

PENGARUH PERILAKU CARING DAN PENGALAMAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RAWAT INAP DENGAN KEPERCAYAAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Teriany Widjaya¹, Aprilita Rina Yanti², Wahyuni Dian³
Universitas Esa Unggul

Email: teriany.widjaya@student.esaunggul.ac.id, aprilita.rinayanti@esaunggul.ac.id,
wahyuni.dian@esaunggul.ac.id

ABSTRAK

kata kunci:

Caring, pengalaman pasien, kualitas pelayanan, kepercayaan pasien

Meningkatnya pengetahuan masyarakat akan pelayanan kesehatan, khususnya rumah sakit serta persaingan bisnis yang semakin ketat, maka pelayanan kesehatan di rumah sakit harus mampu memberikan kepada pasien terkait pelayanan kesehatan yang prima. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut selalu menjaga kepercayaan dengan meningkatkan perilaku caring dan pengalaman pasien agar kualitas pelayanan rumah sakit menjadi lebih baik. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis mengenai pengaruh perilaku caring dan pengalaman pasien terhadap kualitas pelayanan rawat inap rumah sakit dengan kepercayaan pasien sebagai variabel intervening. Metode penelitian yang digunakan yakni metode deskriptif kuantitatif. Responden dalam penelitian ini merupakan pasien rawat inap rumah sakit. Pemilihan sampel penelitian menggunakan teknik purposive sampling sehingga responden pada penelitian ini sebanyak 250 pasien rawat inap rumah sakit. Teknik analisis yang digunakan adalah Partial Least Square – Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa caring dan pengalaman pasien berpengaruh terhadap kepercayaan, caring tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, namun pengalaman pasien berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, serta caring dan pengalaman pasien berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dengan kepercayaan sebagai variabel intervening. Hal ini berarti peningkatan kualitas pelayanan didapatkan melalui kepercayaan pasien dengan perilaku caring dan pengalaman pasien. Implikasi hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan kualitas pelayanan dengan cara perbaikan pada indikator setiap variabel. Temuan penelitian menunjukkan bahwa perilaku pengalaman pasien memberikan pengaruh terbesar terhadap kualitas pelayanan.

keywords:

Search, patient experience, service quality, patient trust

The increasing public knowledge of health services, especially hospitals and increasingly fierce business competition, health services in hospitals must be able to provide patients with excellent health services. Therefore, hospitals are required to always maintain trust by improving caring behavior and patient experience so that the quality of hospital services becomes better. The purpose of this study is to analyze the influence of caring behavior and patient experience on the quality of hospital inpatient services with patient trust as an intervening variable. The research method used is a quantitative descriptive method. The respondents in this study were hospital inpatients. The selection of the research sample used the purposive

sampling technique so that the respondents in this study were 250 hospitalized patients. The analysis technique used is Partial Least Square – Structural Equation Modeling (PLS-SEM). The results showed that caring and patient experience had an effect on trust, caring had no effect on service quality, but patient experience had an effect on service quality, and caring and patient experience had an effect on service quality with trust as an intervening variable. This means that the improvement of service quality is obtained through patient trust with caring behavior and patient experience, The implications of the research results show that hospital management can improve service quality by improving the indicators of each variable. The findings show that patient experience behavior has the greatest influence on service quality.

*Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi [CC BY-SA](#).
This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.*

PENDAHULUAN

Pelayanan rumah sakit yang terus menerus salah satunya merupakan pelayanan keperawatan, yang merupakan pelayanan kesehatan yang unik dan berbeda dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh dokter ataupun profesi lainnya. Filosofi dari keperawatan adalah humanism dan *care*. Keperawatan merupakan profesi yang mengedepankan sikap “*care*”, atau kepedulian, dan kasih sayang terhadap klien (Perry, 2012). Dan *caring* sudah menjadi salah satu penilaian bagi pengguna jasa pelayanan kesehatan.

Kualitas pelayanan juga dapat dibangun oleh pengalaman pasien yang positif. Di beberapa negara berkembang dimana perawatan berfokus pada pasien, ukuran kualitas pelayanan tidak hanya pada puas tidaknya pasien tapi lebih kepada bagaimana pengalaman mereka selama mendapatkan perawatan di rumah sakit. Bahwa dengan pengalaman pasien positif yang diterima pasien, organisasi mampu membangun kualitas berbasis pelayanan bersedia merekomendasikan baik kepada keluarga, kerabat ataupun orang lain. Kepercayaan pasien terhadap penyedia jasa akan meningkatkan nilai hubungan yang terjalin dengan penyedia jasa. Tingginya kepercayaan akan dapat berpengaruh terhadap menurunnya kemungkinan untuk melakukan perpindahan terhadap penyedia jasa lain.

Beberapa penelitian dilakukan untuk mengkaji berbagai pengaruh hubungannya dengan caring, diantaranya seperti Caring berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Yanis K, dkk (2023); Pengalaman Pasien terhadap Pelayanan dan Perawatan Rawat Inap Wan Nor, dkk (2022); Gomoi, dkk (2021) Pengaruh kualitas pelayanan dan pengalaman konsumen; Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan (Aryawan, 2024); Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Wilujeng (2019).

Berbagai penelitian tersebut telah menggali beberapa pengaruh kualitas pelayanan rumah sakit, termasuk caring, pengalaman pasien serta kepercayaan pasien. Caring pasien merupakan salah satu pelayanan yang dapat diberikan dari rumah sakit terhadap pasien untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit. Pengalaman pasien mencakup berbagai interaksi yang dimiliki pasien dengan sistem layanan kesehatan, termasuk layanan dari rencana kesehatan dan dari dokter, perawat, tenaga medis, kantor dokter, dan fasilitas layanan kesehatan lainnya (Wong & Haggerty, 2013). Bagi rumah sakit perilaku caring dan pengalaman pasien berperan sebagai umpan balik pasien yaitu tentang apa yang sebenarnya terjadi selama mendapat perawatan, baik terkait dengan fakta objektif maupun pandangan subjektif mengenai hal tersebut.

Teori Swanson’s caring merupakan teori yang fokus pada kepentingan dalam memperhatikan kebutuhan dan kesejahteraan pasien, teori ini memberikan kontribusi yang unik dalam membangun hubungan antara perawat. Selain itu, teori Swanson’s tujuan dari hasil *caring* perawat untuk meningkatkan kesejahteraan pasien selama menerima asuhan keperawatan atau pelayanan kesehatan.

Rumah sakit mampu menghargai pasiennya akan dapat meningkatkan kepercayaan pasien yang dilayaninya. Kualitas pelayanan juga dibentuk dari keberhasilan rumah sakit dalam membentuk pelayanan yang prima yang terdiri dari beberapa factor, misalnya sejarah rumah sakit, kelengkapan sarana dan prasarana, dan keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menggali lebih dalam mengenai fenomena yang terjadi di lapangan dan memperoleh pemahaman menyeluruh tentang pengaruh lingkungan kerja dan work-life balance terhadap kepuasan kerja dengan stres kerja sebagai variabel intervening. Penelitian ini berfokus pada persepsi individu dalam organisasi, serta pengalaman subjektif yang dihadapi oleh para karyawan terkait dengan variabel yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Validitas Konvergen

Hasil uji validitas konvergen, diketahui bahwa seluruh indikator pada tiap dimensi variabel telah memenuhi syarat validitas konvergen atau seluruh indikator valid. Hal ini dikarenakan seluruh indikator memiliki nilai loading faktor lebih dari 0,5.

Pengujian Validitas Diskriminan

Tabel 1. Hasil Pengujian Validitas Diskriminan Berdasarkan *Fornell-Lacker Criterion*

	<i>Caring</i>	Kepercayaan	Kualitas Pelayanan	<i>Patient Experience</i>
<i>Caring</i>	0,696			
Kepercayaan	0,643	0,889		
Kualitas Pelayanan	0,605	0,815	0,904	
<i>Patient Experience</i>	0,652	0,886	0,854	0,806

Validitas diskriminan dapat dilihat melalui uji *Fornell-Lacker Criterion*, yakni model mempunyai validitas diskriminan yang baik jika nilai kuadrat AVE masing-masing konstruk eksogen (nilai pada diagonal) melebihi korelasi antara konstruk tersebut dengan konstruk lainnya (nilai di bawah diagonal) (Hair, 2019).

Pengujian Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel Laten	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability</i>
<i>Caring</i>	0,957	0,96
Kepercayaan	0,934	0,95
Kualitas Pelayanan	0,944	0,957
Pengalaman pasien	0,975	0,977

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS.4.0

Pada Tabel 2. menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai *Cronbach's alpha* dan *Composite Reliability* lebih dari 0,7. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk indikator reflektif telah memenuhi reliabilitas yang disyaratkan sehingga analisis dapat dilakukan ke tahap berikutnya yakni evaluasi model structural (*inner model*).

Uji Multikolinearitas

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

	Kepercayaan	Kualitas Pelayanan
<i>Caring</i>	1.739	1.801
Pengalaman Pasien	1.739	4.900
Kepercayaan	-	4.802

Sumber: data olahan

Berdasarkan Tabel 3. diperoleh seluruh nilai VIF kurang dari 5 ($VIF < 5$). Dengan demikian dapat dikatakan tidak terjadi masalah multikolinearitas pada penelitian ini.

Evaluasi Model Struktural

Pengujian Nilai *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR)

Tabel 4. Nilai *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR)

Estimated Model

SRMR	0,086
------	-------

Sumber: Hasil Pengolahan PLS.3.0

Hasil uji *Goodness of fit model* pada Tabel 4. menunjukkan bahwa nilai SRMR pada *estimated model* sebesar 0,086 (<0.1). Kedua nilai tersebut kurang dari 0.1. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model dinyatakan fit dan layak digunakan untuk menguji hipotesis penelitian.

Pengujian Nilai *Predictive Relevance* (Q^2)

Tabel 5. Nilai *Q Square Predictive Relevance* (Q^2)

Variabel Endogen	Q^2
Kepercayaan	0,620
Kualitas Pelayanan	0,604

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS.4.0

Berdasarkan Tabel 5. diperoleh variable endogen kepercayaan memiliki nilai Q^2 sebesar 0,620 dan kualitas pelayanan sebesar 0,604. Hasil perhitungan menunjukkan prediksi nilai relevansi (Q^2) keempat variabel endogen lebih dari 0. Dapat dikatakan model memiliki nilai prediksi yang relevan atau model fit dan layak dilakukan pengujian hipotesis.

Koefisien determinasi *R Square Adjusted* (R^2)

Tabel 6. Nilai *R Square Adjusted* (R^2)

Variabel Endogen	<i>R Square Adjusted</i> (R^2)
Kepercayaan	0,790
Kualitas Pelayanan	0,744

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS.4

Berdasarkan Tabel 6. dapat dinyatakan bahwa *caring* dan *patient experience* secara simultan mempengaruhi dengan tinggi variabel kepercayaan, yakni sebesar 0,794 atau 79,0%, sedangkan sisanya 21% dipengaruhi oleh faktor lain diluar model. Selanjutnya, *caring*, *patient experience* dan kepercayaan secara simultan mempengaruhi dengan tinggi variabel kualitas pelayanan, yakni sebesar 0,744 atau 74,4%, sedangkan sisanya 25,6% dipengaruhi oleh faktor lain diluar model.

Tingkat Signifikansi Koefisien Jalur (Pengujian Hipotesis)

Hasil penelitian, dengan menggunakan metode Partial Least Square - Structural Equation Modelling (PLS-SEM) dengan menggunakan software statistik SmartPLS versi 4. Pada tabel 7. uji hipotesis *Caring* -> Kepercayaan -> Kualitas Pelayanan, diperoleh nilai t statistics sebesar 1,799 ($\geq 1,645$) dan p-value sebesar 0,037 ($\leq 0,05$) dan *Patient Experience* -> Kepercayaan -> Kualitas Pelayanan, diperoleh nilai t statistics sebesar 2,538 ($\geq 1,645$) dan p-value sebesar 0,006 ($\leq 0,05$). Sehingga, sesuai dengan pengambilan keputusan dengan menggunakan uji signifikan 5%, dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan memediasi pengaruh *caring* dan pengalaman pasien terhadap kualitas pelayanan rawat inap atau dapat dikatakan *caring* dan pengalaman pasien berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan rawat inap dengan kepercayaan sebagai variabel intervening. Dengan demikian hipotesis pertama penelitian (H1) diterima atau data mendukung hipotesis.

Pada tabel 7. uji hipotesis *Caring* -> Kepercayaan, diperoleh nilai t statistics sebesar 2,591 ($\geq 1,645$) dan p-value sebesar 0,005 ($\leq 0,05$). Sehingga, sesuai dengan pengambilan keputusan dengan menggunakan uji signifikan 5%, dapat disimpulkan bahwa *caring* berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien rawat inap. Dengan demikian hipotesis kedua penelitian (H2) diterima atau data mendukung hipotesis. Lebih lanjut, nilai koefisien path bernilai positif 0,114, yang artinya *caring* berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien rawat inap.

Pada tabel 7. uji hipotesis *Patient Experience* -> Kepercayaan, diperoleh nilai t statistics sebesar 18,032 ($\geq 1,645$) dan p-value sebesar 0,000 ($\leq 0,05$). Sehingga, sesuai dengan pengambilan keputusan dengan menggunakan uji signifikan 5%, dapat disimpulkan bahwa *patient experience* berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien rawat inap. Dengan demikian hipotesis ketiga penelitian (H3) diterima atau data mendukung hipotesis. Lebih lanjut, nilai koefisien path bernilai positif 0,811, yang artinya *patient experience* berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien rawat inap.

Pada tabel 7. uji hipotesis *Caring* -> Kualitas pelayanan, diperoleh nilai t statistics sebesar 1,202 ($< 1,645$) dan p-value sebesar 0,115 ($> 0,05$). Sehingga, sesuai dengan pengambilan keputusan dengan

menggunakan uji signifikan 5%, dapat disimpulkan bahwa *caring* tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian hipotesis keempat penelitian (H4) ditolak atau data tidak mendukung hipotesis.

Tabel 7. Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Hubungan	Koefisien Path	T statistics	P values	Keterangan
Pengaruh Mediasi					
H1	<i>Caring</i> -> Kepercayaan -> Kualitas Pelayanan	0,029	1,799	0,037	Diterima
	Pengalaman Pasien -> Kepercayaan -> Kualitas Pelayanan	0,209	2,538	0,006	Diterima
Pengaruh Langsung					
H2	<i>Caring</i> -> Kepercayaan	0,114	2,591	0,005	Diterima
H3	Pengalaman Pasien -> Kepercayaan	0,811	18,032	0,000	Diterima
H4	<i>Caring</i> -> Kualitas Pelayanan	0,054	1,202	0,115	Ditolak
H5	Pengalaman pasien -> Kualitas Pelayanan	0,591	5,884	0,000	Diterima
H6	Kepercayaan -> Kualitas Pelayanan	0,257	2,545	0,006	Diterima

*Signifikan pada $\alpha=5\%$ ($p\text{-value} \leq 0,05$)

Pada tabel 7. uji hipotesis *Patient Experience* -> Kualitas pelayanan, diperoleh nilai t statistics sebesar 5,884 ($\geq 1,645$) dan p-value sebesar 0,000 ($\leq 0,05$). Sehingga, sesuai dengan pengambilan keputusan dengan menggunakan uji signifikan 5%, dapat disimpulkan bahwa *patient experience* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan rawat inap. Dengan demikian hipotesis kelima penelitian (H5) diterima atau data mendukung hipotesis. Lebih lanjut, nilai koefisien *path* bernilai positif 0,591, yang artinya *patient experience* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan rawat inap.

Pada tabel 7. uji hipotesis Kepercayaan -> Kualitas pelayanan, diperoleh nilai t statistics sebesar 2,545 ($\geq 1,645$) dan p-value sebesar 0,006 ($\leq 0,05$). Sehingga, sesuai dengan pengambilan keputusan dengan menggunakan uji signifikan 5%, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan rawat inap. Dengan demikian hipotesis kelima penelitian (H6) diterima atau data mendukung hipotesis. Lebih lanjut, nilai koefisien *path* bernilai positif 0,257, yang artinya kepercayaan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan rawat inap.

KESIMPULAN

Hasil analisa menyimpulkan kepercayaan memediasi pengaruh *caring* dan pengalaman pasien terhadap kualitas pelayanan rawat inap atau dapat dikatakan *caring* dan pengalaman pasien berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan rawat inap dengan kepercayaan sebagai variabel interving. Dalam penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu Andreas C (2015), Wan N, *et al* (2022) yang mengatakan pasien yang memiliki pengalaman positif akan menilai rumah sakit berkualitas tinggi dan pengalaman pasien yang positif memiliki peran penting dalam perawatan dan layanan. Serta membangkitkan dan meningkatkan kepercayaan memerlukan intervensi yang meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil analisa menyatakan *caring* berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien rawat inap. Hal ini sesuai dengan penelitian yang disesuaikan dengan penelitiannya Mott B (2016) dan Agusta, *et al* (2019) yang berpengaruhnya *caring* dengan kepercayaan pasien. Perilaku *caring* fokus pada kepentingan dalam memperhatikan kebutuhan dan kesejahteraan pasien, teori ini memberikan kontribusi yang unik dalam membangun hubungan antara perawat. Sehingga *caring* merupakan inti fenomena keperawatan, tetapi bukan sesuatu yang unik dalam praktik keperawatan. Hasil analisa menyimpulkan pengalaman pasien berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien rawat inap RS Misi Lebak. Hal ini sesuai dengan penelitian yang disesuaikan dengan penelitiannya Amelia (2023) yang menyatakan hasil penelitiannya mengatakan pengalaman pelanggan berdampak positif terhadap persepsi kualitas, kepuasan keseluruhan, dan perilaku loyalitas dan Wan N, *et al* (2022) yang menyatakan pengalaman positif akan menilai rumah sakit berkualitas tinggi dan pengalaman pasien yang positif memiliki peran penting dalam perawatan dan layanan. Hasil analisa menyimpulkan bahwa *caring* tidak berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pasien rawat inap. Hal ini tidak sesuai dengan penelitian Andreas C (2015) yang menyatakan membangkitkan dan meningkatkan kepercayaan memerlukan intervensi

yang meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan, individualitas dan status kesehatan pasien. Begitu juga dalam penelitian Yanis K (2023) mengatakan *caring* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien. Hasil analisis variabel pengalaman pasien berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pasien rawat inap. Hal ini sesuai dengan penelitian yang disesuaikan dengan teori penelitiannya Amelia (2023) dan Wan N, *et al* (2022) yang berpengaruhnya pengalaman pasien terhadap kualitas pelayanan. Pengalaman pasien mencakup berbagai interaksi yang dimiliki pasien dengan sistem layanan kesehatan, termasuk layanan dari rencana kesehatan dan dari dokter, perawat, tenaga medis, kantor dokter, dan fasilitas layanan kesehatan lainnya. Dimana hal ini berdampak positif terhadap persepsi kualitas, kepuasan keseluruhan, dan perilaku loyalitas. Berdasarkan hasil analisis menyimpulkan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pasien rawat inap. Hal ini sesuai dengan penelitian yang disesuaikan dengan penelitiannya An-Jin Shie, *et al* (2022) dan Fenny K, *et al* (2023) yang menyatakan pengaruh signifikan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap pasien dengan kepercayaan. Hasil pengolahan data pada penelitian ini juga menyimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pasien rawat inap.

DAFTAR PUSTAKA

- Andreano P R, Pardede R. 2023. Service quality and patient trust on patient loyalty mediated by patient satisfaction on inpatients
- Armstrong, dan Kotler. 2003. Dasar-dasar Pemasaran, Jilid 1. Edisi Kesembilan, Penerbit PT. Indeks Gramedia, Jakarta
- Aryawan.2024. Analysis of Trust and Quality of Service on Patient Satisfaction at Barito Selatan Hospital in Central Kalimantan
- Bates, J. E., & Hoffman, D. 1999. Managing services marketing: Text and readings.
- Berg L, Danielson E.2007. Patients and nurses experience of the caring relationship in hospital : A ware striving for trust
- Bowling A. 2012. The measurement of patients' expectations for health care: a review and psychometric testing of a measure of patients' expectations. UK
- Brandao A, Riberio L. The Impact of Patient Experience on Loyalty in the Context of Medical-Aesthetic Health Service. 2023. Vol 10 :1-10
- Bruce L. Bowerman, Richard O'Connell, Anne M. Drougas, William M. Duckworth, Emily S. Murphree. 2019. Business Statistics and Analytics in Practice. McGraw-Hill ,
- Centers for Medicare & Medicaid Services. 2020. HCAHPS: Patients' perspectives of care survey—Centers for Medicare and Medicaid Services.
- Chang Ching-Sheng, Chen Su-yueh, Lan Yi-Ting. 2013. Service quality, trust, and patient satisfaction in interpersonal-based medical service encounters
- Charalambous A, et al. 2016. An international study of hospitalized cancer patient's health status, nursing care quality, perceived individuality in care and trust in nurses : A path analysis
- Chin, W. W. 1998. The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling. Modern Methods for Business Research, 295, 336
- Colquitt, Jason A., Jeffery A. Lepine and Michael J. Wesson. 2009. Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Ehsan Z, Abbas D, et al. The Effect of Hospital Service Quality on Patient's Trust
- Ellina Augusta D, et al. 2019. Evaluation of Patient Satisfaction and Nurse Caring Behaviour : Based on Swanson's Theory
- Fawcett, J and Desanto-Madeya,S. 2005. The Structure of contemporary nursing knowledge, Contemporary nursing knowledge Analysis and evaluation of nursing models and theories. Davis, Philadelphia.
- Garson, G. D. 2016. Partial least squares. Regression and structural equation models
- George, Jennifer M., dan Jones, Gareth R.. 2005.Understanding and Managing Organizational Behavior. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Gomoi N J, Tampy J R E, Puniindoong A Y. Pengaruh kualitas pelayanan dan pengalaman konsumen terhadap kepuasan konsumen (pasien) rawat inap Irina C Rumah Sakit Umum Pusat Prof Dr.R.D. Kandou Manado
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. and Sarstedt, M. 2014. A primer on partial least squares structural equation modelling (PLS-SEM). Sage Publication
- Institute of Medicine. 2019. Crossing the quality chasm: a new health system for the 21st century.
- Johnson, D. W. 1993. Reaching Out: Interpersonal Effectiveness, Self Actualization (5th ed). Boston: Allyn & Bacon.
- Kristinawati F, Ginardi W D, Fushen.2023. The Effect Service Quality and Patient Satisfaction on Patient Loyalty Mediated by Patient Trust at Rumah Indonesia Sehat (RIS).
- Kusnant0.2019. Perilaku Caring Perawat Profesional. Penerbit Universitas Airlangga. Surabaya.

- Kaban DY, Lubis A N, Sembiring B K F. 2022. The Influence of Quality of Service and Hospital Image on Patient Loyalty with Satisfaction Patients as Intervening Variables (Case Study of Sri Ratu Hospital Medan)
- Keller S, O'Malley A, Hays RD, Mathew RA, Zaslavsky AM, Hepner AM, et al. Methods used to streamline the CAHPS Hospital Survey. *Health Serv Res.* 2005;40:2057–2077.
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit : PT. Prenhallindo. Jakarta.
- Kotler, P. dan Keller, K.L. 2012. *Marketing Management*, 12th Edition. Prentice Hall. New Jersey.
- Kotler, P., & Keller, K. 2012. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Leininger, M.1984. *Transcultural Nursing: An Essential Knowledge and Practise Field Today*. New York : Grube & Stratton.
- Lestariningsih T, et al.2018. Study of Service Quality and Patient Satisfaction to Trust And Loyalty in Public Hospital, Indonesia.
- McShane, S. L., & Mary, A. V. G. 2005. *Organizational Behavior: Emerging Realities For The Workplace Revolution* (3th ed). New York: McGraw Hill Book Company.
- McShane, Steven L., dan Glinow, Mary Ann Von. 2006. *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill, 2008. Mollering, Guido, *Trust: Reason, Routine, Reflexivity*. Oxford, Elsevier,
- Miller, C.A. 1995. *Nursing Care Of Older Adult Theory And Practice*.(2nd ed). Milladelphia: JB. Lippincott
- Mott B.2016. Measurement of Swanson's Theory of Caring Using Primiparous Mothers.
- Niluh P C, Byba M S. 2022. Pengaruh Caring Perawat dalam Merawat Pasien Kanker yang Menjalani Kemoterapi.
- Pattaray, A. 2021. *Konsep Pelayanan Bagi Wisatawan penyandang Disabilitas*. CV Literasi Nusantara Abadi.
- Potter & Perry. 2010. *Fundamental Of Nursing* edisi 7. Jakarta : Salemba medika.
- Robbins, Stephen P., dan Judge, Timothy A. 2007. *Organizational Behaviour*. New Jersey: Pearson Education, Inc., Upper River.
- Robbins & Judge, T.A. 2008. *Perilaku organisasi*. (D. Angelica, dkk, Penerjemah). Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat.
- Sari W P, Farida N, Jati S P. 2019. The Influence of Hospital Trust and Service Quality to Patient Satisfaction and Loyalty
- Schultz, Duane dan Schultz, Sydney Ellen. 2006. *Psychology & Work Today*..New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Schermelleh-Engel, K., Moosbrugger, H., & Müller, H. (2003). Evaluating the Fit of Structural Equation Models: Tests of Significance and Descriptive Goodness-of-Fit Measures
- Shie An-Jin, et al. 2022. Exploring the Relationship Between Hospital Service Quality, Patient Trust, and Loyalty From a Service Encounter Perspective in Eldery With Chronic Diseases
- The Beryl Institute. 2020. *Defining patient experience*.
- Usman I. Hospital Image as a Moderating Variable in the effect of hospital service quality on the customer perceived value, customer trust and customer loyalty in hospital service
- Utari U, Rivai F, Sapada N S A. Pengaruh pengalaman pasien terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar
- Watson, J. 2004. *Theory of Human Caring*.
- Wan N F, Wan N, et al. Patient Experience of Inpatient Care and Service Received at a Teaching Hospital in Malaysia : A Cross Sectional Study.
- Yanis K, et al. Effectiveness of ASWAJA An Nahdliyah- based caring training on caring behavior, performance in patient safety and service quality.