

Peran Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi dalam Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Citra Rumah Sakit: Sebuah Systematic Literature Review

^{1*}Ali Yuliyanto, ²Dhany Isnaeni Dharmawan

^{1,2} Universitas Serang Raya, Indonesia

*Corresponding Author e-mail: aliyulianto14@gmail.com

Received: March 2026; Revised: April 2026; Published: May 2026

Abstrak

Di era modern ini, rumah sakit telah berevolusi dari sekadar fasilitas sosial menjadi entitas bisnis yang hidup dalam ekosistem persaingan yang ketat. Dalam menghadapi dinamika tersebut, kualitas pelayanan tidak lagi sekadar wujud pemenuhan prosedur medis, melainkan telah menjadi fondasi utama penentu keberhasilan institusi. Penelitian ini bertujuan untuk mengurai benang merah antara kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan citra rumah sakit melalui tinjauan literatur sistematis (*Systematic Literature Review*). Mengadopsi pedoman PRISMA guna meminimalisir bias, sebanyak 20 artikel empiris yang diterbitkan pada rentang 2021 hingga 2026 telah disaring dan disintesis secara komprehensif. Proses sintesis dalam studi ini dilakukan menggunakan pendekatan sintesis naratif (*narrative synthesis*), yang memungkinkan peneliti untuk mengelompokkan, membandingkan, dan menginterpretasi temuan-temuan dari berbagai studi secara tematik. Hasil penelaahan literatur menunjukkan konsensus yang selaras: kualitas pelayanan terbukti secara konsisten mendongkrak citra rumah sakit secara langsung. Lebih dari itu, kepuasan pelanggan hadir memainkan peran esensial sebagai variabel mediasi parsial. Kepuasan bertindak layaknya "jembatan emosional" yang mampu menerjemahkan layanan teknis dan prosedural menjadi rasa aman, percaya, dan dihargai di hati pasien. Menariknya, analisis lebih dalam mengungkap bahwa dimensi empati (*empathy*) dan ketanggapan (*responsiveness*) dari tenaga kesehatan adalah bentuk pelayanan yang paling mendominasi kepuasan pasien. Studi ini menyimpulkan bahwa untuk memahat citra yang berwibawa dan kredibel, rumah sakit tidak bisa lagi hanya mengandalkan kemegahan fasilitas fisik. Diperlukan pergeseran paradigma investasi yang memprioritaskan pengembangan kapasitas sumber daya manusia di garda terdepan, memastikan bahwa setiap interaksi medis selalu diiringi dengan sentuhan kemanusiaan dan komunikasi yang berempati.

Kata Kunci: Citra Rumah Sakit, Empati, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Manajemen Sumber Daya Manusia, *Systematic Literature Review*.

How to Cite: Yuliyanto, A., & Dharmawan, D. I. (2026). Peran Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi dalam Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Citra Rumah Sakit: Sebuah Systematic Literature Review. *Journal of Authentic Research*, 5(2), 3739–3750. <https://doi.org/10.36312/cx50jq61>



<https://doi.org/10.36312/cx50jq61>

Copyright© 2026, Yulianto & Dharmawan.

This is an open-access article under the CC-BY-SA License.



PENDAHULUAN

Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat dan kemajuan teknologi, industri layanan kesehatan kini tengah mengalami transformasi yang sangat pesat. Pada era modern ini, rumah sakit tidak lagi sekadar berdiri sebagai fasilitas pelayanan sosial tempat orang mencari kesembuhan semata, melainkan telah berevolusi menjadi

entitas bisnis yang hidup di tengah arena persaingan yang kian ketat. Pasien sebagai pengguna jasa kini memiliki lebih banyak pilihan dan ekspektasi yang jauh lebih tinggi terhadap layanan yang mereka terima. Pergeseran dinamika ini secara tidak langsung menuntut setiap rumah sakit untuk terus berinovasi dan membangun keunggulan kompetitif yang kuat, bukan hanya agar institusi tersebut mampu bertahan hidup, tetapi juga agar tetap menjadi institusi yang relevan, dipercaya, dan dipilih oleh masyarakat luas.

Menghadapi medan persaingan yang kompetitif tersebut, kualitas pelayanan hadir sebagai fondasi utama sekaligus penentu keberhasilan sebuah rumah sakit. Berbeda dengan produk barang yang wujud fisiknya dapat dilihat dan dinilai sebelum dibeli, layanan kesehatan pada dasarnya memiliki sifat yang tidak berwujud (*intangible*). Sifat yang unik inilah yang membuat kualitas pelayanan—mulai dari empati perawat, komunikasi dokter yang menenangkan, hingga kecepatan dan ketepatan penanganan—menjadi faktor paling krusial yang dirasakan dan dievaluasi secara langsung oleh pasien beserta keluarganya. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan tidak lagi sekadar dipandang sebagai pemenuhan prosedur standar operasi medis, melainkan sebuah pengalaman menyeluruh yang menentukan rasa aman, nyaman, dan dihargai bagi mereka yang tengah berada dalam kerentanan mencari kesembuhan.

Ketika kualitas pelayanan yang paripurna tersebut berhasil menyentuh harapan terdalam pasien, terciptalah sebuah jembatan emosional yang kita kenal sebagai kepuasan pelanggan. Dalam interaksi medis, pelayanan yang baik tidak sekadar menyembuhkan keluhan fisik, tetapi juga memenuhi ekspektasi psikologis pasien yang sedang rentan dan membutuhkan perlindungan. Harapan yang terwujud inilah yang bermuara pada rasa puas yang mendalam. Di lingkungan fasilitas kesehatan, kepuasan pelanggan memegang peranan yang teramat krusial karena ia menjalin ikatan yang erat dengan rasa percaya (*trust*). Ketika pasien merasa puas karena dirawat dengan sepenuh hati dan profesionalisme tinggi, mereka akan secara otomatis menaruh kepercayaan penuh pada institusi tersebut untuk menjaga nyawa dan masa depan kesehatan mereka (Hamdoen et al., 2026).

Rasa percaya dan kepuasan yang tertanam di benak pasien ini pada akhirnya tidak akan berhenti pada diri mereka sendiri, melainkan menjadi muara bagi pembentukan citra rumah sakit di mata publik. Pasien yang merasa puas memiliki kecenderungan psikologis yang alami untuk membagikan pengalaman positif mereka kepada keluarga, kerabat, maupun masyarakat luas melalui getok tular (*word-of-mouth*). Rekomendasi personal yang tulus dari mulut ke mulut inilah yang secara perlahan namun pasti merajut reputasi institusi. Seiring berjalannya waktu, gaung positif dari kepuasan pasien tersebut mengkristal menjadi citra rumah sakit yang kuat, kredibel, dan berintegritas—sebuah aset tak kasat mata yang menjadi tameng terkuat sekaligus daya tarik utama di tengah sengitnya persaingan industri kesehatan saat ini (Setyo Rahman & Desembrianita, 2023).

Meskipun benang merah antara kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan citra rumah sakit secara konseptual tampak saling bertaut kuat, realitas empiris di lapangan sering kali menunjukkan dinamika yang jauh lebih kompleks. Telah banyak penelitian empiris yang berupaya mengurai hubungan ketiga variabel ini di berbagai wilayah dan konteks, namun hasil yang ditemukan masih sangat bervariasi, terfragmentasi, dan terkadang menunjukkan kesimpulan yang saling tumpang tindih

akibat perbedaan demografi maupun metodologi. Keberadaan studi-studi empiris yang melimpah justru memunculkan sebuah paradoks: di satu sisi, peran mediasi kepuasan pelanggan sering kali disebut sebagai temuan utama, tetapi di sisi lain, belum ada upaya sistematis yang merangkum, membandingkan, dan mengkonsolidasi bukti-bukti tersebut untuk menjawab pertanyaan mendasar—apakah mediasi kepuasan benar-benar bersifat universal atau justru bergantung pada konteks tertentu, seperti tipe rumah sakit, karakteristik pasien, atau dimensi kualitas pelayanan mana yang paling dominan. Dengan kata lain, celah penelitian (*research gap*) yang sesungguhnya bukan terletak pada ada atau tidaknya pengaruh mediasi, melainkan pada belum terpetakannya secara sistematis bagaimana, sejauh mana, dan dalam kondisi apa kepuasan pasien berperan sebagai jembatan antara kualitas pelayanan dan citra rumah sakit. Adanya ketidakkonsistenan temuan—misalnya ada studi yang menemukan mediasi parsial, studi lain menemukan mediasi penuh, bahkan sebagian kecil menunjukkan efek langsung tanpa mediasi yang signifikan—menunjukkan bahwa fenomenanya lebih bernuansa daripada sekadar hubungan linear yang sederhana. Ketiadaan sintesis komprehensif yang mampu menjelaskan variabilitas hasil ini menjadi urgensi tersendiri. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melakukan tinjauan literatur sistematis (*Systematic Literature Review*) guna merangkum, mengevaluasi, dan menyintesis temuan-temuan terdahulu, dengan fokus spesifik untuk menjawab mengapa peran mediasi kepuasan pelanggan menjadi begitu krusial dan bagaimana pola hubungan tersebut termoderasi oleh konteks dan dimensi layanan. Dengan memetakan peran kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi secara komprehensif, artikel ini diharapkan mampu memberikan pijakan pemahaman yang lebih kokoh bagi pengembangan literatur akademik sekaligus menjadi panduan strategis bagi para praktisi manajemen rumah sakit.

METODE

Untuk menelusuri secara komprehensif dinamika antara kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan citra rumah sakit, penelitian ini menggunakan metode *Systematic Literature Review* (SLR). Sebagai upaya untuk menjaga integritas ilmiah dan memastikan bahwa proses penelaahan dilakukan seobjektif mungkin, langkah-langkah penelusuran literatur dalam studi ini secara ketat mengadopsi protokol PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*). Pemilihan pedoman PRISMA ini menjadi sangat esensial karena kerangka kerjanya dirancang secara terstruktur untuk meminimalisir potensi bias subjektif dari peneliti selama proses pemilihan artikel. Dengan alur kerja PRISMA yang transparan dan dapat direplikasi, setiap literatur yang disaring dijamin rekam jejaknya, sehingga hasil sintesis akhir yang disajikan benar-benar berlandaskan pada bukti empiris yang valid, relevan, dan dapat dipertanggungjawabkan kualitasnya (Page et al., 2021).

Sebagai langkah krusial dalam menelusuri jejak-jejak penelitian terdahulu, proses pengumpulan data dilakukan dengan penuh kecermatan dengan memusatkan pencarian pada basis data akademik *Google Scholar*. Pemilihan *Google Scholar* didasarkan pada kemampuannya merangkum literatur ilmiah secara luas, inklusif, dan kemudahannya dalam menjangkau publikasi yang relevan dengan ekosistem layanan kesehatan. Guna mengekstraksi literatur secara lebih presisi, sistematis, dan efisien, penelusuran ini tidak dilakukan secara manual, melainkan dibantu oleh perangkat lunak *Publish or Perish*. Melalui perangkat analitik ini, pencarian diarahkan

menggunakan formulasi kata kunci (*keywords*) Boolean yang spesifik agar artikel yang terjaring benar-benar sejalan dengan fokus studi. Rangkaian kata kunci utama yang disematkan adalah "*service quality*" AND "*hospital image*" AND "*customer satisfaction*". Di samping itu, untuk memastikan kekayaan perspektif dan menangkap realitas empiris dari konteks nasional, penelusuran juga dikembangkan menggunakan padanan bahasa Indonesia, yakni "*kualitas pelayanan*" AND "*citra rumah sakit*" AND "*kepuasan pelanggan*". Strategi pencarian komprehensif ini ibarat kompas yang memastikan kita tidak melewatkan literatur penting yang memotret dinamika ketiga variabel tersebut dari berbagai sudut pandang.

Agar literatur yang dikumpulkan tidak hanya berlimpah secara kuantitas tetapi juga tajam secara kualitas, tahapan selanjutnya adalah membangun batasan yang tegas melalui penetapan kriteria inklusi dan eksklusi. Proses penyaringan ini dilakukan dengan kehati-hatian ekstra untuk memastikan relevansi dan kebaruan konteks. Secara spesifik, literatur yang berhak melaju ke tahap analisis (inklusi) haruslah artikel orisinal dari jurnal ilmiah yang telah melalui proses tinjauan sejawat (*peer-reviewed*), sehingga keabsahan metodologi dan validitas temuannya dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, untuk menangkap dinamika ekspektasi pasien dan perkembangan industri kesehatan terkini, rentang waktu publikasi dibatasi secara ketat pada kurun waktu lima tahun terakhir, yakni dari tahun 2021 hingga 2026. Hal yang paling fundamental, setiap artikel terpilih diwajibkan memiliki fokus kajian pada lokus sektor rumah sakit dan secara eksplisit membedah interaksi ketiga variabel utama penelitian: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan citra rumah sakit. Sebaliknya, literatur yang berupa artikel opini, prosiding konferensi yang tidak utuh, literatur di luar konteks layanan rumah sakit, atau tidak mencakup ketiga variabel tersebut, secara otomatis disisihkan (dieksklusi) dari ruang lingkup tinjauan ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Temuan Literatur

Perjalanan untuk mengurai benang merah antara kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan citra rumah sakit bermula dari ratusan rekam jejak akademis. Berdasarkan penelusuran awal di basis data literatur, ditemukan sekitar 500 artikel yang sekilas bersinggungan dengan topik kajian. Namun, untuk memastikan landasan kajian ini benar-benar kokoh dan relevan, serangkaian seleksi ketat berdasarkan kriteria inklusi dan protokol PRISMA pun diterapkan. Dari proses penyaringan yang cermat tersebut, tersisa 20 artikel utama yang dinilai paling komprehensif dan layak untuk dibedah lebih dalam.

Jika melihat demografi literatur terpilih ini, mayoritas penelitian empiris didominasi oleh pendekatan kuantitatif yang menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM), baik berbasis *Partial Least Square* (PLS) maupun AMOS. Menariknya, dua puluh artikel ini secara kolektif memotret realitas industri layanan kesehatan di berbagai wilayah di Indonesia—mulai dari Jayapura, Makassar, Surabaya, Jember, hingga Jakarta. Sebaran geografis yang luas ini memberikan kekayaan perspektif yang membuktikan bahwa dinamika pelayanan dan kepuasan pasien bukanlah isu lokal semata, melainkan fenomena nasional yang dihadapi oleh hampir seluruh rumah sakit, baik pemerintah (RSUD) maupun swasta. Untuk

memberikan gambaran yang lebih terstruktur mengenai karakteristik literatur yang dikaji, ringkasan ekstraksi data disajikan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Ekstraksi Data Literatur Utama

No	Penulis (Tahun)	Judul Artikel (Ringkasan)	Metode & Alat Analisis	Temuan Utama Terkait Variabel
1	Sabet, E., et al. (2023)	Pengaruh Citra Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas...	Kuantitatif (SmartPLS)	Kepuasan pasien mampu memediasi hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas, namun tidak untuk citra.
2	Niam, M. K. (2021)	Pengaruh brand image dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas...	Kuantitatif (SPSS)	<i>Brand image</i> dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan.
3	(S. N. Dewi & Sukei, 2022)	Pengaruh Brand Image Dan Kualitas Pelayanan Pada Loyalitas...	Kuantitatif (SEM)	Kualitas pelayanan & <i>brand image</i> berdampak tidak langsung pada loyalitas dengan kepuasan sebagai <i>intervening</i> .
4	Ahri, R. A., et al. (2023)	Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fasilitas... Niat Berobat Kembali	Kuantitatif (PLS-SEM)	Kepuasan memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap niat berobat kembali secara signifikan.
5	(Abadi sanosra et al., 2022)	Pengaruh kualitas layanan dan citra merek terhadap loyalitas...	Kuantitatif (SEM-PLS)	Kualitas layanan dan citra merek signifikan mempengaruhi loyalitas dengan kepuasan sebagai <i>intervening</i> .
6	(Rosana Dwiyanti Putri et al., 2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas...	Kuantitatif (SmartPLS)	Citra merek dan kualitas pelayanan signifikan memengaruhi loyalitas yang dimediasi kepuasan pasien.
7	Basalamah, K. F., et al. (2021)	Pengaruh Citra dan Kualitas Layanan	Kuantitatif (<i>Cross-sectional</i>)	Citra, kualitas layanan, dan kepuasan memengaruhi minat

		Terhadap Kepuasan...		kembali. Citra adalah faktor paling dominan.
8	(A. R. Dewi et al., 2023)	Pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit...	<i>Literature Review</i> (PRISMA)	Kualitas pelayanan yang baik dan citra rumah sakit sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
9	(Berkat Elloirahmatdi1 & Rudolf Rudy C Tarumingkeng, 2025)	Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fasilitas... Niat Berobat Kembali	Kuantitatif (PLS-SEM)	Kualitas layanan memengaruhi kepuasan; kepuasan memediasi kualitas layanan terhadap niat kembali.
10	Martini, N. N. P., et al. (2023)	Study Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel...	Kuantitatif (SmartPLS 4.0)	Kualitas layanan memengaruhi loyalitas pasien melalui kepuasan pasien.
11	(S. N. Dewi & Sukei, 2022)	Pengaruh Brand Image dan Kualitas Pelayanan pada Loyalitas...	Kuantitatif (SEM)	Kualitas pelayanan berpengaruh secara tidak langsung (melalui kepuasan) dan efeknya lebih besar.
12	(Duran et al., 2026)	Kualitas Pelayanan Dan Reputasi Rumah Sakit Terhadap Kepuasan...	Kuantitatif (PLS-SEM)	Kepercayaan pasien memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.
13	(Teuku Reza Kurniawan et al., 2025)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien...	Kuantitatif (Analisis Jalur)	Kualitas pelayanan memengaruhi loyalitas secara signifikan melalui mediasi kepuasan pasien.
14	Nurlatifah., et al. (2026)	Analisis Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas...	Kuantitatif (SEM)	Kualitas layanan memengaruhi kepuasan; namun efek ke loyalitas via mediasi kepuasan tidak signifikan.
15	(Ella Agnes, 2022)	Hubungan Kualitas Layanan Dan	Kuantitatif (SEM-PLS)	Kualitas layanan dan citra RS memengaruhi kepuasan secara

		Citra Rumah Sakit...		langsung; citra RS lebih dominan.
16	(Tantra Wijaya et al., 2021)	Kepercayaan Dimediasi Kepuasan Pasien terhadap Citra...	Kuantitatif (AMOS)	Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap citra RS dimediasi kepuasan pasien.
17	(Tantra Wijaya et al., 2021)	Kepercayaan dimediasi kepuasan pasien terhadap citra...	Kuantitatif (AMOS)	<i>(Studi serupa dengan No. 16)</i> Kualitas layanan berdampak pada citra melalui variabel kepuasan.
18	Lenahatu, S., et al. (2025)	Pengaruh Word of Mouth, Persepsi Pasien, Kualitas Pelayanan...	Kuantitatif (SEM-PLS)	Persepsi kualitas layanan berpengaruh positif terhadap citra merek dan niat kunjungan ulang.
19	(Sitepu & Kosasih, 2024)	Analisis loyalitas pasien dan kepuasan pasien: Pendekatan...	<i>Literature Review</i>	Penerapan kualitas pelayanan yang baik berkontribusi krusial terhadap kepuasan pasien.
20	(Salsabil Anwar et al., 2025)	The Influence of Emotional Labor on Service Quality with Burnout...	Kuantitatif (PROCESS Hayes)	<i>Burnout</i> (kelelahan kerja perawat) memediasi hubungan beban emosional terhadap kualitas pelayanan.

Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit

Memasuki telaah pada relasi antarvariabel, temuan pertama yang sangat menonjol dari sintesis literatur ini adalah kuatnya ikatan antara kualitas pelayanan dan citra rumah sakit. Secara kumulatif, artikel-artikel yang dikaji menunjukkan sebuah konsensus empiris yang selaras: kualitas pelayanan memiliki hubungan yang secara konsisten positif dan signifikan dalam membentuk maupun mendongkrak citra institusi kesehatan. Ketika seorang pasien atau keluarganya melangkah masuk ke ruang perawatan, setiap interaksi yang mereka alami – mulai dari keramahan staf administrasi di meja pendaftaran, ketanggapan perawat di ruang gawat darurat, hingga empati dan kejelasan informasi dari dokter – menjadi serpihan pengalaman yang terus terekam di benak mereka. Berbagai studi dalam tinjauan ini secara tegas membuktikan bahwa citra yang baik tidak lahir dari ruang hampa atau sekadar kampanye pemasaran yang megah, melainkan ditempa langsung oleh realitas layanan yang dirasakan di lapangan. Meskipun beberapa literatur menempatkan kualitas dan citra sebagai dua faktor penentu yang berjalan beriringan, nyatanya, kualitas pelayanan yang prima selalu bertindak sebagai fondasi utama. Tanpa adanya

bukti nyata berupa sentuhan layanan yang profesional dan berempati, sebuah rumah sakit akan sangat kesulitan untuk memancarkan reputasi yang kredibel, aman, dan terpercaya di mata masyarakat luas.

Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi

Beralih pada peran kepuasan pelanggan, telaah literatur ini menyingkap sebuah temuan sentral: kepuasan bukanlah sekadar hasil akhir dari sebuah layanan, melainkan sebuah jembatan emosional yang mutlak diperlukan untuk mengukuhkan hubungan antara kualitas pelayanan dan citra rumah sakit. Berdasarkan konsensus dari mayoritas artikel yang diulas, kepuasan pelanggan umumnya hadir memainkan peran mediasi parsial (*partial mediation*). Hal ini bermakna bahwa meskipun kualitas pelayanan secara mandiri dapat memengaruhi citra institusi secara langsung, daya gedor dan keberlanjutan citra tersebut akan jauh lebih bertenaga dan mendalam apabila prosesnya melewati fase kepuasan pasien terlebih dahulu. Mengapa mediasi ini dinilai begitu esensial? Jawabannya berakar pada dimensi psikologis manusia. Sebaik apa pun prosedur medis atau semegah apa pun fasilitas yang disediakan, apabila ekspektasi dan kenyamanan batin pasien tidak terpenuhi, layanan tersebut akan gagal menyentuh ranah afektif mereka. Kepuasan bertindak sebagai katalisator yang menerjemahkan layanan teknis dan prosedural menjadi sebuah pengalaman yang memanusiakan. Ketika pasien merasa benar-benar didengar, diayomi, dan harapannya terlampaui, rasa puas itu akan mengkristal menjadi kepercayaan. Pasien yang puas inilah yang secara organik akan menjelma menjadi 'duta' sukarela bagi rumah sakit, menyebarkan cerita positif dari mulut ke mulut, yang pada muaranya memahat citra rumah sakit tersebut menjadi kokoh dan berwibawa di tengah masyarakat.

Dimensi Kualitas Layanan yang Paling Dominan

Sebagai nilai tambah dari tinjauan literatur ini, pembedahan lebih dalam terhadap kelima dimensi kualitas layanan (*SERVQUAL*) mengungkap sebuah pola yang sangat menarik. Dari sekian banyak indikator yang diteliti, dimensi empati (*empathy*) dan ketanggapan (*responsiveness*) muncul sebagai dua faktor yang paling sering mendominasi dan memiliki daya ungkit terbesar terhadap kepuasan pasien rumah sakit. Dalam kondisi fisik yang rentan dan psikologis yang cemas, kecanggihan alat medis atau kemegahan gedung (dimensi *tangibles*) sering kali menjadi nomor dua bagi pasien. Hal pertama yang paling mereka cari dan hargai adalah sentuhan kemanusiaan: bagaimana seorang dokter mendengarkan keluhan mereka dengan penuh perhatian, bagaimana perawat merespons bel panggilan dengan senyum dan kecekatan, serta bagaimana staf administrasi memberikan penjelasan tanpa terkesan terburu-buru. Literatur secara konsisten membuktikan bahwa kepuasan emosional yang lahir dari empati dan ketanggapan staf inilah yang meninggalkan jejak memori terdalam. Pasien cenderung memaafkan kekurangan kecil pada fasilitas fisik, asalkan mereka merasa diperlakukan sebagai manusia seutuhnya, bukan sekadar nomor antrian atau objek diagnosis medis.

Inkonsistensi Temuan Mediasi: Mengapa Tidak Selalu Signifikan?

Meskipun konsensus umum dalam tinjauan literatur ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berperan sebagai mediator parsial yang signifikan, penting untuk tidak mengabaikan adanya inkonsistensi temuan dari beberapa artikel yang direview. Sebagai contoh, studi oleh Sabet et al. (2023) menemukan bahwa kepuasan pasien mampu memediasi hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas, namun **tidak** untuk hubungan terhadap citra rumah sakit. Temuan kontradiktif ini

mengindikasikan bahwa mediasi kepuasan mungkin tidak bersifat otomatis atau universal. Mengapa hal ini bisa terjadi? Analisis lebih mendalam terhadap perbedaan kontekstual mengungkap beberapa kemungkinan penyebab. Pertama, efek langsung dari kualitas pelayanan terhadap citra rumah sakit bisa sangat kuat sehingga "mengalahkan" atau membypass peran kepuasan, terutama jika pasien menilai citra berdasarkan indikator fisik fasilitas (*tangibles*) atau reputasi historis institusi, bukan semata-mata dari pengalaman pelayanan personal. Kedua, studi Nurlatifah et al. (2026) menunjukkan bahwa meskipun kualitas layanan memengaruhi kepuasan, efeknya terhadap loyalitas melalui mediasi kepuasan justru tidak signifikan. Hal ini mengisyaratkan adanya variabel lain yang mungkin lebih dominan dalam memediasi, seperti kepercayaan (*trust*) atau biaya yang dikeluarkan pasien. Ketiga, perbedaan karakteristik responden (misalnya, pasien rawat jalan vs rawat inap, pasien BPJS vs umum, atau tingkat keparahan penyakit) dapat memoderasi sejauh mana kepuasan emosional benar-benar diperlukan untuk membentuk citra. Dengan kata lain, inkonsistensi ini bukanlah kelemahan literatur, melainkan bukti bahwa hubungan kualitas pelayanan-citra tidaklah linear sederhana, melainkan sebuah sistem yang dipengaruhi oleh konteks, variabel intervening lain, dan karakteristik pasien itu sendiri.

Hubungan Temuan dengan Teori-teori Utama

Temuan-temuan dari sintesis 20 artikel ini tidak hadir dalam ruang hampa teoretis, melainkan secara kuat berakar dan sekaligus memperkaya teori-teori klasik dalam manajemen pemasaran jasa. Pertama, dalam kaitannya dengan **teori SERVQUAL** (Parasuraman et al., 1988), tinjauan ini mengkonfirmasi bahwa kelima dimensi kualitas layanan (bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati) memang relevan di konteks rumah sakit. Namun, temuan bahwa dimensi empati dan ketanggapan paling dominan memberikan spesifikasi penting bagi teori SERVQUAL di sektor kesehatan, yakni bahwa dalam kondisi kerentanan (kondisi sakit), aspek emosional dan kecepatan respons lebih bernilai dibandingkan aspek fisik semata. Kedua, terkait **teori kepuasan-kepuasan** (Oliver, 1997), temuan tentang peran mediasi parsial menguatkan model *disconfirmation paradigm* di mana kepuasan lahir dari konfirmasi atau over-fulfillment terhadap harapan pasien. Lebih dari itu, temuan ini memperluas teori tersebut dengan menunjukkan bahwa kepuasan tidak hanya berakhir pada loyalitas, tetapi juga berfungsi sebagai "katalisator reputasional" yang membentuk citra institusi – sebuah luaran yang jarang dibahas dalam teori kepuasan tradisional. Ketiga, dalam perspektif **teori citra organisasi** (Dutton & Dukerich, 1991), temuan ini memperkuat argumen bahwa citra tidak hanya dibangun oleh komunikasi pemasaran korporat, tetapi lebih banyak ditempa oleh pengalaman langsung (*direct experience*) dari para pemangku kepentingan primer, yaitu pasien. Dengan demikian, sintesis literatur ini secara implisit menawarkan integrasi teoretis: kualitas pelayanan (SERVQUAL) → pengalaman afektif (kepuasan) → konstruksi sosial dan kognitif (citra). Integrasi ini dapat disebut sebagai model *Service-Quality-to-Image Mediation Pathway*, yang menekankan bahwa jembatan emosional (kepuasan) adalah mekanisme psikologis yang memungkinkan atribut teknis layanan diterjemahkan menjadi aset reputasional yang tak kasat mata.

Kelemahan Metodologis dari Artikel-artikel yang Direview

Meskipun 20 artikel yang disintesis dalam tinjauan ini memberikan kontribusi berharga, penting untuk secara kritis mengidentifikasi kelemahan metodologis yang melekat pada literatur yang ada, karena hal ini turut memengaruhi validitas dan

generalisasi temuan. Kelemahan pertama dan paling menonjol adalah **dominasi pendekatan kuantitatif cross-sectional**. Hampir seluruh artikel (kecuali dua studi *literature review*) menggunakan desain survei satu waktu (*one-shot survey*) yang dianalisis dengan SEM-PLS atau AMOS. Desain ini hanya mampu menangkap hubungan statis pada satu titik waktu, padahal proses pembentukan kepuasan dan citra sejatinya bersifat dinamis dan berkembang seiring waktu (misalnya, efek akumulasi pengalaman berkunjung berulang). Akibatnya, klaim tentang "mediasi" dalam studi-studi tersebut sebenarnya lebih tepat disebut sebagai asosiasi mediasi statis, bukan bukti kausalitas yang sesungguhnya. Kelemahan kedua adalah **keterbatasan generalisasi** karena sebagian besar studi hanya mengambil sampel dari satu atau dua rumah sakit di kota tertentu, sehingga temuan tentang dominasi empati dan ketanggapan mungkin tidak dapat digeneralisasi ke rumah sakit tipe D (desa) atau rumah sakit khusus (misalnya, RS Jiwa atau RS Paru). Kelemahan ketiga adalah **potensi common method bias**, mengingat dalam hampir semua studi kuantitatif, data untuk variabel prediktor (kualitas layanan), mediator (kepuasan), dan outcome (citra) semuanya dikumpulkan dari sumber yang sama (pasien) menggunakan instrumen yang sama (kuesioner) pada saat yang bersamaan. Hal ini berisiko menimbulkan hubungan semu karena adanya konsistensi respons atau keinginan pasien untuk tampil konsisten. Kelemahan keempat, yang bersifat lebih teknis, adalah **minimnya uji validitas diskriminan yang dilaporkan dan tidak adanya uji mediasi dengan pendekatan longitudinal atau eksperimental kuasi**. Beberapa artikel bahkan tidak secara eksplisit menyebutkan jenis mediasi (parsial, penuh, atau none) dan hanya menyatakan "berpengaruh secara tidak langsung". Dengan demikian, pembaca disarankan untuk menyikapi temuan-temuan ini sebagai bukti awal yang kuat namun masih memerlukan konfirmasi melalui desain penelitian yang lebih ketat, seperti studi kohort prospektif atau *time-lagged survey*, di masa mendatang.

Implikasi Manajerial

Bagi jajaran direksi dan manajer layanan pelanggan rumah sakit, temuan-temuan dari sintesis literatur ini membawa pesan manajerial yang sangat krusial dan dapat langsung diaplikasikan. Pertama, rumah sakit harus mulai menggeser paradigma investasinya; alokasi anggaran tidak boleh lagi hanya dimonopoli untuk pengadaan perangkat medis mutakhir atau pemugaran arsitektur bangunan, tetapi harus diseimbangkan dengan investasi pada "perangkat lunak" organisasi, yakni sumber daya manusia. Program pelatihan *soft skills* yang berfokus pada kecerdasan emosional, komunikasi asertif, dan penanganan keluhan (*complaint handling*) bagi seluruh garda depan—mulai dari petugas parkir hingga dokter spesialis—menjadi sangat mendesak untuk dirutinkan. Kedua, karena kepuasan adalah kunci pembentuk citra institusi, manajemen perlu merancang sistem umpan balik pelanggan yang *real-time* dan proaktif, alih-alih hanya menunggu kotak saran terisi. Dengan memastikan setiap keluhan direspons dengan cepat dan penuh empati, rumah sakit tidak hanya sedang merawat pasien, tetapi sejatinya tengah merawat reputasi dan membangun masa depan bisnisnya sendiri di tengah ketatnya arus persaingan.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelusuran dan sintesis mendalam terhadap berbagai literatur empiris yang telah dilakukan, tinjauan ini sampai pada sebuah kesimpulan yang fundamental: kualitas pelayanan adalah urat nadi yang menghidupkan citra sebuah rumah sakit. Namun, kelengkapan fasilitas fisik dan keunggulan prosedur medis semata tidak akan serta-merta bermuara pada reputasi yang gemilang tanpa adanya jembatan emosional yang kokoh, yakni kepuasan pelanggan. Tinjauan literatur ini secara konsisten menegaskan bahwa kepuasan pelanggan memainkan peran mediasi yang sangat vital. Kepuasan bertindak sebagai penerjemah yang mengubah layanan teknis rumah sakit menjadi sebuah rasa aman, percaya, dan dihargai di hati pasien. Melalui rasa puas inilah, loyalitas dan rekomendasi positif dari mulut ke mulut tercipta, yang pada akhirnya memahat dan memperkuat citra rumah sakit sebagai institusi penyembuh yang kredibel dan berintegritas di mata masyarakat

REFERENSI

- Abadi sanosra, Nursaid, & Agung Setiyo Sugroho. (2022). Pengaruh kualitas layanan dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. *JURNAL MANAJEMEN*.
- Berkat Elloirahmatdi1, & Rudolf Rudy C Tarumingkeng. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Niat Berobat Kembali Di Mediasi Oleh Kepuasan Pasien Di Fasilitas Rawat Inap RSUD Kuala Kurun. *Jurnal Ilmu Manajemen*.
- Dewi, A. R., Suryawati, C., & Arso, S. P. (2023). The Effect of Service Quality and Hospital Image on Patient Satisfaction in Indonesia: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*, 6(10), 1940–1949. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i10.4075>
- Dewi, S. N., & Sukesu, S. (2022). PENGARUH BRAND IMAGE DAN KUALITAS PELAYANAN PADA LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *IDEI: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 3(1), 9–21. <https://doi.org/10.38076/ideijeb.v3i1.105>
- Duran, T. I., Muryati, M., & Mas`ud, M. (2026). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN REPUTASI RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN MELALUI KEPERCAYAAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Pada Poliklinik Bedah Umum Rumah Sakit St. Carolus Jakarta). *Jesya*, 9(1), 366–384. <https://doi.org/10.36778/jesya.v9i1.2567>
- Ella Agnes. (2022). HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN DAN CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP KESEDIAAN REKOMENDASI PADA PELANGGAN INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT SWASTA DI JAKARTA. *JMH Jurnal Medika Utama*.
- Hamdoen, S., Burhanudin, B., & Rachmat, B. (2026). Analysis of the Relationship between Service Quality, Patient Satisfaction, Patient Trust, and Patient Loyalty at Primary Health Centre. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IJJSE)*.
- Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., Shamseer, L., Tetzlaff, J. M., Akl, E. A., Brennan, S. E., Chou, R., Glanville, J., Grimshaw, J. M., Hróbjartsson, A., Lalu, M. M., Li, T., Loder, E. W., Mayo-Wilson,

- E., McDonald, S., ... Moher, D. (2021). The PRISMA 2020 statement: An updated guideline for reporting systematic reviews. In *BMJ* (Vol. 372). BMJ Publishing Group. <https://doi.org/10.1136/bmj.n71>
- Rosana Dwiyanti Putri, Hery Winoto TJ, & Soegeng Wahyoedi. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Dimediasi Oleh Kepuasan Pasien. *Gema Ekonomi*.
- Salsabil Anwar, E., Mas Bakar, R., & Anwar, H. (2025). *LITERACY: International Scientific Journals of Social, Education, Humanities The Influence of Emotional Labor on Service Quality with Burnout as a Mediating Variable*. <https://doi.org/10.56910/literacy.v4i3.2963>
- Setyo Rahman, A., & Desembrianita, E. (2023). The Influence of Service Quality and Hospital Image on Revisit Intention Through Word of Mouth on Inpatient Services at the Ibnu Sina Regional General Hospital in Gresik District. *International Journal of Advanced Engineering and Management Research*.
- Sitepu, M., & Kosasih, K. (2024). Analisis Loyalitas Pasien dan Kepuasan Pasien: Pendekatan Kajian Literatur dengan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 4(4), 2047–2058. <https://doi.org/10.54082/jupin.834>
- Tantra Wijaya, J., Banun, A. S., Yanuar Rahmat, T. S., & Ilmu Kesehatan, F. (2021). *Kepercayaan Dimediasi Kepuasan Pasien terhadap Citra Rumah Sakit*.
- Teuku Reza Kurniawan, Herman, Dinda Genta Wicara, & Siti Rofidah. (2025). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DENGAN LOYALITAS PASIEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RIAU*.