Apryani, 2025).

Kepercayaan memperkuat loyalitas pasien dan meminimalkan kemungkinan pasien berpindah ke rumah sakit lain, meskipun ada variasi pengalaman layanan.

4. Loyalitas Pasien

Loyalitas pasien ditandai dengan niat untuk kembali menggunakan layanan, rekomendasi kepada orang lain, dan mempertahankan hubungan jangka panjang dengan rumah sakit (Rosmayani et al., 2024).

Studi menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik meningkatkan loyalitas secara langsung dan juga secara

tidak langsung melalui kepuasan dan kepercayaan pasien.

5. Peran Kualitas Layanan

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan adalah fondasi utama dalam membangun kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pasien. Dimensi keandalan dan empati petugas memiliki dampak signifikan karena pasien menilai rumah sakit tidak hanya dari hasil medis tetapi juga dari pengalaman interaksi layanan (Aribowo et al., 2024). Hal ini sejalan dengan teori manajemen jasa, yang menekankan pentingnya pengalaman pelanggan sebagai indikator keberhasilan organisasi jasa (Parasuraman et al., 1988; Rosmayani et al., 2024).

6. Kepuasan sebagai Mediator

Kepuasan pasien berfungsi sebagai mediator yang memperkuat hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pasien. Literatur menunjukkan bahwa pasien yang puas cenderung membentuk kepercayaan terhadap rumah sakit, yang kemudian meningkatkan loyalitas mereka (Wulaisfan & Fauziah, 2025). Temuan ini mendukung penelitian sebelumnya yang menekankan peran kepuasan pasien dalam strategi manajemen layanan rumah sakit (Apryani, 2025).

7. Kepercayaan dan Loyalitas

Kepercayaan pasien muncul sebagai variabel penting yang memoderasi pengaruh kepuasan terhadap loyalitas. Pasien yang merasa layanan rumah sakit dapat diandalkan dan konsisten lebih cenderung mempertahankan hubungan jangka panjang, meskipun tingkat kepuasan mungkin fluktuatif (Apryani, 2025). Hal ini menegaskan bahwa kualitas layanan tidak hanya memengaruhi kepuasan sesaat, tetapi juga membangun hubungan jangka panjang dengan pasien.

8. Implikasi Manajerial

Hasil tinjauan literatur menunjukkan bahwa manajemen rumah sakit perlu menekankan pengembangan dimensi kualitas layanan secara komprehensif, termasuk pelatihan empati tenaga kesehatan, peningkatan keandalan sistem, serta peningkatan fasilitas fisik. Strategi ini akan meningkatkan kepuasan pasien, membangun kepercayaan, dan pada akhirnya memperkuat loyalitas pasien, sehingga mendukung keberlanjutan layanan rumah sakit di tengah persaingan yang ketat.

9. Kesenjangan Penelitian

Walaupun konsisten, penelitian terdahulu masih memiliki keterbatasan, seperti:

- Fokus penelitian terbatas pada rumah sakit tertentu atau kelas layanan tertentu.
- Kurangnya penelitian longitudinal yang menilai pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas jangka panjang.
- Variasi metode pengukuran kualitas layanan yang menyebabkan sulitnya generalisasi hasil.

Oleh karena itu, literature review ini menegaskan kebutuhan untuk penelitian yang lebih komprehensif dan sistematis, serta penerapan metode evaluasi kualitas layanan yang seragam untuk mendukung strategi manajemen rumah sakit.

KESIMPULAN

Berdasarkan tinjauan literatur terkini (2019–2025), dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kualitas layanan rumah sakit berperan sebagai faktor utama dalam membentuk kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pasien. Dimensi yang paling berpengaruh adalah

keandalan (reliability) dan empati (empathy) tenaga kesehatan.

2. Kepuasan pasien berfungsi sebagai mediator yang menghubungkan kualitas layanan dengan loyalitas pasien. Pasien yang puas cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap rumah sakit.

3. Kepercayaan pasien memperkuat loyalitas jangka panjang, menunjukkan bahwa hubungan yang dibangun melalui kualitas layanan tidak hanya bersifat sementara, tetapi berkelanjutan.

4. Hasil kajian menunjukkan adanya konsistensi temuan terkait pengaruh positif kualitas layanan terhadap kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pasien, meskipun terdapat variasi konteks penelitian, metode, dan jenis rumah sakit.

5. Dengan demikian, kualitas layanan rumah sakit sebagai produk jasa merupakan fondasi strategis bagi manajemen rumah sakit untuk mencapai kepuasan, membangun kepercayaan, dan memperkuat loyalitas pasien, yang secara langsung mendukung keberlanjutan dan daya saing rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

Aribowo, F., Purwanda, A., & Rahmi, S. (2024). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit swasta. *Journal of Health Service Management*, 5(2), 45–58.
<https://journal.cattleyadf.org/index.php/jasmi/article/view/787>

Apriyani, J. (2025). Hubungan kualitas layanan dengan kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pasien: Studi kasus rumah sakit di Jawa Timur. *Prepotif Journal of Healthcare*, 3(1), 12–25.
<https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/prepotif/article/view/43155>

Rosmayani, R., Wulandari, A., & Putri, S. (2024). Kualitas layanan rumah sakit dan loyalitas pasien: Tinjauan empiris di Indonesia.

Journal of Health Management, 7(1), 33–47.
<https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/14692>

Wulaisfan, M., & Fauziah, N. (2025). Kepuasan sebagai mediator hubungan kualitas layanan dan loyalitas pasien rumah sakit. Jurnal FKM UMI, 4(2), 88–101.
<https://jurnal.fkmumi.ac.id/index.php/woh/article/view/577>

SIBATIK Journal. (2025). Service quality dan loyalitas pasien di rumah sakit: Analisis naratif. SIBATIK: Scientific Journal of Health, 2(1), 15–29. <https://publish.ojs-indonesia.com/index.php/SIBATIK/article/view/3532>