



Manajemen strategis pengalaman pasien: tinjauan sistematis tentang integrasi customer experience dan kinerja rumah sakit

Sensy Karnia*, Nurul Fadilah Aswar

Universitas Negeri Makassar

Korespondensi penulis: Sensy Karnia. *Email: sensykarnia@unm.ac.id

Abstract

Background: Occupational injuries among healthcare workers remain a significant workplace safety concern and are often associated with inadequate biomechanical and ergonomic conditions. Activities such as manual patient handling, prolonged awkward postures, repetitive movements, and high physical and psychological workloads may increase the risk of musculoskeletal disorders (MSDs).

Purpose: This study aimed to identify ergonomic risk factors associated with occupational injuries among healthcare workers and to examine their managerial implications for injury prevention in healthcare facilities.

Method: A systematic literature review was conducted using national and international scientific articles published between 2020 and 2025. Relevant studies were retrieved from Google Scholar, Scopus, ScienceDirect, and SINTA. The article selection process followed the Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA) guidelines. A total of 20 articles met the inclusion criteria and were included in the final analysis.

Results: The findings showed that the main ergonomic risk factors for occupational injuries among healthcare workers included awkward working postures, manual patient handling, repetitive movements, excessive workloads, prolonged standing, and inadequate ergonomic support in healthcare environments. The most frequently reported musculoskeletal complaints were low back pain, neck pain, shoulder pain, and muscle fatigue. These conditions were also associated with reduced productivity, increased absenteeism, decreased quality of care, and higher organizational and healthcare costs.

Conclusion: Ergonomic risk factors play an important role in the occurrence of occupational injuries and musculoskeletal disorders among healthcare workers. Healthcare management should implement comprehensive ergonomic interventions, including safe patient-handling programs, ergonomic training, workload management, workplace redesign, and regular risk assessment. These strategies may help reduce occupational injuries, improve employee well-being, maintain productivity, and enhance the quality and safety of healthcare services.

Keywords: Customer Experience; Hospital Performance; Patient Experience; Patient Satisfaction; Strategic Management.

PENDAHULUAN

Rumah sakit saat ini tidak hanya dituntut memberikan pelayanan medis yang berkualitas, tetapi juga mampu menciptakan pengalaman pasien (*patient experience*) yang positif sebagai bagian dari strategi peningkatan daya saing organisasi kesehatan. Perubahan paradigma pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pasien mendorong rumah sakit untuk mengintegrasikan konsep customer experience ke dalam sistem manajemen

strategis pelayanan. Pengalaman pasien mencerminkan keseluruhan persepsi pasien terhadap layanan yang diterima mulai dari proses administrasi, interaksi dengan tenaga kesehatan, kenyamanan fasilitas, hingga hasil pelayanan yang dirasakan. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pengalaman pasien berhubungan erat dengan tingkat kepuasan, loyalitas, serta citra rumah sakit di mata masyarakat. Selain itu, meningkatnya kompetisi antar rumah sakit

Manajemen strategis pengalaman pasien: tinjauan sistematis tentang integrasi customer experience dan kinerja rumah sakit

menyebabkan institusi kesehatan perlu mengembangkan pendekatan pelayanan yang lebih humanis, responsif, dan berbasis kebutuhan pasien. Kondisi tersebut menjadikan pengelolaan pengalaman pasien sebagai indikator penting dalam pengukuran kinerja rumah sakit modern (Hidayati, Bakti, Jiu, Jais, & Haryanto, 2026; Ichsan & Alfiandari, 2025; Sukmami, Susilo & Paramart, 2026).

Konsep customer experience dalam pelayanan kesehatan berkembang seiring meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap mutu layanan kesehatan yang efektif dan berorientasi pada pasien. Pendekatan ini menempatkan pasien sebagai pusat pelayanan melalui interaksi yang memberikan nilai emosional, kenyamanan, dan kepercayaan selama proses pelayanan kesehatan berlangsung. Berbagai penelitian internasional menyebutkan bahwa pengalaman pasien yang baik mampu meningkatkan kepatuhan pengobatan, keselamatan pasien, efisiensi pelayanan, serta performa organisasi rumah sakit secara keseluruhan. Integrasi teknologi kesehatan, digitalisasi layanan, dan transformasi pelayanan berbasis Industry 4.0 juga memperkuat pentingnya pengalaman pasien dalam sistem pelayanan kesehatan modern. Dalam konteks ini, rumah sakit tidak hanya dinilai berdasarkan kualitas klinis, tetapi juga berdasarkan kemampuan menciptakan pengalaman pelayanan yang positif dan berkesinambungan. Oleh karena itu, customer experience menjadi bagian penting dalam strategi manajemen rumah sakit untuk meningkatkan kualitas layanan dan keberlanjutan organisasi kesehatan (Hidayati et al., 2026; Ichsan & Alfiandari, 2025; Trenggono & Bachtiar, 2025).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan seperti reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rumah sakit. Faktor empati tenaga kesehatan, integrasi tersebut sangat penting untuk mendukung pengambilan keputusan strategis dalam pengelolaan rumah sakit modern. Oleh sebab itu, diperlukan kajian yang lebih komprehensif mengenai hubungan customer experience dengan peningkatan kinerja rumah sakit dalam perspektif manajemen strategis pelayanan kesehatan (Afyat, Romayanti, Saufika, Muizun, Ramli, & Paramarta, 2025; Basir & Wahyono, 2023; Hapsari, Sriatmi & Kartini, 2024; Hidayat et al., 2025).

komunikasi pelayanan, waktu tunggu, serta kenyamanan fasilitas menjadi aspek dominan yang memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas rumah sakit. Beberapa studi juga menemukan bahwa meskipun pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diterima, loyalitas pasien belum tentu terbentuk secara optimal apabila pengalaman pelayanan tidak dikelola secara konsisten. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien saja belum cukup untuk meningkatkan retensi pasien tanpa adanya strategi pengalaman pelanggan yang terintegrasi. Selain itu, perkembangan rumah sakit sebagai organisasi berbasis layanan menuntut adanya pengelolaan mutu pelayanan secara berkelanjutan agar mampu mempertahankan kepercayaan masyarakat. Dengan demikian, integrasi customer experience dalam manajemen strategis rumah sakit menjadi kebutuhan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia (Winata & Lubis, 2024; Hidayat, Ratnajaya, Gunadi, Hastuti, Anjani, & Paramarta, 2025; Ichsan & Alfiandari, 2025).

Pendekatan systematic literature review menjadi metode yang relevan untuk mengkaji secara komprehensif berbagai hasil penelitian terkait pengalaman pasien, customer experience, dan kinerja rumah sakit. Melalui tinjauan sistematis, peneliti dapat mengidentifikasi pola hubungan antarvariabel, faktor dominan yang memengaruhi pengalaman pasien, serta strategi implementasi customer experience dalam pelayanan rumah sakit. Metode ini juga memungkinkan penyusunan sintesis ilmiah berdasarkan berbagai penelitian nasional maupun internasional sehingga menghasilkan gambaran yang lebih objektif dan mendalam. Beberapa penelitian systematic review sebelumnya lebih banyak berfokus pada kepuasan pasien atau mutu pelayanan secara parsial, sementara kajian mengenai integrasi customer experience dengan kinerja rumah sakit masih relatif terbatas. Padahal,

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai "Manajemen Strategis Pengalaman Pasien: Tinjauan Sistematis tentang Integrasi Customer Experience dan Kinerja Rumah Sakit" menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman mendalam mengenai bagaimana pengalaman pasien dapat diintegrasikan ke dalam strategi manajemen rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan performa organisasi. Selain itu, hasil penelitian dapat menjadi

Sensy Karnia*, Nurul Fadilah Aswar

Universitas Negeri Makassar

Korespondensi penulis: Sensy Karnia. *Email: sensykarnia@unm.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.56922/pti.v6i2.3440>

Manajemen strategis pengalaman pasien: tinjauan sistematis tentang integrasi customer experience dan kinerja rumah sakit

referensi bagi pengelola rumah sakit dalam merancang kebijakan pelayanan yang lebih berorientasi pada kebutuhan dan harapan pasien. Kajian ini juga memiliki kontribusi akademik dalam memperkaya literatur mengenai manajemen pelayanan kesehatan berbasis patient-centered care. Di sisi praktis, integrasi customer experience diharapkan mampu meningkatkan kepuasan, loyalitas pasien, serta citra positif rumah sakit di tengah persaingan industri kesehatan yang semakin kompleks. Dengan demikian, penelitian ini memiliki relevansi tinggi dalam mendukung transformasi pelayanan kesehatan yang lebih berkualitas, inovatif, dan berkelanjutan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode *Systematic literature review* (SLR) untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mensintesis berbagai penelitian terkait manajemen strategis pengalaman pasien, integrasi customer experience, dan kinerja rumah sakit. Metode SLR dipilih karena mampu memberikan kajian yang sistematis, objektif, dan komprehensif terhadap temuan penelitian sebelumnya sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai topik yang diteliti. Proses pencarian literatur dilakukan melalui beberapa database ilmiah nasional dan internasional seperti Google Scholar, Scopus, PubMed, ScienceDirect, dan Garuda dengan menggunakan kata kunci seperti *patient experience*, *customer experience*, *hospital performance*, *patient-centered care*, dan *strategic management in hospitals*. Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi

artikel jurnal ilmiah yang dipublikasikan pada rentang tahun 2020–2026, menggunakan bahasa Indonesia atau bahasa Inggris, serta memiliki relevansi langsung dengan pengalaman pasien dan kinerja rumah sakit. Sementara itu, artikel yang tidak memiliki keterkaitan dengan topik penelitian, duplikasi data, atau tidak tersedia secara lengkap dikeluarkan dari proses analisis.

Tahapan penelitian dilakukan melalui proses identifikasi literatur, penyaringan artikel, penilaian kualitas penelitian, ekstraksi data, dan sintesis hasil penelitian. Artikel yang telah memenuhi kriteria inklusi kemudian dianalisis secara deskriptif untuk mengidentifikasi tema utama, variabel yang dominan, metode penelitian yang digunakan, serta hubungan antara customer experience dan kinerja rumah sakit. Data yang diperoleh selanjutnya diklasifikasikan berdasarkan aspek pengalaman pasien, strategi pelayanan, kepuasan pasien, loyalitas, dan dampaknya terhadap efektivitas organisasi rumah sakit. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh gambaran menyeluruh mengenai perkembangan penelitian terkini terkait pengalaman pasien dalam konteks manajemen rumah sakit. Selain itu, metode SLR juga membantu mengidentifikasi kesenjangan penelitian (*research gap*) yang masih memerlukan pengembangan lebih lanjut. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan mampu memberikan kontribusi akademik dan praktis dalam pengembangan strategi pelayanan kesehatan yang berorientasi pada peningkatan pengalaman pasien dan kualitas kinerja rumah sakit.

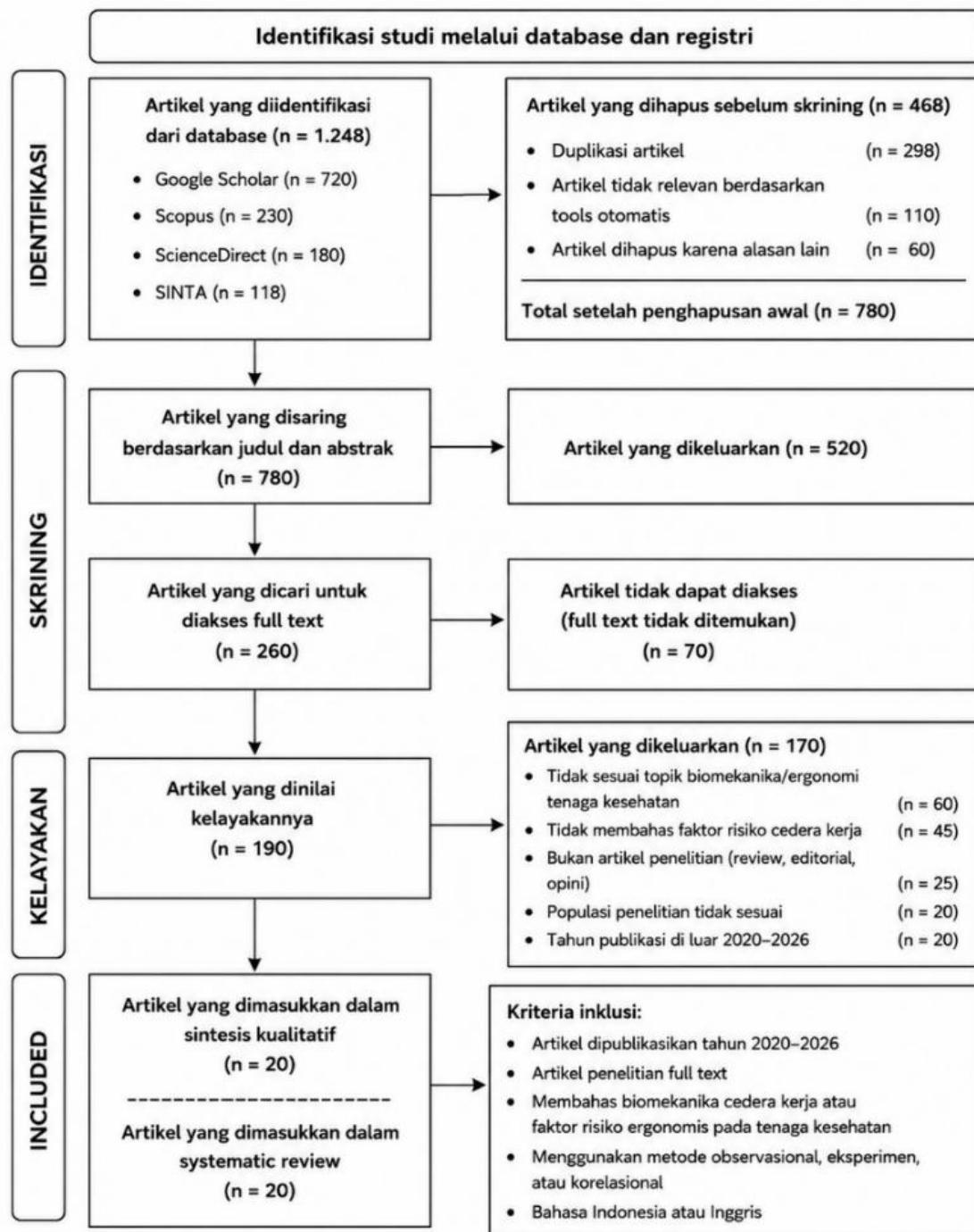
Sensy Karnia*, Nurul Fadilah Aswar

Universitas Negeri Makassar

Korespondensi penulis: Sensy Karnia. *Email: sensykarnia@unm.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.56922/pti.v6i2.3440>

Manajemen strategis pengalaman pasien: tinjauan sistematis tentang integrasi customer experience dan kinerja rumah sakit



Gambar 1. PRISMA Flowchart

Sensy Karnia*, Nurul Fadilah Aswar

Universitas Negeri Makassar

Korespondensi penulis: Sensy Karnia. *Email: sensykarnia@unm.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.56922/pti.v6i2.3440>

HASIL

Penelusuran terhadap berbagai artikel ilmiah menunjukkan bahwa pengalaman pasien (*patient experience*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan dan kinerja rumah sakit. Berdasarkan hasil sintesis penelitian nasional dan internasional tahun 2020–2025, ditemukan bahwa faktor-faktor seperti kualitas pelayanan, komunikasi tenaga kesehatan, empati, kecepatan pelayanan, kenyamanan fasilitas, dan pendekatan *patient-centered care* berperan penting dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pasien. Selain itu, integrasi *customer experience* dalam strategi manajemen rumah sakit terbukti mampu meningkatkan citra rumah sakit, kepercayaan pasien, efektivitas pelayanan, serta keberlanjutan organisasi kesehatan. Berbagai penelitian juga menunjukkan bahwa rumah sakit yang mampu memberikan pengalaman pelayanan yang positif cenderung memiliki tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi dan loyalitas pelanggan yang lebih baik. Dengan demikian, pengalaman pasien menjadi indikator strategis yang penting dalam pengembangan mutu pelayanan kesehatan dan peningkatan daya saing rumah sakit.

Tabel Hasil Pemetaan Data Artikel

(Penulis)(Negara)	Tujuan	Metode	Hasil
(Guan, Chen, Li, & Zhang 2024) (China)	Mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pengalaman pasien di bangsal rumah sakit.	Tinjauan sistematis yang mencakup enam basis data; yaitu PubMed, CINAHL, Embase, PsycInfo, ProQuest, dan Cochrane	Pengalaman pasien merupakan indikator penting kualitas layanan, keselamatan pasien, dan efektivitas klinis rumah sakit.
(Elliott, Beckett, Cohea, Lehrman, Cleary, Giordano, & Fleisher, 2023) (Amerika Serikat)	Untuk menggambarkan perbedaan pengalaman pasien dari tahun 2020 hingga 2021 dibandingkan dengan tren sebelum pandemi (2018-2019) dan menilai korelasi perubahan di berbagai rumah sakit.	Observasional kuantitatif.	Skor pengalaman pasien rumah sakit menurun selama pandemi, terutama pada rumah sakit dengan keterbatasan staf dan performa awal rendah.
(Godovykh & Pizam, 2023) (Amerika Serikat)	Mengembangkan dan memvalidasi sebuah alat ukur (skala) baru yang lebih komprehensif untuk mengukur pengalaman pasien di rumah sakit, dengan mengadaptasi teori-teori dari manajemen perhotelan (hospitality management).	Menggabungkan pendekatan teoretis (konseptual) dengan uji empiris kuantitatif (validasi skala).	Pengukuran <i>patient experience</i> berpengaruh pada kepuasan, persepsi mutu, loyalitas, dan kesejahteraan pasien.

Sensy Karnia*, Nurul Fadilah Aswar

Universitas Negeri Makassar

Korespondensi penulis: Sensy Karnia. *Email: sensykarnia@unm.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.56922/pti.v6i2.3440>

Manajemen strategis pengalaman pasien: tinjauan sistematis tentang integrasi customer experience dan kinerja rumah sakit

(Rodriguez-Homs, Hammill, Ryser, Phillips, & Mosca, 2020) (Amerika Serikat)	Untuk mendeskripsikan hubungan antara tingkat respons survei (survey response rate) dengan skor pengalaman pasien (HCAHPS), serta menguji apakah hubungan tersebut bervariasi berdasarkan ukuran rumah sakit	Studi observasional retrospektif.	HCAHPS dapat digunakan sebagai alat ukur pengalaman pasien rawat inap dan berkaitan dengan reputasi serta pembiayaan rumah sakit.
(Alibrandi, Gitto, Limosani, & Mustica, 2023) (Italia)	Untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien (patient satisfaction) dan menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah rumah sakit umum, serta mengidentifikasi faktor-faktor penentu yang paling memengaruhi persepsi tersebut.	Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei observasional (<i>cross-sectional</i>) dan analisis statistik multivariat.	Kepuasan pasien dipengaruhi oleh komunikasi, informasi kontak, dan organisasi layanan rumah sakit.
(Edgman-Levitan & Schoenbaum, 2021) (Amerika Serikat)	Menjelaskan pentingnya pendekatan perawatan yang berpusat pada pasien (patient-centered care) dan memberikan panduan atau metode bagaimana organisasi kesehatan dapat benar-benar memahami.	Tinjauan naratif (<i>narrative review</i>) dan sintesis konseptual.	Patient-centered care meningkatkan mutu layanan dengan merancang pelayanan berdasarkan perspektif pasien.
(Klootwijk, Bakx, Franx, Bijma, Ernst-Smelt, Ruiter, Posthumus, & Rijn, 2022) (Belanda)	Untuk mengevaluasi apakah penggunaan PROMs dan PREMs secara rutin dalam layanan kehamilan dan persalinan dapat membantu mengidentifikasi variasi kualitas pelayanan.	Kuantitatif empiris.	PROMs dan PREMs membantu menilai kualitas pelayanan karena indikator klinis saja tidak cukup menggambarkan pengalaman pasien.
(Sebera, Hagenimana, & Twagirumukiza, 2024) (Rwanda)	Mencari tahu seberapa baik rumah sakit publik tersebut melayani masyarakatnya dan di bagian mana saja layanan mereka yang paling darurat untuk segera diperbaiki.	Menggunakan metode Campuran (Mixed-Methods) dengan desain Potong Lintang (Cross-Sectional).	Kepuasan pasien merupakan indikator mutu layanan dan menjadi dasar perbaikan pelayanan rumah sakit.

Sensy Karnia*, Nurul Fadilah Aswar

Universitas Negeri Makassar

Korespondensi penulis: Sensy Karnia. *Email: sensykarnia@unm.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.56922/pti.v6i2.3440>

Manajemen strategis pengalaman pasien: tinjauan sistematis tentang integrasi customer experience dan kinerja rumah sakit

(Kozikowski, Morton-Rias, Mauldin, Jeffery, Kavanaugh, & Barnhill, 2022) (Amerika Serikat)	Mengidentifikasi dan menentukan peringkat faktor-faktor penentu (key drivers) yang paling memengaruhi keputusan pasien/konsumen di Amerika Serikat ketika memilih penyedia layanan kesehatan (dokter atau asisten dokter).	Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei daring (online survey).	Pemilihan penyedia layanan kesehatan dipengaruhi pengalaman sebelumnya, persepsi mutu, dan kepercayaan pasien.
(Darzi, Islam, Khursheed, & Bhat, 2023) (India)	Menganalisis secara komprehensif data dari berbagai penelitian global untuk mengidentifikasi dimensi-dimensi inti yang paling krusial dalam menentukan kualitas layanan kesehatan (healthcare service quality), serta dampaknya terhadap kepuasan pasien.	Tinjauan Sistematis dan Meta-Analisis (Systematic Review and Meta-Analysis).	Service quality dalam sektor kesehatan berhubungan erat dengan kepuasan pasien dan perlu diukur melalui dimensi layanan yang jelas.
(Setianingsih & Susanti, 2021) (Indonesia)	Untuk membuktikan secara empiris dan menganalisis seberapa besar pengaruh dimensi kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit	Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif kausal.	Kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit.
(Lohige, Kolibu, & Rumayar, 2023) (Indonesia)	Untuk mengetahui dan menganalisis hubungan antara persepsi pasien mengenai kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Daerah (RSD) Liun Kendage Tahuna.	Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analitik observasional menggunakan desain potong lintang (<i>cross-sectional</i>).	Persepsi pasien terhadap kinerja perawat berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap.
(Purba, Halim, & Widayatsari, 2021) (Indonesia)	Untuk menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan, serta dampaknya pada loyalitas pasien rawat jalan di Poliklinik Bedah Saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya.	Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif kausal.	Kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan serta loyalitas pasien rawat jalan.

Sensy Karnia*, Nurul Fadilah Aswar

Universitas Negeri Makassar

Korespondensi penulis: Sensy Karnia. *Email: sensykarnia@unm.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.56922/pti.v6i2.3440>

Manajemen strategis pengalaman pasien: tinjauan sistematis tentang integrasi customer experience dan kinerja rumah sakit

(Sari, 2023) (Indonesia)	Untuk menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung.	Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif kausal.	Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien rumah sakit.
(Marlina, Ruswanti, & Mulyani, 2024) (Indonesia)	Untuk menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh pengalaman pasien (patient experience) dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit X Jawa Barat, dengan menempatkan Electronic Word of Mouth (eWOM) sebagai variabel mediasi.	Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif kausal.	Pengalaman pasien dan kepuasan pelanggan memengaruhi loyalitas pelanggan melalui eWOM.
(Jannah, 2024) (Indonesia)	Untuk menganalisis dan membuktikan secara empiris peran kepuasan pelanggan (customer satisfaction) sebagai variabel intervening (mediasi) dalam memengaruhi dan mempertahankan niat perilaku pelanggan (customer behavior intention) pasien di Rumah Sakit PHC Surabaya.	Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif kausal.	Customer <i>experience</i> memengaruhi customer satisfaction dan behavioral intention pasien rumah sakit.
(Suryanto, Ginanjar, & Fathimah, 2020) (Indonesia)	Untuk mengetahui hubungan antara risiko ergonomi dengan keluhan musculoskeletal disorders (MSDs) atau gangguan otot dan rangka pada pekerja informal di bengkel las.	Menggunakan metode kuantitatif dengan desain studi <i>Cross Sectional</i> (potong lintang).	Kualitas pelayanan berperan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien RSUD.
(Sulistiyowati, Suryani, & Harokan, 2024) (Indonesia)	Untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD).	Menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif atau analitis.	Kepuasan pasien rawat inap dipengaruhi oleh berbagai faktor pelayanan rumah sakit.

Sensy Karnia*, Nurul Fadilah Aswar

Universitas Negeri Makassar

Korespondensi penulis: Sensy Karnia. *Email: sensykarnia@unm.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.56922/pti.v6i2.3440>

Manajemen strategis pengalaman pasien: tinjauan sistematis tentang integrasi customer experience dan kinerja rumah sakit

(Alfarisi & Cokki, 2025) (Indonesia)	Untuk mengetahui dan menganalisis gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap penerapan Customer Relationship Management (CRM) atau manajemen hubungan pelanggan atas kualitas pelayanan kesehatan di ruang rawat inap RSUD Majalengka.	Menggunakan pendekatan Kuantitatif asosiatif atau deskriptif.	Customer relationship management berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien pada layanan rawat inap.
(Harefa, 2025) (Indonesia)	Untuk menganalisis, merangkum, dan mengevaluasi hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berdasarkan bukti-bukti ilmiah yang sudah dipublikasikan sebelumnya.	Kualitatif deskriptif berbasis literatur (Library Research).	Dimensi kualitas pelayanan memengaruhi persepsi dan pengalaman pasien dalam menerima pelayanan kesehatan.

Sensy Karnia*, Nurul Fadilah Aswar

Universitas Negeri Makassar

Korespondensi penulis: Sensy Karnia. *Email: sensykarnia@unm.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.56922/pti.v6i2.3440>

Manajemen strategis pengalaman pasien: tinjauan sistematis tentang integrasi customer experience dan kinerja rumah sakit

Berdasarkan hasil sintesis dari 20 artikel penelitian nasional dan internasional periode 2020–2025, ditemukan bahwa pengalaman pasien (*patient experience*) menjadi indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan dan kinerja rumah sakit. Pengalaman pasien tidak hanya berkaitan dengan kepuasan terhadap pelayanan medis, tetapi juga mencakup aspek komunikasi, kenyamanan fasilitas, keamanan pelayanan, dan interaksi dengan tenaga kesehatan. Penelitian lain menunjukkan bahwa pengalaman pasien memiliki hubungan langsung dengan efektivitas klinis dan keselamatan pasien di rumah sakit (Guan et al. 2024). Selain itu, Peneliti lain menjelaskan bahwa instrumen HCAHPS mampu mengukur pengalaman pasien secara komprehensif dan berkaitan dengan reputasi serta pembiayaan rumah sakit (Rodriguez-Homs et al., 2020). Temuan ini menunjukkan bahwa rumah sakit modern perlu menjadikan pengalaman pasien sebagai bagian dari strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Dengan demikian, *patient experience* tidak lagi dipandang sebagai aspek tambahan, tetapi sebagai indikator strategis dalam evaluasi performa rumah sakit.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Kualitas pelayanan rawat inap berhubungan erat dengan tingkat kepuasan pasien rumah sakit (Setianingsih dan Susanti, 2021). Kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien dapat meningkatkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit (Purba et al., 2021; Suryanto et al., 2020). Selain itu, Dimensi service quality seperti reliability, responsiveness, empathy, assurance, dan tangible menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi positif pasien (Darzi et al., 2023). Kepuasan pasien rawat inap dipengaruhi oleh berbagai faktor pelayanan, termasuk komunikasi tenaga kesehatan, kecepatan layanan, dan kenyamanan fasilitas rumah sakit (Sulistyowati et al., 2024). Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh menjadi strategi utama dalam menciptakan pengalaman pasien yang positif.

Konteks manajemen strategis rumah sakit, pendekatan patient-centered care menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan pengalaman pasien. Peneliti lain menjelaskan bahwa pelayanan berbasis perspektif pasien mampu meningkatkan

mutu pelayanan dan efektivitas organisasi rumah sakit. Pendekatan ini menempatkan pasien sebagai pusat pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan emosional, psikologis, dan sosial pasien selama proses pelayanan kesehatan berlangsung (Edgman-Levitan & Schoenbaum, 2021). Peneliti lain juga menunjukkan bahwa penggunaan indikator PROMs dan PREMs membantu rumah sakit menilai kualitas pelayanan secara lebih komprehensif karena indikator klinis saja tidak cukup menggambarkan pengalaman pasien (Klootwijk et al., 2022). Selain itu, penelitian lain mengungkapkan bahwa pengalaman pasien mengalami penurunan selama pandemi COVID-19, terutama pada rumah sakit dengan keterbatasan sumber daya tenaga kesehatan (Elliott et al., 2023). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pengelolaan pengalaman pasien dipengaruhi oleh kesiapan organisasi rumah sakit dalam menghadapi perubahan situasi pelayanan kesehatan.

Sintesis penelitian juga menunjukkan bahwa customer experience memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan dan behavioral intention pasien rumah sakit. Customer experience berpengaruh positif terhadap customer satisfaction dan niat pasien untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit (Jannah, 2024). Pengalaman pasien yang baik mampu meningkatkan loyalitas pelanggan melalui *electronic word of mouth* (eWOM) (Marlina et al., 2024). Selain itu, penerapan *customer relationship management* berhubungan dengan peningkatan kepuasan pasien pada layanan rawat inap (Alfarisi & Cokki, 2025). Temuan ini menunjukkan bahwa pengalaman pasien tidak hanya berdampak pada kualitas pelayanan, tetapi juga memengaruhi citra rumah sakit dan keberlanjutan organisasi kesehatan. Oleh karena itu, integrasi customer experience dalam strategi pelayanan rumah sakit menjadi penting untuk meningkatkan daya saing institusi kesehatan di era pelayanan berbasis pelanggan.

Secara keseluruhan, hasil systematic literature review menunjukkan bahwa integrasi pengalaman pasien, kualitas pelayanan, dan pendekatan customer experience memiliki kontribusi besar terhadap peningkatan kinerja rumah sakit. Pengalaman pasien yang positif terbukti mampu meningkatkan kepuasan, loyalitas, kepercayaan, dan persepsi mutu pelayanan kesehatan. Keputusan pasien dalam memilih rumah sakit dipengaruhi oleh pengalaman pelayanan

Sensy Karnia*, Nurul Fadilah Aswar

Universitas Negeri Makassar

Korespondensi penulis: Sensy Karnia. *Email: sensykarnia@unm.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.56922/pti.v6i2.3440>

Manajemen strategis pengalaman pasien: tinjauan sistematis tentang integrasi customer experience dan kinerja rumah sakit

sebelumnya dan tingkat kepercayaan terhadap institusi kesehatan (Kozikowski et al., 2022). Selain itu, dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap persepsi dan pengalaman pasien selama menerima pelayanan kesehatan (Harefa, 2025). Berdasarkan temuan tersebut, rumah sakit perlu mengembangkan strategi pelayanan yang berorientasi pada patient-centered care, penguatan komunikasi pelayanan, peningkatan kualitas SDM kesehatan, serta optimalisasi sistem manajemen pengalaman pasien. Dengan demikian, integrasi customer experience dapat menjadi strategi efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja rumah sakit secara berkelanjutan.

PEMBAHASAN

Pengalaman pasien perlu dipahami sebagai bagian dari strategi peningkatan mutu rumah sakit, bukan hanya sebagai ukuran kepuasan sesaat. Temuan ini diperkuat oleh peneliti lain bahwa kepuasan pasien merupakan indikator utama standar fasilitas kesehatan dan rendahnya kepuasan dapat berdampak pada jumlah kunjungan pasien (Suciati & Zaman, 2023). Penelitian tersebut juga menemukan bahwa dimensi responsiveness dan tangible berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien, dengan tangible sebagai faktor dominan. Artinya, kenyamanan ruang rawat inap, kebersihan, penerangan, serta ketersediaan fasilitas menjadi bagian penting dari pengalaman pasien. Dengan demikian, rumah sakit perlu mengelola aspek fisik dan kecepatan respons layanan secara terpadu dalam strategi pelayanan (Suciati & Zaman, 2023).

Hasil sintesis juga sejalan dengan penelitian pada rumah sakit umum di Indonesia yang menggunakan model SERVQUAL. Studi tersebut menunjukkan bahwa lima dimensi mutu pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien, dengan responsiveness sebagai faktor paling dominan. Temuan ini memperkuat bahwa pengalaman pasien sangat dipengaruhi oleh kemampuan rumah sakit dalam merespons kebutuhan pasien secara cepat, tepat, dan komunikatif. Dalam konteks manajemen strategis, kecepatan respons tenaga kesehatan menjadi indikator penting karena pasien menilai mutu rumah sakit tidak hanya dari hasil klinis, tetapi juga dari

proses pelayanan yang dirasakan selama berinteraksi dengan rumah sakit (Nawawi & Aryawati, 2025).

Selain kualitas pelayanan, fasilitas rumah sakit juga berperan penting dalam membentuk minat kunjungan ulang pasien. Penelitian dalam Indonesian Journal of Health Research Innovation menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan berhubungan signifikan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap, bahkan fasilitas memiliki pengaruh yang sedikit lebih dominan dibandingkan kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman pasien terbentuk dari kombinasi antara pelayanan interpersonal dan kenyamanan lingkungan fisik rumah sakit. Fasilitas yang baik dapat meningkatkan rasa aman, nyaman, dan percaya terhadap rumah sakit. Oleh karena itu, peningkatan customer experience perlu mencakup perbaikan sarana fisik, alur pelayanan, dan kualitas interaksi tenaga kesehatan secara bersamaan (Aulia, Kurniawan, Sriwiyati, & Nursanti, 2025).

Loyalitas pasien rawat inap dipengaruhi oleh kualitas layanan, citra rumah sakit, dan kepuasan pasien (Winata, Wahyoedi, & Gunardi, 2022). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa dalam persaingan rumah sakit yang semakin ketat, loyalitas pasien menjadi aspek penting yang harus dibangun melalui layanan yang terukur dan berkualitas. Temuan ini relevan dengan hasil penelitian bahwa customer experience tidak hanya berdampak pada kepuasan, tetapi juga pada kepercayaan, citra, dan keberlanjutan hubungan pasien dengan rumah sakit. Dengan demikian, rumah sakit perlu memandang pengalaman pasien sebagai aset strategis untuk membangun loyalitas jangka panjang (Winata et al., 2022).

Dari sisi peningkatan mutu layanan kesehatan secara umum, Agustina menegaskan bahwa kualitas pelayanan tidak cukup hanya diperbaiki melalui fasilitas atau percepatan administrasi, tetapi juga perlu didukung oleh empati, komunikasi yang baik, dan keterlibatan aktif pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa *patient experience* bersifat multidimensi karena mencakup aspek teknis, emosional, dan relasional. Rumah sakit yang hanya berfokus pada efisiensi layanan tanpa memperhatikan komunikasi dan empati berisiko menciptakan pengalaman pasien yang kurang optimal. Oleh sebab itu, strategi customer experience harus diarahkan pada pelayanan yang lebih humanis,

Sensy Karnia*, Nurul Fadilah Aswar

Universitas Negeri Makassar

Korespondensi penulis: Sensy Karnia. *Email: sensykarnia@unm.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.56922/pti.v6i2.3440>

Manajemen strategis pengalaman pasien: tinjauan sistematis tentang integrasi customer experience dan kinerja rumah sakit

partisipatif, dan berpusat pada kebutuhan pasien (Agustina, Pulungan, Syahfitri, Sitepu, & Adelia, 2025).

Secara keseluruhan, memperkuat bahwa pengalaman pasien memiliki hubungan erat dengan mutu layanan, fasilitas, kepuasan, loyalitas, dan minat kunjungan ulang. Hasil pembahasan ini menunjukkan bahwa integrasi customer experience dalam manajemen strategis rumah sakit perlu dilakukan melalui peningkatan responsivitas layanan, perbaikan fasilitas, penguatan komunikasi, empati tenaga kesehatan, dan pengelolaan citra rumah sakit. Temuan ini juga memperjelas bahwa kinerja rumah sakit tidak hanya diukur dari aspek klinis dan administratif, tetapi juga dari sejauh mana pasien merasa nyaman, dihargai, dilibatkan, dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, rumah sakit perlu mengembangkan strategi pelayanan yang berorientasi pada pengalaman pasien secara berkelanjutan agar mampu meningkatkan mutu, kepuasan, loyalitas, dan daya saing organisasi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil systematic literature review terhadap berbagai jurnal nasional dan internasional tahun 2020–2025, dapat disimpulkan bahwa pengalaman pasien (*patient experience*) memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja rumah sakit. Pengalaman pasien terbukti berkaitan dengan kepuasan, loyalitas, kepercayaan, minat kunjungan ulang, serta persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan. Faktor-faktor seperti kualitas pelayanan, komunikasi tenaga kesehatan, kecepatan respons layanan, empati, kenyamanan fasilitas, dan pendekatan patient-centered care menjadi komponen utama dalam membentuk pengalaman pasien yang positif. Selain itu, integrasi konsep customer experience dalam manajemen strategis rumah sakit mampu mendukung efektivitas organisasi, memperkuat citra rumah sakit, dan meningkatkan daya saing institusi kesehatan di tengah perkembangan pelayanan kesehatan modern.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa rumah sakit perlu mengembangkan strategi pelayanan yang lebih berorientasi pada kebutuhan dan harapan pasien secara menyeluruh. Pengelolaan pengalaman pasien tidak hanya berfokus pada hasil klinis, tetapi

juga mencakup aspek emosional, sosial, dan relasional selama proses pelayanan kesehatan berlangsung. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan perlu dilakukan melalui penguatan kualitas sumber daya manusia kesehatan, optimalisasi fasilitas pelayanan, pengembangan komunikasi yang efektif, serta penerapan sistem pelayanan berbasis patient-centered care. Dengan demikian, integrasi customer experience dalam sistem manajemen rumah sakit dapat menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan kepuasan pasien, loyalitas pelanggan, dan kinerja rumah sakit secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afyat, R., Romayanti, A., Saufika, F., Muizun, A., Ramli, N., & Paramarta, V. (2025). Literatur review: faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan rawat inap di Rumah Sakit. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 4(2), 2675-2685.
- Agustina, D., Pulungan, D. R. A., Syahfitri, D., Sitepu, D. S. B., & Adelia, D. (2025). A Studi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia: literatur review: kualitas pelayanan kesehatan. *Jurnal Penelitian Sains dan Kesehatan Avicenna*, 4(2), 120-131.
- Alfarisi, M. D. A., & Cokki, C. (2025). Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap customer relationship management atas kualitas pelayanan kesehatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 9(3), 445-459.
- Alibrandi, A., Gitto, L., Limosani, M., & Mustica, P. F. (2023). Patient satisfaction and quality of hospital care. *Evaluation and Program Planning*, 97, 102251.
- Aulia, F. N. B., Kurniawan, H. D., Sriwiyati, L., & Nursanti, A. L. D. (2025). Analisis fasilitas dan kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di Rumah Sakit. *Indonesian Journal of Health Research Innovation*, 2(4), 225-234.

Sensy Karnia*, Nurul Fadilah Aswar

Universitas Negeri Makassar

Korespondensi penulis: Sensy Karnia. *Email: sensykarnia@unm.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.56922/pti.v6i2.3440>

Manajemen strategis pengalaman pasien: tinjauan sistematis tentang integrasi customer experience dan kinerja rumah sakit

- Basir, H., & Wahyono, B. (2023). Determinan kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap di Rumah Sakit: systematic literature review. *Jurnal Kesehatan Mahardika*, 10(2), 31-42.
- Darzi, M. A., Islam, S. B., Khursheed, S. O., & Bhat, S. A. (2023). Service quality in the healthcare sector: a systematic review and meta-analysis. *LBS Journal of Management & Research*, 21(1), 13-29.
- Edgman-Levitan, S., & Schoenbaum, S. C. (2021). Patient-centered care: achieving higher quality by designing care through the patient's eyes. *Israel journal of health policy research*, 10(1), 21.
- Elliott, M. N., Beckett, M. K., Cohea, C. W., Lehrman, W. G., Cleary, P. D., Giordano, L. A., & Fleisher, L. A. (2023, August). Changes in patient experiences of hospital care during the COVID-19 pandemic. In *JAMA Health Forum* (Vol. 4, No. 8, pp. e232766-e232766). American Medical Association.
- Godovykh, M., & Pizam, A. (2023). Measuring patient experience in healthcare. *International Journal of Hospitality Management*, 112, 103405.
- Guan, T., Chen, X., Li, J., & Zhang, Y. (2024). Factors influencing patient experience in hospital wards: a systematic review. *BMC Nursing*, 23(1), 527.
- Hapsari, K., Siatmi, A., & Kartini, A. (2024). *Inpatient satisfaction with hospital services in Indonesia: a systematic review | Interdisciplinary Social Studies*.
- Harefa, A. S. (2025). Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien: tinjauan literatur tentang hubungannya dalam pelayanan kesehatan. *Jurnal Penelitian Keperawatan Kontemporer*, 5(5), 517-534.
- Hidayat, M., Ratnajaya, A., Gunadi, M. A., Hastuti, E. H., Anjani, D. A. V. N., & Paramarta, V. (2025). Literature review: tingkat kepuasan pasien jkn dan non-jkn terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. *Jurnal Mirai Management*, 10(1), 330-335.
- Hidayati, Y., Bakti, W. K., Jiu, C. K., Jais, S., & Haryanto, H. (2026). analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit: scoping review. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(4), 13185-13190.
- Ichsan, R., & Alfiandari, A. D. (2025). Keterkaitan Antara Pengalaman Pasien, Kepuasan Pasien, Dan Loyalitas Pasien: Perspektif Manajemen Layanan Kesehatan. *Indonesian Journal of Business and Management*, 7(2), 340-344.
- Jannah, N. (2024). Customer Satisfaction sebagai Intervening Variabel dalam Mempertahankan customer behavior intention pasien di Rumah Sakit PHC Surabaya. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 4, 73-84.
- Klootwijk, A., Bakx, P., Franx, A., Bijma, H., Ernst-Smelt, H., Ruiter, M. L., Posthumus, A., & Rijn, B. van. (2022). Patient-reported outcome and experience measures for quality improvement in pregnancy and childbirth care: a retrospective cohort study. *BMJ Open Quality*.
- Kozikowski, A., Morton-Rias, D., Mauldin, S., Jeffery, C., Kavanaugh, K., & Barnhill, G. (2022). Choosing a provider: what factors matter most to consumers and patients?. *Journal of Patient Experience*, 9, 23743735221074175.
- Lohige, W., Kolibu, F. K., & Rumayar, A. A. (2023). Persepsi Pasien Mengenai Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Liun Kendage Tahuna. *Jurnal Lentera Sehat Indonesia*, 2(2), 50-52.
- Marlina, R. S., Ruswanti, E., & Mulyani, E. Y. (2024). Pengaruh pengalaman pasien, kepuasan pelanggan terhadap loyalitas dengan eWOM sebagai mediasi pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit X Jawa Barat. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 6(3), 395-407.
- Nawawi, A., & Aryawati, W. (2025). Kualitas pelayanan Rumah Sakit dan kepuasan pasien: studi cross-sectional di Rumah Sakit Umum di Indonesia. *Jurnal Promotif Preventif*, 8(5), 1246-1255.

Sensy Karnia*, Nurul Fadilah Aswar

Universitas Negeri Makassar

Korespondensi penulis: Sensy Karnia. *Email: sensykarnia@unm.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.56922/pti.v6i2.3440>

Manajemen strategis pengalaman pasien: tinjauan sistematis tentang integrasi customer experience dan kinerja rumah sakit

- Purba, L., Halim, E. H., & Widayatsari, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan di Poliklinik Bedah Saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya. *Jurnal Ekonomi KIAM*, 32(2).
- Rodriguez-Homs, L. G., Hammill, B. G., Ryser, M. D., Phillips, H. R., & Mosca, P. J. (2020). Relationship between HCAHPS scores and survey response rate is linked to hospital size. *Journal of Patient Experience*, 7(6), 1543-1548.
- Sari, S. M. (2023). pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien (studi pada Rumah Sakit Bhayangkara Tk li Sartika Asih Bandung). *Economix*, 9(1).
- Sebera, E., Hagenimana, C., & Twagirumukiza, E. (2024). Patient satisfaction survey in a public hospital: Remera Rukoma District Hospital, Rwanda, 2023. *BMC Health Services Research*, 24(1), 1478.
- Setianingsih, A., & Susanti, A. S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit "S". *Menara Medika*, 4(1).
- Suciati, G., & Zaman, C. (2023). Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit umum daerah Dr. H. mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim tahun 2022. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama*, 11(1), 102-116.
- Sukmami, D. A., Susilo, S., & Paramart, V. (2026). Analisa faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien di Rumah Sakit: literature review. *ResearchGate*, 8(11).
- Sulistiyowati, W. T., Suryani, L., & Harokan, A. (2024). Analysis of patient satisfaction with inpatient services in regional general hospitals. *Cendekia Medika: Jurnal STIKes Al-Maarif Baturaja*, 9(2), 255-264.
- Suryanto, D., Ginanjar, R., & Fathimah, A. (2020). Hubungan risiko ergonomi dengan keluhan musculoskeletal disorders (MSDs) pada pekerja informal bengkel las di Kelurahan Sawangan Baru Dan Kelurahan Pasir Putih Kota Depok tahun 2019. *Promotor*, 3(1), 41-49.
- Trenggono, P. H., & Bachtiar, A. (2025). Evaluasi implementasi manajemen rumah sakit dalam upaya peningkatan rating google customer review di Rumah Sakit Karisma Cimoreme tahun 2023: pendekatan teori SERVQUAL dan donabedian. *Jurnal ARSI: Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 11(1), 1.
- Winata, D., & Lubis, A. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Adhiyaksa. *Jurnal Manajemen Diversitas*, 4(1), 54-63.
- Winata, H., Wahyoedi, S., & Gunardi, W. D. (2022). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh citra Rumah Sakit dan kepuasan pasien (studi pada pasien rawat inap RS Ukrida Jakarta). *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (Marsi)*, 6(2), 120-127.

Sensy Karnia*, Nurul Fadilah Aswar

Universitas Negeri Makassar

Korespondensi penulis: Sensy Karnia. *Email: sensykarnia@unm.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.56922/pti.v6i2.3440>