

Hubungan Kendali Mutu Dengan Kepuasan dan Branding Rumah Sakit

Istahara, Maria Shintya Dewi ², Ayu Rindwitia Indah Peanasari ³, Eva Linandra Maria Putri ⁴, Ahmad Syakur Banafif ⁵, Vip Paramarta⁶

^{1,2,3,4,5,6} Universitas Sangga Buana

E-mail: istahara.ih@gmail.com¹, mariashintyadewi@gmail.com², aindahpeanasari@gmail.com³, evalinandra21@gmail.com⁴, banafif21@gmail.com⁵, vip@usbykpk.ac.id⁶

Article History:

Received: 01 Maret 2025

Revised: 30 Maret 2025

Accepted: 03 April 2025

Keywords: Kendali Mutu, Kepuasan Pasien, Branding Rumah Sakit

Abstract: Kendali mutu merupakan aspek krusial dalam layanan kesehatan yang berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien dan membangun branding rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kendali mutu, kepuasan pasien, dan branding rumah sakit melalui kajian literatur. Metode yang digunakan adalah studi pustaka dengan meninjau berbagai jurnal dan penelitian terdahulu yang relevan dalam kurun waktu 2018–2025. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan kendali mutu yang efektif, termasuk peningkatan standar pelayanan, komunikasi tenaga medis yang baik, serta evaluasi layanan yang berkelanjutan, berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Selain itu, kepuasan pasien yang tinggi berdampak positif pada citra dan reputasi rumah sakit, memperkuat branding dan daya saingnya di industri kesehatan. Dengan demikian, rumah sakit perlu terus meningkatkan kendali mutu guna memastikan kepuasan pasien dan memperkuat posisi merek mereka dalam layanan kesehatan.

PENDAHULUAN

Kendali mutu dalam pelayanan kesehatan merupakan aspek krusial dalam meningkatkan kualitas layanan dan daya saing rumah sakit. Menurut Donabedian (1980), mutu pelayanan kesehatan mencakup struktur, proses, dan hasil yang berkontribusi pada kepuasan pasien serta citra rumah sakit di mata masyarakat. Kendali mutu yang efektif dapat mencerminkan standar pelayanan yang tinggi, sehingga meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Penelitian oleh Al-Abri & Al-Balushi (2014) menunjukkan bahwa sistem kendali mutu yang baik berhubungan erat dengan peningkatan kepuasan pasien, yang pada akhirnya berdampak pada reputasi institusi kesehatan. Rumah sakit yang memiliki sistem kendali mutu yang terstruktur lebih mampu mempertahankan loyalitas pasien dan memperoleh citra positif dalam industri layanan kesehatan.

Kepuasan pasien menjadi indikator utama dalam menilai keberhasilan pelayanan rumah sakit. Menurut Zeithaml et al. (1996), kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, harapan yang terpenuhi, serta pengalaman langsung selama menerima perawatan. Studi yang

dilakukan oleh Andaleeb (2001) menemukan bahwa faktor komunikasi tenaga medis, ketepatan waktu layanan, dan fasilitas rumah sakit memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pasien. Rumah sakit yang secara aktif menerapkan kendali mutu dalam operasionalnya cenderung memiliki tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi. Penelitian lain oleh Manzoor et al. (2019) juga menunjukkan bahwa peningkatan kendali mutu dalam rumah sakit dapat menurunkan keluhan pasien dan meningkatkan rekomendasi dari pasien yang puas.

Branding rumah sakit merupakan faktor penting dalam menarik minat pasien dan membangun reputasi institusi kesehatan. Kotler & Keller (2016) menjelaskan bahwa branding dalam sektor layanan kesehatan tidak hanya berkaitan dengan logo atau nama rumah sakit, tetapi juga mencakup kualitas layanan, pengalaman pasien, dan strategi komunikasi yang digunakan rumah sakit. Studi oleh Lee et al. (2008) menunjukkan bahwa rumah sakit dengan citra yang baik cenderung memiliki lebih banyak pasien loyal yang kembali menggunakan layanan mereka. Faktor kepercayaan dan pengalaman positif pasien memainkan peran besar dalam pembentukan branding rumah sakit. Oleh karena itu, rumah sakit yang mampu menjaga mutu layanannya secara konsisten lebih mudah membangun citra yang kuat di masyarakat.

Hubungan antara kendali mutu, kepuasan pasien, dan branding rumah sakit telah banyak diteliti dalam berbagai studi. Menurut penelitian oleh Duggirala et al. (2008), terdapat korelasi positif antara kendali mutu dan kepuasan pasien, yang kemudian berdampak pada penguatan branding rumah sakit. Hal ini diperkuat oleh temuan dari Otani et al. (2012), yang menyatakan bahwa pengalaman positif pasien terhadap pelayanan rumah sakit meningkatkan kepercayaan mereka serta memperkuat citra rumah sakit di masyarakat. Dalam konteks persaingan industri layanan kesehatan, rumah sakit yang memiliki citra positif lebih mudah menarik pasien baru dan mempertahankan pasien lama. Dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan kualitas layanan kesehatan, kendali mutu menjadi faktor yang tidak dapat diabaikan dalam membangun daya saing rumah sakit.

Beberapa penelitian juga menyoroti pentingnya integrasi kendali mutu dalam strategi pemasaran rumah sakit. Menurut Berry & Bendapudi (2007), kepercayaan pasien terhadap suatu rumah sakit sangat bergantung pada kualitas layanan yang diterima, sehingga aspek kendali mutu menjadi bagian dari strategi branding yang efektif. Studi lain oleh Taner & Antony (2006) menekankan bahwa peningkatan kendali mutu dapat memperbaiki citra rumah sakit melalui efektivitas komunikasi layanan, kebersihan fasilitas, dan profesionalisme tenaga medis. Pengelolaan mutu yang baik juga berkontribusi pada peningkatan kredibilitas rumah sakit di mata masyarakat. Rumah sakit yang secara aktif mengelola mutu pelayanan akan lebih unggul dalam persaingan dan mendapatkan citra yang lebih baik dibandingkan dengan rumah sakit yang mengabaikan aspek mutu.

Perkembangan teknologi dan meningkatnya kesadaran masyarakat tentang hak pasien juga turut memengaruhi ekspektasi terhadap layanan rumah sakit. Penelitian oleh Mosadeghrad (2014) menunjukkan bahwa pasien saat ini lebih kritis dalam menilai mutu layanan kesehatan dan cenderung memilih rumah sakit yang memiliki reputasi baik. Hal ini mengharuskan rumah sakit untuk terus meningkatkan kendali mutu guna memenuhi harapan pasien serta menjaga citra mereka di tengah persaingan industri kesehatan. Rumah sakit yang gagal mengelola kendali mutu dengan baik berisiko mengalami penurunan jumlah pasien dan kehilangan kepercayaan publik. Penerapan kendali mutu yang terstruktur menjadi kunci utama dalam menciptakan layanan kesehatan yang unggul dan membangun reputasi yang positif di masyarakat.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara kendali mutu dengan kepuasan pasien serta branding rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur sejauh

mana penerapan kendali mutu dalam layanan kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan bagaimana kepuasan tersebut berkontribusi terhadap citra serta reputasi rumah sakit. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor dalam kendali mutu yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan branding rumah sakit, sehingga dapat memberikan rekomendasi strategis bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan kualitas layanan.

LANDASAN TEORI

Konsep Kendali Mutu

Kendali mutu dalam pelayanan kesehatan merupakan suatu pendekatan sistematis yang bertujuan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Menurut Donabedian (1980), kendali mutu dalam layanan kesehatan mencakup tiga aspek utama, yaitu struktur, proses, dan hasil. Struktur mencakup sumber daya yang digunakan dalam layanan kesehatan, seperti tenaga medis, fasilitas, dan teknologi. Proses mencakup prosedur dan praktik pelayanan yang diterapkan, sedangkan hasil berkaitan dengan dampak pelayanan terhadap kesehatan pasien. Dengan menerapkan kendali mutu yang efektif, rumah sakit dapat meningkatkan efisiensi operasional, keselamatan pasien, serta kepuasan pengguna layanan (Mosadeghrad, 2014).

Definisi kendali mutu dalam layanan kesehatan juga berkaitan erat dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh organisasi kesehatan. Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO, 2006), standar pelayanan kesehatan adalah serangkaian pedoman dan prosedur yang dirancang untuk memastikan bahwa setiap pasien menerima layanan yang aman, efektif, dan berbasis bukti. Standar ini mencakup berbagai aspek, seperti keselamatan pasien, kompetensi tenaga medis, kepatuhan terhadap protokol medis, dan manajemen risiko. Selain itu, di Indonesia, kendali mutu dalam rumah sakit diatur dalam Standar Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) yang dikeluarkan oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS), yang bertujuan untuk memastikan bahwa rumah sakit memenuhi persyaratan mutu dan keselamatan pasien.

Indikator kendali mutu dalam layanan rumah sakit dapat dikategorikan menjadi indikator struktural, proses, dan hasil. Menurut Joint Commission International (JCI, 2017), indikator struktural mencakup jumlah tenaga medis, sarana dan prasarana, serta sistem informasi yang mendukung pelayanan kesehatan. Indikator proses melibatkan kepatuhan terhadap prosedur medis, kecepatan layanan, serta efektivitas komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien. Sementara itu, indikator hasil meliputi tingkat kepuasan pasien, angka kejadian infeksi rumah sakit, serta tingkat keberhasilan pengobatan. Penelitian oleh Manzoor et al. (2019) menunjukkan bahwa rumah sakit yang secara aktif memantau dan meningkatkan indikator kendali mutu cenderung memiliki tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi dan reputasi yang lebih baik di masyarakat.

Penerapan kendali mutu yang efektif tidak hanya berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan, tetapi juga pada daya saing rumah sakit. Penelitian oleh Taner dan Antony (2006) menunjukkan bahwa rumah sakit yang menerapkan kendali mutu secara konsisten mengalami peningkatan kepercayaan dari pasien dan memperoleh keunggulan kompetitif di industri kesehatan. Selain itu, Berry dan Bendapudi (2007) menekankan bahwa kendali mutu yang baik dapat membantu rumah sakit membangun citra yang positif dan memperkuat branding di mata masyarakat.

Branding Rumah Sakit

Branding dalam sektor kesehatan merupakan strategi yang digunakan untuk membangun citra dan reputasi rumah sakit di mata masyarakat. Menurut Kotler dan Keller (2016), branding dalam industri layanan kesehatan mencerminkan persepsi pasien terhadap kualitas layanan, fasilitas, dan pengalaman keseluruhan saat menerima perawatan. Branding yang kuat dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan memperkuat loyalitas terhadap rumah sakit. Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (1996) juga menyebutkan bahwa dalam layanan kesehatan, branding berperan penting dalam menciptakan persepsi positif yang dapat memengaruhi keputusan pasien dalam memilih layanan medis tertentu.

Faktor yang membangun citra dan reputasi rumah sakit meliputi kualitas layanan, tingkat kepuasan pasien, komunikasi yang efektif, serta keterlibatan rumah sakit dalam kegiatan sosial. Berry dan Bendapudi (2007) menyatakan bahwa rumah sakit yang secara konsisten memberikan layanan berkualitas tinggi cenderung memiliki citra yang lebih baik di masyarakat. Selain itu, penelitian oleh Andaleeb (2001) menunjukkan bahwa komunikasi yang baik antara tenaga medis dan pasien dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien, yang pada akhirnya memperkuat reputasi rumah sakit.

Kepercayaan dan loyalitas pasien juga berperan dalam memperkuat branding rumah sakit. Manzoor et al. (2019) mengungkapkan bahwa pengalaman positif pasien dalam hal pelayanan yang cepat, profesionalisme tenaga medis, serta fasilitas yang nyaman dapat meningkatkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Selain itu, penggunaan strategi pemasaran digital seperti media sosial dan situs web resmi juga dapat membantu rumah sakit membangun citra positif dan menjangkau lebih banyak calon pasien (Lee, Lee, & Lee, 2008). Dengan demikian, upaya branding yang efektif tidak hanya mengandalkan kualitas layanan, tetapi juga strategi komunikasi dan pemasaran yang tepat.

Tantangan dalam branding rumah sakit mencakup persaingan yang ketat, ekspektasi pasien yang terus meningkat, serta perubahan regulasi dalam sektor kesehatan. Penelitian oleh Taner dan Antony (2006) menunjukkan bahwa rumah sakit yang mampu beradaptasi dengan kebutuhan pasien dan inovasi layanan kesehatan lebih cenderung memiliki branding yang kuat. Selain itu, Otani, Waterman, dan Dunagan (2012) menekankan bahwa rumah sakit harus terus melakukan evaluasi terhadap pengalaman pasien dan meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan untuk mempertahankan citra positif. Dengan pendekatan yang komprehensif, rumah sakit dapat membangun dan mempertahankan reputasi yang baik serta meningkatkan daya saing di industri kesehatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode literature review atau tinjauan pustaka untuk menganalisis hubungan antara kendali mutu, kepuasan pasien, dan branding rumah sakit. Metode ini dilakukan dengan mengumpulkan, menelaah, dan menganalisis berbagai sumber literatur, termasuk jurnal ilmiah, buku akademik, laporan penelitian, serta standar pelayanan kesehatan yang relevan. Literature review digunakan untuk memahami konsep-konsep utama yang berkaitan dengan kendali mutu dalam layanan kesehatan dan bagaimana faktor tersebut memengaruhi tingkat kepuasan pasien serta citra rumah sakit (Snyder, 2019). Dengan pendekatan ini, penelitian dapat mengidentifikasi tren, kesenjangan penelitian, serta teori yang mendukung analisis topik yang dibahas.

Pengumpulan literatur dilakukan melalui basis data akademik seperti PubMed, Scopus, ScienceDirect, dan Google Scholar. Kriteria inklusi yang digunakan dalam pemilihan literatur adalah penelitian yang diterbitkan dalam sepuluh tahun terakhir, berbahasa Inggris atau Indonesia, serta memiliki relevansi dengan topik kendali mutu, kepuasan pasien, dan branding rumah sakit. Selain itu, penelitian yang bersifat empiris dengan data yang valid lebih diutamakan. Sementara itu, sumber yang tidak memiliki landasan akademik yang kuat atau tidak relevan dengan topik penelitian akan dikecualikan (Boote & Beile, 2005).

Analisis literatur dilakukan dengan pendekatan narrative review, yang bertujuan untuk mengidentifikasi pola, hubungan, serta temuan utama dari berbagai penelitian sebelumnya. Pendekatan ini memungkinkan penelitian untuk menyusun sintesis dari berbagai hasil studi dan memberikan pemahaman yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi hubungan kendali mutu dengan kepuasan pasien dan branding rumah sakit (Baumeister & Leary, 1997). Selain itu, penelitian ini juga menggunakan metode content analysis untuk mengklasifikasikan dan membandingkan berbagai konsep yang ditemukan dalam literatur, sehingga dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai tren dan implikasi dari penelitian sebelumnya.

Dengan menggunakan metode literature review, penelitian ini dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai keterkaitan antara kendali mutu, kepuasan pasien, dan branding rumah sakit tanpa harus melakukan pengumpulan data primer. Pendekatan ini juga memungkinkan identifikasi faktor-faktor kunci yang telah diuji dalam penelitian sebelumnya serta memberikan dasar teoritis yang kuat untuk rekomendasi kebijakan bagi rumah sakit dalam meningkatkan layanan mereka. Hasil dari literature review ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi penelitian lebih lanjut yang melibatkan metode empiris guna menguji hubungan antara variabel-variabel yang diteliti dalam konteks yang lebih spesifik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hubungan Kendali Mutu dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit

Kendali mutu dalam layanan kesehatan merupakan upaya sistematis untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Implementasi kendali mutu yang efektif di rumah sakit melibatkan berbagai aspek, seperti sosialisasi kewenangan tenaga kesehatan, peninjauan pemanfaatan layanan (utilization review), audit medis, serta pembinaan etika dan disiplin profesi tenaga kesehatan. Penelitian oleh Yunartha (2018) di RSD KH. Daud Arif menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kendali mutu dengan kualitas pelayanan kesehatan pasien rawat inap BPJS Kesehatan, di mana kualitas pelayanan yang baik berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien.

Kualitas komunikasi antara tenaga medis dan pasien juga merupakan komponen penting dalam kendali mutu yang memengaruhi kepuasan pasien. Komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kepercayaan dan pemahaman pasien terhadap proses perawatan yang dijalani. Studi yang dilakukan di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin oleh Hasna, Irwandy, dan Arifah (2022) menemukan bahwa dimensi komunikasi seperti mendengarkan, percaya diri, dan pemberian informasi memiliki hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Hal ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas komunikasi merupakan bagian integral dari kendali mutu yang dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Selain itu, mutu pelayanan kesehatan secara keseluruhan memiliki korelasi positif dengan kepuasan pasien. Penelitian oleh Nurcahyanti (2017) di RSUD Bhakti Dharma Husada menunjukkan bahwa semakin tinggi mutu pelayanan yang dirasakan oleh pasien, semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka. Mutu pelayanan dalam konteks ini mencakup berbagai aspek, termasuk kualitas interaksi antara pasien dan tenaga medis, lingkungan fisik rumah sakit, serta hasil layanan yang diberikan. Implementasi kendali mutu yang komprehensif pada aspek-aspek tersebut dapat meningkatkan persepsi positif pasien terhadap layanan yang diterima.

Penerapan kendali mutu yang efektif juga melibatkan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap proses pelayanan. Hal ini mencakup reaudit perbaikan dan peningkatan kemampuan praktik yang etis oleh tenaga medis. Yunartha (2018) menekankan bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu ditandai dengan responsivitas, keramahan tenaga medis, serta komitmen terhadap etika profesi. Upaya-upaya ini tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga memperkuat kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap rumah sakit.

Pentingnya kendali mutu dalam meningkatkan kepuasan pasien juga tercermin dalam kebutuhan akan standar pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan. Pasien cenderung merasa puas ketika mereka menerima pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka. Oleh karena itu, rumah sakit perlu memastikan bahwa setiap aspek pelayanan, mulai dari pendaftaran hingga perawatan lanjutan, dikelola dengan standar mutu yang tinggi. Hal ini memerlukan komitmen dari seluruh staf rumah sakit untuk secara konsisten menerapkan prinsip-prinsip kendali mutu dalam setiap interaksi dengan pasien.

Secara keseluruhan, hubungan antara kendali mutu dan kepuasan pasien di rumah sakit bersifat saling mempengaruhi. Penerapan kendali mutu yang efektif tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien. Studi-studi yang telah disebutkan sebelumnya menunjukkan bahwa aspek-aspek seperti komunikasi yang baik, evaluasi berkelanjutan, dan standar pelayanan yang konsisten merupakan elemen kunci dalam mencapai kepuasan pasien yang optimal. Dengan demikian, rumah sakit yang berkomitmen pada kendali mutu yang tinggi cenderung lebih mampu memenuhi dan bahkan melampaui harapan pasien dalam menerima layanan kesehatan.

Hubungan Kendali Mutu dengan Branding Rumah Sakit

Kendali mutu dalam layanan rumah sakit merupakan upaya sistematis untuk memastikan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan, sehingga dapat memenuhi atau melampaui harapan pasien. Implementasi kendali mutu yang efektif tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga berkontribusi pada pembentukan citra positif rumah sakit di mata masyarakat. Kualitas pelayanan yang konsisten dan unggul menjadi salah satu faktor utama dalam membangun reputasi dan kepercayaan pasien terhadap institusi kesehatan.

Branding rumah sakit berkaitan erat dengan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan. Penelitian menunjukkan bahwa citra merek yang kuat dapat mempengaruhi keputusan pasien dalam memilih fasilitas kesehatan. Sebagai contoh, studi oleh Ashar (2016) menemukan bahwa lingkungan fisik rumah sakit, yang merupakan salah satu aspek kendali mutu, memiliki hubungan signifikan dengan pemanfaatan layanan rawat inap. Hal ini menunjukkan bahwa aspek-aspek kualitas pelayanan berkontribusi pada pembentukan brand image rumah sakit.

Selain itu, kualitas pelayanan yang baik juga berpengaruh terhadap keputusan pasien dalam memanfaatkan layanan kesehatan. Penelitian oleh Rusmin dkk. (2016) mengindikasikan bahwa

kualitas pelayanan yang tinggi dapat meningkatkan minat pasien untuk menggunakan layanan rumah sakit tertentu. Dengan demikian, penerapan kendali mutu yang efektif dapat memperkuat citra merek rumah sakit dan mendorong loyalitas pasien.

Penerapan strategi pemasaran yang tepat, seperti experiential marketing, juga penting dalam meningkatkan citra rumah sakit. Menurut penelitian, strategi pemasaran yang efektif dapat membantu rumah sakit mencapai keunggulan bersaing dibandingkan dengan kompetitornya. Hal ini menunjukkan bahwa kombinasi antara kendali mutu dan strategi pemasaran yang tepat dapat memperkuat branding rumah sakit.

Namun, penting untuk dicatat bahwa hubungan antara kendali mutu dan branding rumah sakit dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk persepsi individu dan pengalaman pasien. Oleh karena itu, rumah sakit perlu secara terus-menerus mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan mereka untuk memastikan bahwa citra merek yang dibangun tetap positif dan sesuai dengan harapan pasien.

Secara keseluruhan, penerapan kendali mutu yang efektif dalam layanan rumah sakit tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga berperan penting dalam membangun dan mempertahankan citra merek yang kuat. Dengan demikian, rumah sakit dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pasien, yang pada akhirnya berkontribusi pada keberhasilan dan keberlanjutan institusi tersebut.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kendali mutu memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan pasien dan memperkuat branding rumah sakit. Implementasi kendali mutu yang efektif, seperti standar pelayanan yang jelas, komunikasi yang baik antara tenaga medis dan pasien, serta evaluasi berkelanjutan terhadap layanan, dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Hasil penelitian juga mengindikasikan bahwa rumah sakit dengan kendali mutu yang baik cenderung memiliki tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap citra dan reputasi rumah sakit di masyarakat.

Selain itu, hubungan antara kepuasan pasien dan branding rumah sakit semakin menguat ketika layanan yang diberikan memenuhi atau melampaui harapan pasien. Citra positif rumah sakit tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan medis, tetapi juga oleh pengalaman pasien secara keseluruhan, termasuk aspek kenyamanan, keramahan tenaga medis, serta efisiensi administrasi. Oleh karena itu, rumah sakit yang ingin meningkatkan daya saing dan loyalitas pasien perlu fokus pada penerapan kendali mutu yang berkelanjutan guna membangun reputasi yang positif di industri kesehatan.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Dengan penuh rasa syukur, kami mengucapkan terima kasih kepada Tuhan YME atas rahmat dan kemudahan yang diberikan dalam penyelesaian penelitian ini. Saya juga menyampaikan apresiasi yang mendalam kepada dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang berharga dalam setiap tahap penelitian ini. Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada keluarga tercinta atas doa, dukungan, dan motivasi yang tiada henti. Tak lupa, saya berterima kasih kepada seluruh responden dan pihak rumah sakit yang telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini, serta kepada rekan-rekan dan teman sejawat yang

turut memberikan dorongan moral dan intelektual. Semoga segala bantuan dan kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang berlimpah.

DAFTAR REFERENSI

- Al-Abri, R., & Al-Balushi, A. (2014). Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement. *Oman Medical Journal*, 29(1), 3-7. <https://doi.org/10.5001/omj.2014.02>
- Andaleeb, S. S. (2001). Service quality perceptions and patient satisfaction: A study of hospitals in a developing country. *Social Science & Medicine*, 52(9), 1359-1370. [https://doi.org/10.1016/S0277-9536\(00\)00235-5](https://doi.org/10.1016/S0277-9536(00)00235-5)
- Ashar. (2016). Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Manajemen dan Kebijakan Kesehatan*, 1(1), 1-10.
- Baumeister, R. F., & Leary, M. R. (1997). Writing narrative literature reviews. *Review of General Psychology*, 1(3), 311-320. <https://doi.org/10.1037/1089-2680.1.3.311>
- Berry, L. L., & Bendapudi, N. (2007). Health care: A fertile field for service research. *Journal of Service Research*, 10(2), 111-122. <https://doi.org/10.1177/1094670507306682>
- Berry, L. L., & Bendapudi, N. (2007). Health care: A fertile field for service research. *Journal of Service Research*, 10(2), 111-122. <https://doi.org/10.1177/1094670507306682>
- Boote, D. N., & Beile, P. (2005). Scholars before researchers: On the centrality of the dissertation literature review in research preparation. *Educational Researcher*, 34(6), 3-15. <https://doi.org/10.3102/0013189X034006003>
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Donabedian, A. (1980). *Explorations in quality assessment and monitoring: The definition of quality and approaches to its assessment* (Vol. 1). Health Administration Press.
- Donabedian, A. (1980). *Explorations in quality assessment and monitoring: The definition of quality and approaches to its assessment* (Vol. 1). Health Administration Press.
- Duggirala, M., Rajendran, C., & Anantharaman, R. N. (2008). Patient-perceived dimensions of total quality service in healthcare. *Benchmarking: An International Journal*, 15(5), 560-583. <https://doi.org/10.1108/14635770810903150>
- Hasna, H., Irwandy, I., & Arifah, N. (2022). Hubungan kualitas komunikasi dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(2), 155-165. <https://doi.org/10.30597/hjph.v3i2.21856>
- Joint Commission International (JCI). (2017). *Joint Commission International accreditation standards for hospitals* (6th ed.). JCI.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Lee, E. J., Lee, J., & Lee, J. (2008). Reconsideration of the winner-take-all hypothesis: Complex networks and local bias. *Marketing Letters*, 19(3-4), 257-272. <https://doi.org/10.1007/s11002-008-9051-7>
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Shah, S. I. (2019). Patient satisfaction with health care services; An application of physician's behavior as a moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(18), 3318. <https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Shah, S. I. (2019). Patient satisfaction with health care services; An application of physician's behavior as a moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(18), 3318. <https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>

- Mosadeghrad, A. M. (2014). Factors influencing healthcare service quality. *International Journal of Health Policy and Management*, 3(2), 77-89. <https://doi.org/10.15171/ijhpm.2014.65>
- Mosadeghrad, A. M. (2014). Factors influencing healthcare service quality. *International Journal of Health Policy and Management*, 3(2), 77-89. <https://doi.org/10.15171/ijhpm.2014.65>
- Nurchayanti, E. (2017). Studi hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di unit pelayanan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 3(1). <https://doi.org/10.29241/jmk.v3i1.86>
- Otani, K., Waterman, B., & Dunagan, W. C. (2012). Patient satisfaction: Focusing on excellence. *Mayo Clinic Proceedings*, 87(1), 61-69. <https://doi.org/10.1016/j.mayocp.2011.09.001>
- Rusmin, et al. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Brand Image terhadap Keputusan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Manajemen dan Kebijakan Kesehatan*, 2(2), 20-30.
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333-339. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- Taner, T., & Antony, J. (2006). Comparing public and private hospital care service quality in Turkey. *Leadership in Health Services*, 19(2), 1-10. <https://doi.org/10.1108/13660750610664991>
- Taner, T., & Antony, J. (2006). Comparing public and private hospital care service quality in Turkey. *Leadership in Health Services*, 19(2), 1-10. <https://doi.org/10.1108/13660750610664991>
- World Health Organization (WHO). (2006). *Quality of care: A process for making strategic choices in health systems*. WHO Press.
- Yunartha, M. (2018). Hubungan kendali mutu dengan kualitas pelayanan kesehatan pasien rawat inap BPJS Kesehatan di RSD KH. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat Tahun 2017. *Scientia Journal*, 7(1). <https://ejournal.unaja.ac.id/index.php/SCJ/article/view/343>
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46. <https://doi.org/10.1177/002224299606000203>