

**Pengaruh Stigma Rumah Sakit Dan Mutu Pelayanan Terhadap
Keputusan Pasien Rawat Inap Dengan Word Of Mouth Sebagai
Variabel Intervening Di Rsud Solok Selatan**

Alan Budi Prasetya¹, Sumijatun², Grace Rumengan³

Program Studi Administrasi Rumah Sakit

Universitas Respati Indoneisa

Rumah Sakit Umum Daerah Solok Selatan

dr.alanprasetya@yahoo.com

Abstrak

Pemilihan RSUD Solok Selatan sebagai tempat rawat inap dipengaruhi oleh stigma rumah sakit, kualitas layanan, dan informasi dari mulut ke mulut. Tantangan utama yang dihadapi rumah sakit adalah meningkatkan kualitas layanan dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat. Penelitian ini berusaha untuk menguji pengaruh stigma rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan pasien dengan *word of mouth* sebagai variabel mediasi. Penelitian ini dilaksanakan dari Desember 2024 hingga Januari 2025 dengan menggunakan desain *cross-sectional* yang mencakup 110 pasien rawat inap yang dipilih melalui *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui Google Form dan dianalisis menggunakan SEM-SmartPLS. Temuan menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia paruh baya, memiliki kualifikasi pendidikan menengah ke bawah dan memiliki tingkat pendapatan yang rendah. Promosi dari mulut ke mulut secara signifikan mempengaruhi persepsi pasien terhadap layanan rumah sakit. Stigma rumah sakit dan kualitas layanan memberikan dampak positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan pasien, dengan *word of mouth* sebagai faktor mediasi. Nilai *R-square* sebesar 0,652 menandakan bahwa 65,2% dari variabilitas keputusan pasien dijelaskan oleh ketiga variabel utama. Meningkatkan kepercayaan pasien, RSUD Solok Selatan harus menumbuhkan empati, keterampilan komunikasi, dan profesionalisme tenaga medis untuk meningkatkan kualitas layanan. Edukasi publik dan transparansi layanan harus ditingkatkan untuk mengurangi stigma negatif. Selain itu, promosi dari mulut ke mulut dapat menjadi strategi pemasaran yang ampuh dicontohkan melalui optimalisasi testimoni pasien, program penghargaan, dan kemitraan dengan berbagai pihak. Langkah-langkah ini diantisipasi untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap layanan rumah sakit.

Kata kunci : Stigma, Mutu, Pelayanan, *Word of Mouth*, Pasien

Abstract

The patient's selection of RSUD Solok Selatan for inpatient care is affected by hospital stigma, quality of service, and word of mouth. The primary challenge confronting hospitals is enhancing service quality and fostering public trust. This study seeks to examine the influence of hospital stigma and service quality on

patient decision-making with word of mouth serving as a mediating variable. The study was executed from December 2024 to January 2025 using a cross-sectional design encompassing 110 inpatients chosen via purposive sampling. Data was gathered via Google Form and analyzed using SEM-SmartPLS. The findings indicated that most respondents were middle-aged, possessed lower-middle educational qualifications and had low income levels. Word of mouth significantly influences patient perceptions of hospital services. Hospital stigma and service quality exert a positive and significant impact on patient decision-making, with word of mouth serving as a mediating factor. The R-square value of 0.652 signifies that 65.2% of the variability in patient decisions is elucidated by the three principal variables. To enhance patient trust RSUD Solok Selatan must cultivate the empathy, communication skills, and professionalism of its medical personnel to elevate service quality. Public education and service transparency must be enhanced to mitigate negative stigma. Moreover, word of mouth can serve as a potent marketing strategy, exemplified by the optimization of patient testimonials, award programs, and partnerships with diverse entities. These measures are anticipated to enhance patient satisfaction and confidence in hospital services.

Keywords: Stigma, Quality, Service, Word of Mouth, Patient

PENDAHULUAN

Institusi yang menyediakan perawatan medis kepada masyarakat, seperti rumah sakit sangat penting. Rumah sakit didefinisikan sebagai institusi yang menyediakan layanan kesehatan perorangan secara paripurna seperti rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat, sebagaimana diatur dalam UU No. 44 tahun 2009 di Indonesia.

Menurut Peraturan No. 4/2018 yang dikeluarkan oleh Menteri Kesehatan Indonesia, rumah sakit berpartisipasi dalam penyediaan perawatan medis untuk pasien yang tidak dirawat inap dan juga untuk pasien yang mengalami

keadaan darurat. Sebagai hasil dari layanan ini, rumah sakit merupakan komponen penting dalam proses peningkatan kesehatan masyarakat. Sektor kesehatan memiliki peran sentral dalam meningkatkan kualitas hidup individu dan produktivitas sosial [1]. RSUD sebagai penyedia layanan kesehatan publik sering kali menghadapi tantangan dalam meningkatkan kualitas layanan dan membangun kepercayaan masyarakat [2]. Salah satu hambatan utama yang dihadapi adalah stigma negatif terhadap rumah sakit pemerintah, yang berpengaruh pada keputusan pasien dalam memilih fasilitas perawatan.

Keputusan untuk menjalani perawatan rawat inap merupakan hasil evaluasi klinis oleh tenaga medis dan pasien [3]. Faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pasien mencakup kondisi medis, keterbatasan perawatan mandiri, serta kebutuhan akan prosedur medis kompleks [4]. Studi [5] menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas medis dan tingkat kenyamanan menjadi faktor krusial dalam pemilihan rumah sakit. Stigma terhadap rumah sakit dapat menghambat pasien dalam mencari perawatan. [6] menyoroti bahwa stigma berkaitan dengan ketidaksetaraan struktural, sementara [7] mendefinisikan stigma sebagai persepsi negatif yang berdampak pada perlakuan diskriminatif. Dalam konteks layanan kesehatan, stigma dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap RSUD [8]. Selain stigma, kualitas layanan berperan penting dalam keputusan pasien [9].

Faktor-faktor seperti kecepatan penanganan, kesiapan tenaga medis, dan fasilitas memadai menentukan tingkat kepuasan pasien [10]. Rumah sakit dengan layanan berkualitas tinggi lebih dipercaya masyarakat, sementara

kualitas layanan yang buruk berisiko menurunkan jumlah kunjungan pasien.

Word of mouth (WoM) memainkan peran dalam membentuk opini pasien terhadap rumah sakit. WoM melibatkan komunikasi informasi dari individu ke individu mengenai pengalaman layanan yang diterima [11]. Rekomendasi dari orang terdekat lebih dipercaya dibandingkan iklan atau promosi digital [12]. Studi oleh [13] menunjukkan bahwa WoM positif dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap kualitas layanan dan mengurangi dampak stigma rumah sakit. Penelitian sebelumnya oleh [14] lebih berfokus pada rumah sakit di perkotaan tanpa mempertimbangkan stigma dan WoM. [15] meneliti faktor keputusan pasien tanpa menggali hubungan antara stigma, kualitas layanan, dan WoM. [11] menyoroti pengaruh WoM dalam meningkatkan citra rumah sakit, tetapi belum mengaitkannya dengan faktor stigma dan kualitas layanan secara komprehensif.

Promosi dari mulut ke mulut dapat menjadi elemen perantara yang dapat meningkatkan atau mengurangi pengaruh stigma rumah sakit dan kualitas layanan seperti yang ditunjukkan oleh

penelitian ini. Penelitian ini memberikan pendekatan baru dalam menganalisis unsur-unsur yang berdampak pada keputusan rawat inap dengan menguji stigma rumah sakit dan kualitas layanan secara bersamaan. bahwa keputusan pasien untuk menjalani rawat inap dipengaruhi secara negatif oleh stigma yang terkait dengan rumah sakit adalah hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Selain itu, kualitas layanan memiliki dampak yang menguntungkan pada keputusan yang dibuat pasien mengenai apakah mereka akan dirawat di rumah sakit atau tidak. Dalam hal hubungan antara stigma, kualitas layanan, dan keputusan pasien, *word of mouth* berperan sebagai variabel intervening yang dapat meningkatkan atau menurunkan hubungan tersebut.

Melalui penggunaan word-of-mouth sebagai variabel intervening, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menginvestigasi pengaruh stigma rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap keputusan rawat inap di RSUD Solok Selatan. Desain cross-sectional digunakan untuk penelitian ini yang memungkinkan pengumpulan data pada satu titik waktu tertentu dengan tujuan

untuk mendapatkan pemahaman tentang unsur-unsur yang berpengaruh terhadap perilaku pasien. Berdasarkan temuan dari penelitian ini, diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas layanan dan mengurangi stigma negatif yang terkait dengan RSUD.

METODE

Penelitian ini meneliti hubungan kausal antara stigma rumah sakit, kualitas pelayanan, dan *word of mouth* terhadap keputusan rawat inap di RSUD Solok Selatan. Studi ini menerapkan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional* untuk menganalisis hubungan antar variabel. Dalam model penelitian, stigma rumah sakit dan kualitas pelayanan berperan sebagai variabel independen, keputusan pasien sebagai variabel dependen, serta word of mouth sebagai variabel mediasi. Pendekatan ini berfokus pada pengukuran objektif tanpa intervensi, sehingga memungkinkan analisis keterkaitan antar variabel dalam satu titik waktu tertentu.

Penelitian ini dilakukan di RSUD Solok Selatan pada Desember 2024–Januari 2025 dengan populasi seluruh pasien rumah sakit tersebut. *Purposive*

sampling digunakan untuk mengumpulkan sampel pada pasien rawat inap yang sesuai dengan kriteria inklusi yaitu bersedia berpartisipasi dan memiliki kemampuan untuk berkomunikasi. Pasien yang tidak sadar tidak diikutsertakan dalam penelitian ini. Penghitungan sampel menggunakan rumus Hosmer menghasilkan 97 responden, ditambah 10% untuk mengantisipasi dropout, sehingga totalnya 110 responden [16]. Para peneliti memastikan bahwa kerahasiaan data dijaga, kriteria seleksi yang jelas ditetapkan, validitas dan reliabilitas instrumen diuji, dan prosedur analisis yang tepat digunakan.

Pengumpulan data dilakukan melalui penggunaan Google Form untuk tujuan efisiensi. Selanjutnya, data dianalisis melalui penerapan *Structural Equation Modeling* (SEM) menggunakan SMART-PLS untuk melihat hubungan antar variabel dalam model penelitian.

Terdapat dua jenis analisis yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari analisis deskriptif dan analisis inferensial. Analisis deskriptif dipergunakan untuk menentukan nilai minimum, rata-rata, nilai tertinggi, dan standar deviasi. [17]. Sementara itu, Analisis inferensial mempergunakan pemodelan *Structural Equation Modeling* (SEM) yang dikombinasikan dengan metodologi *Partial Least Square* (PLS). *Outer model* diuji dengan validitas konvergen dan reliabilitas komposit untuk memastikan instrumen penelitian valid dan reliabel [18]. Uji *R-square* digunakan untuk mengevaluasi inner model untuk memastikan sejauh mana variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Selain itu, hipotesis diuji dengan menggunakan metode *resampling Bootstrap* dan hasilnya dibandingkan dengan nilai t-tabel (1.97 untuk P Values <0.05). Path analysis digunakan untuk mengevaluasi hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran karakteristik responden Rumah Sakit Umum Daerah Solok Selatan sebagai berikut :

Tabel 1 Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	%
Laki-laki	61	55,5
Perempuan	49	44,5
Total	110	100

Sumber: data diolah, 2025

Responden rawat inap di RSUD Solok Selatan didominasi oleh laki-laki (55,5%) dibandingkan perempuan (44,5%), yang dapat memengaruhi persepsi stigma rumah sakit, mutu pelayanan, keputusan pasien, serta *word of mouth* terkait layanan kesehatan.

Tabel 2 Usia

Usia	Frekuensi	%
18-24 tahun	11	9,9
25-34 tahun	15	13,5
35-44 tahun	19	17,1
45-54 tahun	35	31,5
>55 tahun	30	27
Total	110	100

Sumber: data diolah, 2025

Mayoritas responden penelitian di RSUD Solok Selatan berasal dari kelompok usia 45-54 tahun (31,5%) dan ≥ 55 tahun (27,0%), menunjukkan bahwa pasien rawat inap didominasi oleh usia paruh baya hingga lanjut usia. Faktor usia berperan dalam pengambilan keputusan rawat inap, di mana pasien yang lebih tua lebih mempertimbangkan mutu pelayanan, sementara pasien yang lebih muda cenderung dipengaruhi oleh *word of mouth*.

Tabel 3 Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
SD/SMP	36	33
SMA/SMK	33	30
Diploma	18	16

Sarjana	16	15
Pascasarjana	7	6
Total	110	100

Sumber: data diolah, 2025

Mayoritas pasien rawat inap di RSUD Solok Selatan memiliki latar belakang pendidikan menengah ke bawah, dengan 33% berpendidikan SD/SMP, 30% SMA/SMK, 16% Diploma, 15% Sarjana, dan 6% Pascasarjana. Tingkat pendidikan ini berpengaruh terhadap cara pasien menilai mutu pelayanan dan merespons stigma rumah

sakit. Pasien berpendidikan lebih tinggi cenderung lebih kritis dalam mengevaluasi layanan dan terbuka terhadap informasi berbasis *word of mouth*, sementara pasien dengan pendidikan lebih rendah lebih mengandalkan pengalaman pribadi atau rekomendasi orang terdekat dalam mengambil keputusan rawat inap.

Tabel 4 Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	%
Karyawan swasta	11	10
Pegawai negeri	18	16
Wiraswasta	20	18
Mahasiswa	21	19
Lainnya	40	36
Total	110	100

Sumber: data diolah, 2025

Distribusi responden berdasarkan pekerjaan menunjukkan bahwa kelompok terbesar berasal dari kategori lainnya (36%), diikuti oleh mahasiswa (19%), wiraswasta (18%), pegawai negeri (16%), dan karyawan swasta (10%). Hal ini mencerminkan keberagaman latar

belakang pasien rawat inap di RSUD Solok Selatan, di mana jenis pekerjaan dapat memengaruhi persepsi terhadap stigma rumah sakit, mutu pelayanan, serta cara menerima dan menyebarkan informasi. Pasien dengan pekerjaan tetap cenderung mempertimbangkan aspek administratif dan fasilitas, sedangkan

mahasiswa dan wiraswasta lebih pengalaman orang lain.
dipengaruhi oleh rekomendasi dan

Tabel 5 Pendapatan Bulanan

Pendapatan Bulanan	Frekuensi	%
Kurang dari Rp 2.000.000	55	50
Rp 2.000.000 - Rp 4.000.000	30	27
Rp 4.000.000 - Rp 8.000.000	17	15
Lebih dari Rp 8.000.000	8	7
Total	110	100

Sumber: data diolah, 2025

Mayoritas pasien rawat inap di RSUD Solok Selatan berasal dari kelompok berpenghasilan rendah hingga menengah, dengan 50% memiliki pendapatan di bawah Rp 2.000.000 per bulan, 27% berpenghasilan Rp 2.000.000–Rp 4.000.000, 15% berada di kisaran Rp 4.000.000–Rp 8.000.000, dan hanya 7% yang berpenghasilan di atas Rp 8.000.000. Faktor ekonomi ini dapat memengaruhi persepsi terhadap stigma rumah sakit, mutu pelayanan, serta keputusan untuk menjalani rawat inap, di mana pasien dengan pendapatan lebih rendah cenderung mengandalkan layanan kesehatan yang lebih terjangkau dan rekomendasi dari keluarga atau

lingkungan sekitar.

Hasil Analisis Deskriptif

Data dapat disajikan dan dianalisis melalui penggunaan analisis deskriptif yang melibatkan penghitungan nilai terendah, tertinggi, rata-rata, dan standar deviasi dari data. Nilai rata-rata menunjukkan tren umum, sementara rentang data terlihat dari nilai minimum dan maksimum. Standar deviasi mengukur tingkat penyebaran data, memberikan wawasan tentang homogenitas atau variasi data, sehingga pola distribusi lebih mudah dipahami dan digunakan dalam interpretasi temuan penelitian.

Tabel 6 Statistika Deskriptif Stigma Rumah Sakit (X1)

Stigma Rumah Sakit (X1)			
Item	Mean	Min	Max
X1,1	2,900	1	5
X1,2	3,373	2	5
X1,3	3,155	1	5
X1,4	2,964	1	5
X1,5	2,627	1	5
X1,6	2,664	1	5
X1,7	2,582	1	5

Sumber: data diolah, 2025

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa stigma rumah sakit (X1) memiliki variasi, dengan nilai rata-rata terendah pada pernyataan X1,7 sebesar 2,582 dan tertinggi pada pernyataan X1,2 sebesar 3,373.

Untuk mengatasi stigma negatif terhadap RSUD Solok Selatan yang menghambat masyarakat dalam mencari layanan kesehatan, penerapan metode

5S (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke) dapat menjadi solusi efektif. Dengan menyortir barang yang tidak diperlukan, menyusun peralatan secara teratur, menjaga kebersihan, menerapkan standar operasional yang jelas, serta menanamkan disiplin di kalangan staf, rumah sakit dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepercayaan masyarakat, sehingga menciptakan pelayanan kesehatan yang lebih baik.

Tabel 7 Statistika Deskriptif Mutu Pelayanan (X2)

Mutu Pelayanan (X2)			
Item	Mean	Min	Max
X2,1	3,382	2	5
X2,2	3,127	1	5

Mutu Pelayanan (X2)			
Item	Mean	Min	Max
X2,3	3,173	1	5
X2,4	2,509	1	5
X2,5	3,436	1	5
X2,6	3,336	1	5
X2,7	2,745	1	5
X2,8	2,655	1	5
X2,9	2,682	1	5

Sumber: data diolah, 2025

Hasil analisis deskriptif mutu pelayanan (X2) pernyataan yang memiliki nilai rata-rata terkecil adalah responsivitas staf RSUD Solok Selatan terhadap permintaan atau keluhan pasien (X2,4) dengan skor 2,509, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada efisiensi waktu tunggu pelayanan medis (X2,5) dengan skor 3,436. Untuk meningkatkan responsivitas staf, penerapan pendekatan 5S (Seiri, Seiton,

Seiso, Seiketsu, Shitsuke) direkomendasikan, guna meningkatkan efisiensi, menata sumber daya, menciptakan lingkungan kerja yang bersih, menetapkan SOP yang jelas, serta membangun budaya kerja disiplin dan responsif. Dengan metode ini, diharapkan staf dapat bekerja lebih cepat dan profesional, meningkatkan kepuasan pasien, serta memperkuat citra RSUD Solok Selatan sebagai penyedia layanan kesehatan berkualitas.

Tabel 8 Statistika Deskriptif Keputusan Pasien (Y)

Keputusan Pasien (Y)			
Item	Mean	Min	Max
Y1	2,882	1	5
Y2	2,936	1	5
Y3	2,818	1	5
Y4	2,700	1	5

Keputusan Pasien (Y)			
Item	Mean	Min	Max
Y5	3,091	1	5
Y6	2,664	1	5
Y7	2,791	1	5
Y8	2,809	1	5
Y9	2,964	1	5
Y10	3,191	1	5
Y11	2,655	1	5
Y12	3,064	1	5
Y13	3,136	1	5
Y14	2,545	1	5

Sumber: data diolah, 2025

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa keputusan pasien (Y) bervariasi, dengan nilai rata-rata terendah pada Y14 terkait responsivitas petugas (2,545) dan tertinggi pada Y10 terkait keterjangkauan biaya (3,191). Untuk meningkatkan responsivitas petugas, penerapan metode 5S di RSUD

Solok Selatan dapat menjadi solusi dengan menciptakan lingkungan kerja yang lebih tertata, komunikasi efektif, SOP yang jelas, serta budaya disiplin yang kuat, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, efisien, dan meningkatkan kepuasan pasien.

Tabel 9 Statistika Deskriptif *Word of mouth* (Z)

<i>Word of mouth</i> (Z)			
Item	Mean	Min	Max
Z1	2,945	1	5
Z2	2,627	1	5

Z3	2,527	1	4
Z4	3,255	1	5
Z5	3,264	1	5
Z6	3,100	1	5
Z7	2,809	1	5
Z8	2,509	1	5

Sumber: data diolah, 2025

Hasil analisis deskriptif *word of mouth* (Z) menunjukkan pernyataan yang memiliki nilai rata-rata terkecil adalah Z8, yaitu rekomendasi kepada rekan kerja untuk medical check-up di RSUD Solok Selatan (2,509), sementara nilai rata-rata tertinggi adalah Z5 yaitu menyarankan teman mempertimbangkan RSUD Solok Selatan (3,264). Untuk meningkatkan *word of mouth*, penerapan metode 5S di rumah sakit dapat memperbaiki kualitas layanan medical *check-up*, menciptakan pengalaman positif bagi pasien, serta membangun kepercayaan masyarakat melalui pelayanan yang lebih rapi, cepat, dan profesional.

Hasil Analisis Inferensial

Analisis inferensial pada penelitian ini mempergunakan persamaan jalur model SEM dengan alat uji SMART-PLS. Metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS)

digunakan untuk menganalisis dan memprediksi hubungan antar konstruk dalam model penelitian melalui dua tahap evaluasi, yaitu *outer model* (model pengukuran) dan *inner model* (model struktural). Pada tahap *outer model* reflektif, analisis mencakup validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas komposit guna memastikan keandalan dan keakuratan pengukuran. Validitas konvergen berfungsi untuk mengevaluasi sejauh mana indikator dalam suatu konstruk memiliki hubungan yang kuat dengan skor konstruk yang diukurnya. Penilaian dilakukan dengan melihat nilai *Standardized Loading Factor*, di mana nilai $> 0,7$ dianggap valid, sementara nilai $> 0,5$ masih dapat diterima dalam kondisi tertentu [19]. Kajian ini memastikan setiap indikator berkontribusi signifikan terhadap validitas model penelitian, baik secara teoritis maupun praktis.

Tabel 9 Outer Loadings

	Stigma Rumah Sakit (X1)	Mutu Pelayanan (X2)	Keputusan Pasien (Y)	Word of mouth (Z)
X1.	0,843			
1				
X1.	0,820			
2				
X1.	0,841			
3				
X1.	0,854			
4				
X1.	0,838			
5				
X1.	0,884			
6				
X1.	0,836			
7				
X2.		0,812		
1				
X2.		0,834		
2				
X2.		0,881		
3				
X2.		0,826		
4				
X2.		0,828		
5				
X2.		0,842		

Stigma Rumah Sakit (X1)	Mutu Pelayanan (X2)	Keputusan Pasien (Y)	Word of mouth (Z)
6			
X2.	0,873		
7			
X2.	0,748		
8			
X2.	0,839		
9			
Y1		0,821	
Y10		0,800	
Y11		0,885	
Y12		0,819	
Y13		0,850	
Y14		0,887	
Y2		0,830	
Y3		0,870	
Y4		0,827	
Y5		0,805	
Y6		0,806	
Y7		0,790	
Y8		0,870	
Y9		0,793	
Z1			0,835
Z2			0,839
Z3			0,798
Z4			0,763
Z5			0,809
Z6			0,794
Z7			0,800

Stigma Rumah Sakit (X1)	Mutu Pelayanan (X2)	Keputusan Pasien (Y)	Word of mouth (Z)
Z8			0,885
Sumber: data diolah, 2025 Hasil <i>outer loading</i> menunjukkan bahwa semua item pada variabel stigma rumah sakit, mutu pelayanan, keputusan pasien, dan <i>word of mouth</i> memiliki nilai > 0,7, sehingga dinyatakan valid. Penilaian		menggunakan nilai AVE > 0,5 dianggap signifikan [18]. Indikator dengan <i>factor loadings</i> tertinggi pada masing-masing variabel memberikan kontribusi terbesar dan paling mewakili pengukuran dalam penelitian ini.	

Tabel 10 Nilai AVE

	Average Variance Extracted (AVE)
Stigma Rumah Sakit (X1)	0,714
Mutu Pelayanan (X2)	0,693
Keputusan Pasien (Y)	0,694
Word of mouth (Z)	0,666

Sumber: data diolah, 2025

Hasil *Average Variance Extracted* (AVE) memperlihatkan bahwa seluruh variabel bernilai > 0,5, sehingga dinyatakan valid. Variabel *word of mouth* memiliki AVE terendah (0.666), sementara stigma rumah sakit adalah yang tertinggi (0.714). Maka, semua variabel penelitian memenuhi kriteria validitas konstruk.

Validasi diskriminasi bertujuan

memastikan bahwa setiap indikator memiliki korelasi tinggi dengan konstruksinya sendiri dan tidak dengan konstruksi lain. Pada saat evaluasi, nilai cross loadings digunakan untuk menentukan apakah korelasi indikator dengan konstruk masing-masing lebih tinggi atau tidak dibandingkan dengan korelasi dengan konstruk lainnya. [18].

Tabel 11 Outer Loadings

	Stigma Rumah Sakit (X1)	Mutu Pelayanan (X2)	Keputusan Pasien (Y)	Word of mouth (Z)
X1.				
1	0,843	0,690	0,712	0,728
X1.				
2	0,820	0,669	0,700	0,679
X1.				
3	0,841	0,703	0,733	0,751
X1.				
4	0,854	0,705	0,643	0,751
X1.				
5	0,838	0,625	0,615	0,672
X1.				
6	0,884	0,716	0,724	0,714
X1.				
7	0,836	0,671	0,680	0,677
X2.				
1	0,683	0,812	0,641	0,730
X2.				
2	0,633	0,834	0,588	0,698
X2.				
3	0,701	0,881	0,720	0,710
X2.				
4	0,655	0,826	0,644	0,663
X2.				
5	0,663	0,828	0,677	0,719
X2.				
6	0,749	0,842	0,720	0,710
X2.				
	0,748	0,873	0,781	0,751

	Stigma Rumah Sakit (X1)	Mutu Pelayanan (X2)	Keputusan Pasien (Y)	Word of mouth (Z)
7				
X2.				
8	0,594	0,748	0,554	0,590
X2.				
9	0,613	0,839	0,662	0,633
Y1	0,678	0,571	0,821	0,634
Y2	0,719	0,611	0,830	0,668
Y3	0,704	0,695	0,870	0,721
Y4	0,653	0,683	0,827	0,707
Y5	0,648	0,624	0,805	0,719
Y6	0,687	0,620	0,806	0,657
Y7	0,611	0,649	0,790	0,626
Y8	0,702	0,687	0,870	0,706
Y9	0,603	0,662	0,793	0,640
Y10	0,643	0,697	0,800	0,654
Y11	0,727	0,732	0,885	0,752
Y12	0,656	0,701	0,819	0,662
Y13	0,695	0,724	0,850	0,706
Y14	0,753	0,699	0,887	0,793
Z1	0,708	0,732	0,733	0,835
Z2	0,723	0,679	0,669	0,839
Z3	0,663	0,691	0,687	0,798
Z4	0,684	0,712	0,617	0,763
Z5	0,703	0,602	0,640	0,809
Z6	0,578	0,531	0,573	0,794
Z7	0,603	0,701	0,686	0,800
Z8	0,804	0,745	0,779	0,885

Sumber: data diolah, 2025Hasil *cross loadings* menunjukkan bahwa setiap konstruk memiliki korelasi lebih tinggi dengan item pengukurannya dibandingkan dengan konstruk

lain, sehingga valid.

Reliabilitas mengukur konsistensi alat ukur serta kesesuaian jawaban responden dalam suatu penelitian. Evaluasi reliabilitas dapat dilakukan melalui *composite reliability* yang dianggap lebih optimal dalam menilai

internal consistency dibandingkan Cronbach's alpha karena tidak mengharuskan adanya kesamaan antar indikator. Suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *composite reliability* lebih dari 0,7. [18].

Tabel 12 Uji Reliabilitas

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
Stigma Rumah Sakit (X1)	0,933	0,946
Mutu Pelayanan (X2)	0,944	0,953
Keputusan Pasien (Y)	0,966	0,969
<i>Word of mouth</i> (Z)	0,928	0,941

Sumber: data diolah, 2025

Hasil analisis reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel (X1, X2, Y, dan Z) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* sebesar $\geq 0,7$, yang mengindikasikan tingkat konsistensi internal yang tinggi dan reliabilitas instrumen yang baik dalam mengukur konstruk penelitian. Ini membuktikan

bahwa indikator pada setiap variabel mengukur konstruk dengan andal, sehingga hasilnya dapat dipercaya untuk analisis lebih lanjut.

Evaluasi inner model dilakukan melalui *R-square* untuk variabel terikat dan *F-square* untuk menilai kualitas model.

Tabel 13 R Square Test

	R Square
Keputusan Pasien (Y)	0,752
<i>Word of mouth</i> (Z)	0,773

Sumber: data diolah, 2025

Uji *R-square* digunakan untuk

menilai sejauh mana variabel independen

dapat menjelaskan variabel dependen dalam model regresi. Nilai *R-square* $\geq$ 0,75 menunjukkan kapasitas prediksi tinggi, 0,50 moderat, dan 0,25 rendah [20]. Semakin tinggi nilai *R-square*, semakin baik model dalam menjelaskan variabel dependen, sehingga penting dalam menilai kualitas model dan relevansi temuan penelitian.

Berdasarkan hasil *R-square* test, variabel Keputusan Pasien (Y) memperoleh nilai 0,752, sedangkan variabel *Word of Mouth* (Z) mencapai

0,773, yang keduanya termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa stigma rumah sakit dan mutu pelayanan mampu menjelaskan 75,2% variasi pada variabel Keputusan Pasien, sementara 77,3% variasi pada variabel *Word of Mouth* dapat dijelaskan oleh faktor yang sama.

Effect size (*F-square*) menilai kebaikan model, dengan skor 0,02 mengindikasikan efek ringan, 0,15 efek sedang, dan 0,35 efek signifikan.

Tabel 14 Effect size (F-square)

	Keputusan Pasien (Y)	<i>Word of mouth</i> (Z)
Stigma Rumah Sakit (X1)	0,092	0,365
Mutu Pelayanan (X2)	0,075	0,287
<i>Word of mouth</i> (Z)	0,118	

Sumber: data diolah, 2025

a. Stigma Rumah Sakit (X1) terhadap Keputusan Pasien (Y) menunjukkan pengaruh ringan dengan skor 0,092 yang berada pada rentang $0,02 > \text{skor} < 0,15$.

b. Stigma Rumah Sakit (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *word of mouth* (Z) dengan nilai 0,365, yang melampaui ambang batas 0,35, sehingga menunjukkan dampak yang

- kuat dalam model penelitian.
- c. Mutu Pelayanan (X2) terhadap Keputusan Pasien (Y) menunjukkan pengaruh ringan dengan skor 0,075 yang berada pada rentang 0,02 > skor < 0,15.
- d. Mutu Pelayanan (X2) terhadap *Word of mouth* (Z) menunjukkan pengaruh sedang dengan skor 0,287 yang berada pada rentang 0,15 > skor < 0,35
- e. *Word of mouth* (Z) terhadap Keputusan Pasien (Y) menunjukkan pengaruh sedang dengan skor 0,118
- yang berada pada rentang 0,15 > skor < 0,35
- Path analysis* diterapkan untuk mengevaluasi hubungan antar variabel, baik secara langsung maupun tidak langsung, dengan pengujian hipotesis yang dilakukan melalui metode *resampling Bootstrap* guna meningkatkan keandalan estimasi. Signifikansi hubungan diuji menggunakan uji t, di mana suatu hubungan dikategorikan signifikan apabila nilai t-statistik melebihi t-tabel (1,98) pada tingkat signifikansi $P < 0,05$.

Tabel 14 Uji Hipotesis

	<i>Original Sample</i> (O)	<i>Sample Mean</i> (M)	<i>Standard Deviation</i> (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	<i>P Values</i>
Stigma Rumah Sakit (X1) -> Keputusan Pasien (Y)	0,300	0,300	0,093	3,208	0,001
Mutu Pelayanan (X2) -> Keputusan Pasien (Y)	0,264	0,295	0,122	2,166	0,031
<i>Word of mouth</i> (Z) -> Keputusan Pasien (Y)	0,358	0,321	0,126	2,838	0,005
Stigma Rumah Sakit (X1) -> <i>Word of mouth</i> (Z)	0,490	0,464	0,177	2,765	0,006
Mutu Pelayanan (X2) -> <i>Word of mouth</i> (Z)	0,434	0,462	0,181	2,400	0,017

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics (O/STDEV)</i>	<i>P Values</i>
Stigma Rumah Sakit (X1) -> <i>Word of mouth</i> (Z) -> Keputusan Pasien (Y)	0,175	0,155	0,088	1,984	0,048
Mutu Pelayanan (X2) -> <i>Word of mouth</i> (Z) -> Keputusan Pasien (Y)	0,156	0,142	0,073	2,130	0,034

Sumber: data diolah, 2025

Pada tabel uji hipotesis, semua hubungan antar variabel adalah signifikan, yang ditunjukkan dengan p-value < 0,05 dan T-hitung lebih dari T-tabel. Keputusan dari penelitian ini mengkonfirmasi bahwa data mendukung hipotesis yang diteliti.

Tabel 15 Indirect Effect

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics (O/STDEV)</i>	<i>P Values</i>
Mutu Pelayanan (X2) -> Keputusan Pasien (Y)	0,156	0,142	0,073	2,130	0,034
Stigma Rumah Sakit (X1) -> Keputusan Pasien (Y)	0,175	0,155	0,088	1,984	0,048

Sumber: data diolah, 2025

Berdasarkan tabel uji hipotesis, secara keseluruhan hubungan tidak langsung antar variabel signifikan dengan seluruh nilai pvalue < 0,05 dan nilai Thitung > T-Tabel.

Pembahasan

Karakteristik Responden dan Implikasinya dalam Penelitian

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karakteristik responden yang mencakup jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan bulanan, memiliki peran signifikan dalam

memahami persepsi pasien terhadap stigma rumah sakit, kualitas layanan, serta keputusan mereka untuk mengakses layanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Solok Selatan. Analisis distribusi pasien rawat inap berdasarkan jenis kelamin mengungkapkan bahwa 55,5% pasien

merupakan laki-laki, sementara 44,5% merupakan perempuan. [21] menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan secara statistik antara penilaian kualitas layanan kesehatan yang dimiliki oleh individu dari berbagai jenis kelamin. Ketika berbicara tentang usia, kelompok yang paling banyak adalah mereka yang berusia antara 45 dan 54 tahun (31,5%) dan mereka yang berusia setidaknya 55 tahun (27,0%). Temuan ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan [22] menekankan bahwa usia memainkan peran penting dalam menentukan tingkat minat pasien untuk kembali ke fasilitas kesehatan.

Faktor lain yang mempengaruhi pendapat pasien adalah tingkat pendidikan di mana sebagian besar pasien telah menyelesaikan sekolah dasar atau sekolah menengah pertama (33%) dan sekolah menengah atas atau sekolah kejuruan (30%) masing-masing. [23] melakukan sebuah studi yang menunjukkan pengaruh signifikan pendidikan terhadap minat pasien untuk kembali untuk kunjungan tambahan. Individu dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi memiliki kecenderungan

untuk menjadi lebih kritis ketika mengevaluasi kualitas layanan, menurut temuan penelitian ini. Kategori "lainnya," yang mencakup 36% dari total termasuk ibu rumah tangga dan pekerja informal. Latar belakang pekerjaan menunjukkan keragaman. [24] menemukan bahwa niat pasien untuk menggunakan layanan kesehatan dipengaruhi oleh posisi pekerjaan mereka hal ini berkaitan dengan cara pasien memperoleh dan menyebarkan informasi mengenai layanan rumah sakit. Dalam aspek pendapatan, mayoritas responden memperoleh penghasilan kurang dari IDR 2.000.000 (50%), diikuti oleh kelompok dengan pendapatan antara IDR 2.000.000 hingga IDR 4.000.000 (27%). Variasi dalam tingkat pendapatan ini berpengaruh terhadap akses responden terhadap fasilitas kesehatan serta preferensi mereka dalam memilih layanan kesehatan.

Menurut studi yang dilakukan oleh [25] mengenai pandangan stigma terhadap rumah sakit, pasien dengan tingkat pendapatan dan pendidikan yang lebih rendah cenderung memiliki sikap yang lebih konservatif serta lebih memilih untuk mencari alternatif pengobatan

dibandingkan layanan kesehatan konvensional. Kecenderungan pasien untuk kembali ke rumah sakit secara signifikan dipengaruhi oleh tingkat pendapatan mereka. Kriteria-kriteria ini juga terkait dengan hal tersebut. Di sisi lain, di antara pasien yang lebih tua dan bekerja kualitas perawatan menjadi masalah yang lebih besar dengan penekanan khusus pada fasilitas dan pengalaman sebelumnya pasien. Selain itu, masukan dan rekomendasi dari pihak lain tetap menjadi faktor krusial dalam proses pengambilan keputusan, terutama bagi pasien yang lebih muda dengan tingkat pendidikan serta pendapatan yang relatif lebih rendah.

RSUD Solok Selatan dapat memanfaatkan keahlian ini untuk meminimalkan stigma, meningkatkan opini publik terhadap fasilitas kesehatan yang mereka sediakan, dan merancang cara yang lebih baik untuk meningkatkan layanan.

Pengaruh Stigma Rumah Sakit Terhadap Keputusan Pasien

Variabel stigma rumah sakit (X1) terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap perilaku pasien (Y), sebagaimana ditunjukkan oleh nilai T-

hitung sebesar 3,208 dengan tingkat signifikansi 0,001. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat stigma rumah sakit, semakin besar pengaruhnya terhadap keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan, yang menunjukkan keterkaitan yang kuat antara persepsi negatif terhadap rumah sakit dan preferensi pasien dalam menentukan fasilitas kesehatan. Bersamaan dengan penurunan stigma akan mengakibatkan penurunan keputusan pasien, setiap kenaikan stigma rumah sakit akan mengakibatkan kenaikan keputusan pasien sebesar 3,208 persen. Keputusan pasien tentang pemilihan layanan kesehatan dapat ditingkatkan oleh stigma yang terkait dengan RSUD di rumah sakit.

Temuan penelitian ini konsisten dengan temuan penelitian lain. [26] mengungkapkan bahwa stigma rumah sakit, persepsi terhadap mutu pelayanan, dan *word of mouth* berkontribusi terhadap sikap pasien dalam memilih layanan rawat inap non-psikiatri, dengan masing-masing variabel menunjukkan pengaruh signifikan terhadap perilaku pasien. Selain itu, stigma terhadap rumah sakit jiwa memiliki dampak negatif

terhadap *word of mouth*, yang dipengaruhi oleh persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit jiwa. [27] mengidentifikasi bahwa stigma berhubungan secara signifikan dengan keputusan keluarga dalam memilih layanan kesehatan bagi pasien dengan gangguan jiwa di RS Jiwa Daerah Lampung pada tahun 2022. Hubungan ini didukung oleh nilai p-value sebesar 0,0001, yang menunjukkan signifikansi statistik pada tingkat $\alpha < 0,05$. Stigma yang terdapat di rumah pasien gangguan jiwa dapat memengaruhi kemampuan keluarga dalam memahami masalah pasien. [28] menemukan bahwa stigma kesehatan mental menurunkan kemungkinan mahasiswa untuk mendapatkan bantuan profesional karena kekhawatiran akan pandangan negatif dari teman sebaya dan masyarakat.

Stigma rumah sakit berdampak signifikan terhadap keputusan pasien dalam mencari perawatan medis, menyebabkan penundaan pengobatan, preferensi terhadap pengobatan alternatif, ketakutan, kecemasan, serta ketidakpercayaan terhadap tenaga medis. Menurut [29], persepsi stigma

pasien memengaruhi kepatuhan mereka terhadap pengobatan antidepresan, di mana pasien yang merasa distigmatisasi cenderung kurang patuh terhadap regimen pengobatan, sehingga memperburuk kondisi mereka.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa stigma rumah sakit sangat memengaruhi pilihan pasien untuk rawat inap di RSUD Solok Selatan. Untuk mengatasi stigma ini, diperlukan intervensi strategis yang berfokus pada perubahan perspektif masyarakat terhadap rumah sakit. Faktor-faktor seperti pengalaman buruk pasien sebelumnya, kurangnya pengetahuan tentang peningkatan kualitas layanan, serta pandangan yang dibentuk oleh media dan lingkungan sosial menjadi penyebab utama. Berdasarkan hal tersebut, rumah sakit perlu memperbaiki komunikasi publik melalui media sosial dan *website* resmi untuk menampilkan testimoni positif dari pasien yang puas dengan layanan. Selain itu, pendekatan berbasis edukasi, seperti konsultasi publik, webinar kesehatan, dan keterbukaan informasi standar layanan, perlu diperkuat.

Dengan demikian, rumah sakit

dapat mengurangi stigma melalui peningkatan kualitas pelayanan, edukasi masyarakat, dan pendekatan yang lebih humanis dalam perawatan pasien, sehingga pasien lebih terbuka untuk mendapatkan perawatan medis tanpa rasa takut atau enggan. Upaya ini akan meningkatkan kualitas layanan kesehatan dan kesejahteraan pasien.

Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Keputusan Pasien

Penelitian ini menemukan bahwa mutu pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pasien, dengan T-hitung 2,166 dan sig. 0,031. Setiap peningkatan mutu pelayanan akan meningkatkan keputusan pasien sebesar 2,166, begitu pula sebaliknya, jika mutu pelayanan menurun, keputusan pasien juga akan menurun. Artinya, RSUD memiliki mutu pelayanan yang dapat meningkatkan keputusan pasien. Penelitian ini sejalan dengan studi [30] yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan terhadap layanan kesehatan primer di Vietnam sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan, yang berpengaruh pada keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan tersebut. [31] Selain itu, terbukti bahwa

pasien lebih puas dengan kualitas layanan rumah sakit rawat jalan.

Hal ini dikarenakan aspek-aspek seperti ketergantungan, daya tanggap, jaminan, empati, dan kebugaran fisik, semuanya berperan dalam proses pengembangan pengalaman perawatan yang positif dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap fasilitas medis. [32] menyatakan bahwa mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap retensi rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Perdagangan, Kabupaten Simalungun, dengan faktor utama yang mempengaruhi keputusan pasien adalah keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan kebugaran fisik. [33] menemukan bahwa kualitas layanan kesehatan di daerah perkotaan Pakistan memengaruhi kepuasan pasien, dengan faktor seperti empati dan responsivitas yang mendorong pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan yang sama. Selain itu, [34] menekankan pentingnya perencanaan sumber daya di panti jompo untuk memberikan perawatan terbaik bagi penghuni, dengan kebutuhan layanan yang beragam berdasarkan karakteristik individu dan durasi tinggal yang berbeda.

Penelitian ini secara keseluruhan menemukan bahwa kualitas pelayanan memengaruhi keputusan pasien secara signifikan, sesuai dengan temuan sebelumnya yang menunjukkan bahwa kepuasan dan kesetiaan pasien meningkat dengan kualitas layanan yang baik. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan di RSUD merupakan strategi krusial dalam mempertahankan keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan.

Pengaruh *Word of mouth* Terhadap Keputusan Pasien

Penelitian ini mengungkap variabel *word of mouth* (WOM) mempunyai pengaruh signifikan terhadap keputusan pasien, dengan nilai T-hitung sebesar 2,838 dan tingkat signifikansi 0,005. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi WOM, semakin besar kemungkinan pasien memilih untuk menggunakan layanan kesehatan. Dengan demikian, WOM di RSUD berperan dalam meningkatkan keputusan pasien dalam memilih layanan medis. Temuan ini sejalan dengan penelitian [11] yang menemukan bahwa WOM dan citra merek memengaruhi keputusan pasien dalam menggunakan layanan rawat jalan

rumah sakit, meskipun kontribusi pengaruhnya secara simultan hanya mencapai 33,8%. Selain itu, studi [35] juga menunjukkan bahwa faktor harga dan WOM memiliki dampak signifikan terhadap keputusan pembelian di The Highland Park Resort Hotel Bogor, sementara brand image tidak memberikan pengaruh yang signifikan. [36] menegaskan bahwa pemasaran digital, WOM, dan kualitas layanan berdampak signifikan terhadap penjualan, yang menunjukkan bahwa rekomendasi dari orang lain serta kualitas layanan dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan konsumen.

Studi yang dilakukan di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung menunjukkan bahwa kualitas situs web dan *electronic Word of Mouth* (eWOM) berperan signifikan dalam memengaruhi keputusan pasien dalam menentukan pilihan rumah sakit. Selain itu, eWOM berperan krusial dalam membentuk persepsi pasien serta memengaruhi preferensi mereka dalam pemilihan layanan kesehatan [37]. Penelitian di RSUD PINDAD menunjukkan bahwa promosi melalui media sosial serta *word of mouth* (WOM) memiliki dampak yang signifikan

terhadap minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Hasil ini mengindikasikan bahwa penerapan strategi pemasaran berbasis WOM yang efektif dapat berperan dalam meningkatkan loyalitas pasien terhadap layanan kesehatan [38]. Oleh karena itu, institusi kesehatan seperti rumah sakit perlu menerapkan strategi efektif untuk meningkatkan WOM positif guna menarik dan mempertahankan pasien.

Pengaruh Stigma Rumah Sakit Terhadap *Word of mouth*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa stigma terhadap rumah sakit (X1) memiliki pengaruh yang signifikan dan menguntungkan terhadap *word of mouth* (Z), dengan nilai T-hitung sebesar 2,765 dan tingkat signifikansi 0,006. Temuan ini mengindikasikan bahwa setiap peningkatan dalam *word of mouth* berkontribusi pada kenaikan 2,765 poin persentase dalam stigma rumah sakit. Sebaliknya, apabila *word of mouth* mengalami penurunan, maka stigma terhadap rumah sakit juga akan menurun. Oleh karena itu, RSUD yang diasosiasikan dengan stigma rumah sakit memiliki potensi untuk mendorong *word of mouth*.

Hal ini konsisten dengan temuan bahwa stigma memiliki efek pada pasien dan penyedia layanan kesehatan. Misalnya, penyedia layanan kesehatan yang bekerja di sektor kecanduan dapat mengalami stigma dari rekan-rekan mereka, yang dapat memiliki pengaruh negatif pada moral dan komitmen mereka. Selain itu, prasangka atau stereotip terhadap pasien dengan gangguan penggunaan zat dapat mempengaruhi kualitas perawatan yang diberikan. [40] Penelitian ini juga mengidentifikasi bahwa fasilitas rumah sakit memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas fasilitas yang disediakan, semakin tinggi kecenderungan pasien untuk menyebarkan informasi terkait layanan rumah sakit. [41] menekankan pentingnya *word of mouth* dalam industri kesehatan, terutama dalam mengubah persepsi pasien, mempengaruhi keputusan tentang layanan kesehatan, serta meningkatkan kepatuhan terhadap pengobatan.

Faktor utama yang mendorong *word of mouth* yang baik meliputi kualitas layanan, kepercayaan pasien,

dan pengalaman yang memuaskan dengan penyedia layanan kesehatan. [42] juga menegaskan bahwa *word of mouth* dalam konteks rumah sakit sangat dipengaruhi oleh pengalaman dan kepuasan pasien, sehingga meningkatkan kualitas layanan dan membangun citra yang baik menjadi strategi utama untuk mewujudkan *word of mouth* yang positif dan berkelanjutan.

Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap *Word of mouth*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *word of mouth*, dengan nilai T-hitung sebesar 2,400 dan tingkat signifikansi 0,017. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan *word of mouth* akan berdampak pada peningkatan kualitas layanan sebesar 2,400, dan sebaliknya. Dengan demikian, RSUD dinilai memberikan layanan yang berpotensi meningkatkan *word of mouth* di masyarakat. Hasil ini sejalan dengan penelitian [43] yang mengungkapkan bahwa *word of mouth* (WOM), *electronic word of mouth* (eWOM), dan kualitas layanan secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan

pelanggan. Selain itu, dinyatakan dalam [44] bahwa keputusan pembelian konsumen dipengaruhi oleh promosi dari mulut ke mulut, yang memiliki dampak positif dan signifikan, dan kualitas layanan juga berperan dalam mempengaruhi keputusan pembelian. Menurut temuan [45] layanan chatbot kecerdasan buatan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan terhadap merek elektronik, dengan promosi dari mulut ke mulut sebagai mediator utama dalam hubungan ini.

Penelitian ini juga sejalan dengan temuan [46] yang menemukan bahwa kualitas layanan meningkatkan promosi dari mulut ke mulut dan harga layanan yang dirasakan, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan jumlah kunjungan berulang. Hal ini juga ditunjukkan dalam [47] bahwa kualitas layanan elektronik memiliki dampak positif pada promosi dari mulut ke mulut, dengan kualitas layanan online yang memainkan peran penting dalam proses peningkatan rekomendasi pengguna. Dengan mempertimbangkan semua temuan ini, tampak bahwa layanan yang lebih berkualitas akan menghasilkan

word of mouth yang lebih positif. Oleh karena itu, rumah sakit umum memiliki kemampuan untuk meningkatkan kualitas layanan mereka sebagai sarana untuk meningkatkan pemasaran dari mulut ke mulut, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan pada akhirnya membuat pelanggan lebih loyal kepada institusi.

Pengaruh *Word of mouth* Memediasi Stigma Rumah Sakit Terhadap Keputusan Pasien

Hasil penelitian mengindikasikan bahwa *word of mouth* (WOM) berfungsi sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara stigma rumah sakit dan keputusan pasien, dengan nilai T-hitung sebesar 1,984 dan tingkat signifikansi 0,048. Temuan ini mendukung hipotesis penelitian, yang menunjukkan bahwa persepsi negatif terhadap rumah sakit dapat memengaruhi keputusan pasien secara tidak langsung melalui WOM.

Temuan ini didukung oleh penelitian [48] yang menunjukkan bahwa kualitas dan kuantitas *electronic word of mouth* (eWOM) di komunitas kesehatan *online* (OHC) memiliki pengaruh positif terhadap keputusan pasien terkait layanan kesehatan yang mereka pilih untuk diterima secara online. Selain itu,

eWOM di situs jejaring sosial (SNS) memiliki korelasi positif dengan keputusan pasien. Ditemukan juga oleh [49] menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Graha Husada Jepara berpengaruh terhadap kemungkinan kunjungan ulang serta penyebaran informasi melalui *word of mouth* (WOM). Pasien yang merasa puas dengan layanan yang diberikan cenderung membagikan pengalaman positif mereka kepada orang lain, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kemungkinan individu lain untuk memanfaatkan layanan serupa di rumah sakit tersebut.

Selain itu, *word of mouth* (WOM) terbukti menjadi mediator parsial antara kepuasan pasien dan niat untuk kembali, yang mengindikasikan bahwa pengalaman pasien lain dapat menjadi faktor penentu dalam proses pengambilan keputusan. Namun, bertentangan dengan temuan penelitian sebelumnya, penelitian [50] menemukan bahwa *electronic word of mouth* (eWOM) memiliki dampak negatif pada keputusan pemesanan. Para peneliti menemukan bahwa pemilihan atribusi, yang bertindak sebagai mediator, dan konstruk diri yang

independen, keduanya membantu mengurangi dampak negatif dari eWOM terhadap keputusan pemesanan.

Secara keseluruhan, WOM memainkan peran penting dalam mengontrol bagaimana stigma rumah sakit memengaruhi keputusan pasien. Dibandingkan dengan promosi langsung rumah sakit, pasien cenderung lebih mengandalkan pengalaman serta rekomendasi dari individu lain. Oleh karena itu, diperlukan strategi untuk meningkatkan WOM positif, seperti mendorong pasien yang puas untuk berbagi pengalaman mereka melalui forum kesehatan, media sosial, atau testimoni di situs rumah sakit. Program loyalitas pasien juga dapat diterapkan dengan memberikan insentif bagi mereka yang merekomendasikan layanan rumah sakit kepada teman dan keluarga. Selain itu, interaksi yang lebih personal antara tenaga medis dan pasien dapat meningkatkan kenyamanan serta mendorong pasien untuk berbagi pengalaman positif. Dengan demikian, rumah sakit harus berfokus pada peningkatan kualitas layanan dan pengalaman pasien guna mengurangi dampak negatif stigma dan mendorong WOM positif untuk menarik serta

mempertahankan pasien.

Pengaruh *Word of mouth* Memediasi Mutu Pelayanan Terhadap Keputusan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *word of mouth* memiliki peran sebagai mediator pada hubungan antara mutu layanan dan kepuasan pasien, sebagaimana dibuktikan oleh nilai T-value sebesar 2,130 dengan tingkat signifikansi 0,034. Kualitas layanan tidak hanya berdampak langsung pada tingkat kepuasan pasien, tetapi juga memengaruhi *word of mouth*. Peningkatan kualitas layanan mendorong penyebaran *word of mouth* yang baik sehingga memperkuat kepercayaan pasien dalam memilih layanan kesehatan. Berdasarkan temuan ini, hipotesis yang diuji dalam penelitian ini dapat diterima.

Temuan ini konsisten dengan penelitian [51] yang menyatakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh pada waktu kedatangan kembali dalam jangka panjang, dan kepuasan pasien juga tidak mengurangi dampak waktu kedatangan kembali. Namun, *word of mouth* (WOM) memiliki dampak signifikan terhadap niat pasien untuk kembali ke rumah sakit,

yang mengindikasikan perannya dalam membangun kepercayaan dan mendorong pasien untuk menggunakan layanan rumah sakit secara berulang. [52] Penelitian ini mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan memiliki korelasi positif dengan empati dan pengalaman menyenangkan, yang selanjutnya berpengaruh secara signifikan terhadap *word of mouth* serta meningkatkan potensi pembelian di masa depan. Selain itu, dinyatakan dalam [53] bahwa kualitas layanan dan word-of-mouth (e-WOM) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kesediaan pengunjung untuk tinggal di ruang rawat inap. Namun, masih diperlukan perbaikan dalam penyediaan informasi mengenai ketersediaan dokter dan layanan. Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa informasi dari mulut ke mulut dan kualitas layanan memainkan peran penting dalam meningkatkan transparansi informasi perawatan kesehatan dan mendorong pasien untuk tetap tinggal dan kembali ke fasilitas tersebut. Sebagai hasil dari temuan ini, dapat ditarik kesimpulan bahwa promosi dari mulut ke mulut berperan sebagai mediator antara pengaruh kualitas layanan terhadap

keputusan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan sebelumnya yang mengidentifikasi hubungan yang kuat antara kepuasan pasien, *word of mouth* (WOM), dan niat untuk kembali. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas layanan serta mendorong WOM yang menguntungkan menjadi strategi yang efektif dalam mempengaruhi keputusan pasien dalam memilih layanan rumah sakit serta meningkatkan kemungkinan kunjungan ulang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis, disimpulkan bahwa karakteristik responden pasien rawat inap di RSUD Solok Selatan didominasi oleh kelompok usia paruh baya, dengan tingkat pendidikan menengah ke bawah, serta berpenghasilan rendah. Faktor-faktor ini berpotensi memengaruhi persepsi mereka terhadap rumah sakit, terutama dalam aspek stigma, mutu layanan, dan keputusan memilih rawat inap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stigma rumah sakit memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pasien, di mana persepsi yang melekat

pada rumah sakit memengaruhi pilihan mereka dalam menentukan layanan kesehatan. Selain itu, kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pasien, sehingga semakin baik mutu layanan yang diberikan, semakin besar kemungkinan pasien memilih layanan tersebut.

Faktor *word of mouth* (WOM) turut berkontribusi dalam pengambilan keputusan pasien, di mana informasi yang diterima dari pengalaman individu lain memengaruhi preferensi mereka terhadap layanan kesehatan rumah sakit. Lebih lanjut, hasil penelitian mengungkapkan bahwa stigma rumah sakit berpengaruh terhadap *word of mouth*, mendorong meningkatnya diskusi atau perbincangan mengenai rumah sakit di masyarakat. Demikian pula, kualitas pelayanan yang lebih baik berkontribusi pada peningkatan *word of mouth* yang positif di lingkungan sosial pasien. Selain itu, *word of mouth* berperan sebagai mediator dalam hubungan antara stigma rumah sakit dan keputusan pasien, di mana informasi yang diperoleh dari pengalaman orang lain dapat memperkuat atau melemahkan dampak stigma terhadap keputusan pasien. Hal

serupa juga terjadi pada hubungan kualitas layanan dan keputusan pasien, yang dimediasi oleh *word of mouth*. Pasien yang memiliki pengalaman layanan yang baik lebih cenderung menyebarkan informasi secara lisan, yang pada akhirnya dapat memengaruhi keputusan pasien lain dalam memilih layanan kesehatan di rumah sakit tersebut.

RSUD Solok Selatan direkomendasikan untuk memerangi stigma negatif dengan melakukan sosialisasi aktif, edukasi masyarakat, dan transparansi layanan. Rekomendasi ini didasarkan pada kesimpulan yang telah diberikan untuk situasi tersebut. Rumah sakit juga perlu meningkatkan kualitas layanan mereka dengan menerapkan teknologi digital, memberikan pelatihan berkualitas tinggi, dan membangun saluran komunikasi yang relatif cepat. Transparansi informasi, edukasi tentang keamanan obat, dan peningkatan perhatian terhadap pengawasan distribusi juga diperlukan untuk meningkatkan kepercayaan pasien terhadap kualitas obat. Penerapan sistem penilaian layanan yang berbasis teknologi digital, penempatan petugas di lokasi-lokasi penting, dan penambahan jumlah petugas

di unit-unit kunci merupakan cara-cara yang potensial untuk meningkatkan daya tanggap layanan. Rekomendasi dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemeriksaan kesehatan yang ditawarkan oleh RSUD Solok Selatan juga dapat ditingkatkan melalui pemanfaatan testimoni pengguna, program penghargaan, dan kolaborasi dengan organisasi publik dan swasta.

Ucapan Terima kasih:

Kepada LPPM Universitas Respati Indonesia atas persetujuannya untuk memfasilitasi penelitian ini dan seluruh responden yang telah berkenan terlibat pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA :

- [1] A. F. Isman, 'Kesejahteraan berbasis Pemberdayaan Filantropi Zakat: Analisis pada Aspek Ekonomi, Sosial, Pendidikan, dan Kesehatan', *Salus Cult. J. Pembang. Mns. dan Kebud.*, vol. 3, no. 1, pp. 27–36, 2023, doi: 10.55480/saluscultura.v3i1.83.
- [2] S. W. Hasanah, 'Strategi implementasi keselamatan pasien untuk meningkatkan kualitas pelayanan di rsud abdoel wahab sjahrane', vol. 3, no. 1, pp. 12–43, 2024.
- [3] A. G. Perry, P. A. Potter, and W. R. Ostendor, 'Clinical Nursing Skills & Techniques.', *Elsevier Inc.*, pp. 425–435, 2018.
- [4] S. W. Salmond, 'Individual Competence and Evidence-Based Practice (with Inclusion of the International Standards)', *Textb. Transcult. Heal. Care A Popul. Approach Cult. Competence Concepts Nurs. Care*, pp. 61–79, 2021.
- [5] Fitria Dwi Ayuningtyas and Indrajati Wibowo, 'Analisis Kinerja Pelayanan Tenaga Medis Terhadap Pasien BPJS di RS Muhammadiyah Kota Bandung', *JEMSI (Jurnal Ekon. Manajemen, dan Akuntansi)*, vol. 10, no. 4, pp. 2290–2299, 2024, doi: 10.35870/jemsi.v10i4.2575.
- [6] B. G. Link and J. C. Phelan, 'Conceptualizing stigma', *Annu. Rev. Sociol.*, vol. 27, no. 1, pp. 363–385, 2001.
- [7] P. Corrigan, 'How stigma interferes with mental health care', *Am. Psychol.*, vol. 59, no. 7, pp. 614–625, 2004, doi: 10.1037/0003-066X.59.7.614.

- [8] S. Yekti Widadi, H. Taobah Ramdani, and D. Yusuf Ibrahim, 'Gambaran Kualitas Hidup dan Perawatan Diri Pada Pasien Gagal Jantung Kongestif Rawat Inap Di Rumah Sakit dr Slamet Garut', *Innov. J. Soc. Sci. Res.*, vol. 4, no. 3, pp. 5739–5763, 2024, [Online]. Available: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/11067>
- [9] R. Yanuarti, H. Febriawati, W. Angraini, B. A. Pratiwi, and N. Wati, 'Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan Rumah Sakit pada Masa Pandemi Covid-19', *J. Kesmas Asclepius*, vol. 3, no. 2, pp. 49–59, 2021, doi: 10.31539/jka.v3i2.3071.
- [10] A. Anfal, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018', *Excell. Midwifery J.*, vol. 3, no. 2, pp. 1–19, 2020, doi: 10.55541/emj.v3i2.130.
- [11] D. Indriani, M. Akbar, and A. Arianto, 'Pengaruh *Word of mouth* dan Brand Image terhadap Keputusan Memilih Layanan Rumah Sakit Pendidikan Universitas Hasanuddin', *Wardah*, vol. 24, no. 2, pp. 75–91, 2023, doi: 10.19109/wardah.v24i2.21184.
- [12] R. Rummyeni, D. Samsudin, H. M. Syam, and S. Selwendri, 'Word-of-mouth communication as a promotional tool in the medical tourism industry', *J. Komun.*, vol. 15, no. 1, pp. 105–119, 2023.
- [13] S. X. Zhang *et al.*, 'At the height of the storm: Healthcare staff's health conditions and job satisfaction and their associated predictors during the epidemic peak of COVID-19', *Brain. Behav. Immun.*, vol. 87, pp. 144–146, 2020, doi: 10.1016/j.bbi.2020.05.010.
- [14] M. Sukman, H. Haeruddin, and S. Sumiaty, 'Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pasien Memilih Rawat Jalan di RSIA Malebu Husada Tahun 2022', *J. Muslim Community Heal.*, vol. 4, no. 4, pp. 157–170, 2023.
- [15] R. Rochmiati, C. Suryawati, and Z. Shaluhiah, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pilihan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Syariah', *JKM (Jurnal Kesehat. Masyarakat) Cendekia Utama*, vol. 8, no. 2, p. 152, 2021, doi: 10.31596/jkm.v8i2.680.
- [16] D. W. Hosmer, T. Hosmer, S. Le Cessie, and S. Lemeshow, 'A

- comparison of goodness-of-fit tests for the logistic regression model', *Stat. Med.*, vol. 16, no. 9, pp. 965–980, 1997.
- [17] I. Nurdin and S. Hartati, *Metodologi penelitian sosial*. Media Sahabat Cendekia, 2019.
- [18] H. I. Ghazali, 'Metodologi Penelitian Skripsi dan Tesis Bisnis', *Ed. Kedua*. Jakarta PT. Raja Grafi Persada, 2018.
- [19] E. V. Setyadi, R. Suarly, R. Handoko, and A. Ali, 'Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Continuance Intention dari Pengguna pada Layanan M-Payment (Studi Kasus Go-Pay)', *Kaji. Brand. Indones.*, vol. 2, no. 2, pp. 162–200, 2020.
- [20] J. F. Hair Jr, L. M. Matthews, R. L. Matthews, and M. Sarstedt, 'PLS-SEM or CB-SEM: updated guidelines on which method to use', *Int. J. Multivar. Data Anal.*, vol. 1, no. 2, pp. 107–123, 2017.
- [21] I. A. B. Atmaja, 'PENGARUH LEADERSHIP STYLE DAN KETERLIBATAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA MADIUN', in *SIMBA: Seminar Inovasi Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi*, 2024.
- [22] K. F. Basalamah, R. A. Ahri, and M. Multazam, 'Pengaruh Citra dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Minat Kembali Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar', *An Idea Heal. J.*, vol. 1, no. 03, pp. 81–91, 2021.
- [23] C. A. Wibowo, 'Pengaruh Pelatihan Kerja, Lingkungan Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Roy Sentoso Collection Yogyakarta', *J. Bisnis Dan Manaj.*, pp. 93–105, 2021.
- [24] I. Lisdiana, I. Prasetyo, and C. S. Hartati, 'Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Pada Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas', *J. Ekon. Bisnis Dan Manaj.*, vol. 1, no. 2, pp. 50–63, 2023.
- [25] E. Asmalasari, M. S. Hidayat, and S. A. Mulasari, 'The Role of Service Quality, Satisfaction, and Value Perception in Increase Visitor Interest Study on Dental Poly Services UPT Semanu II Health Center.', *J. Indones. Sos. Teknol.*, vol. 5, no. 12, 2024.
- [26] R. NINGSIH, S. SUPRIYANTORO, and N. NOFIERNI, 'FAKTOR YANG

- MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PASIEN RAWAT INAP NON PSIKIATRI DI RUMAH SAKIT KHUSUS DAERAH (RSKD) X JAKARTA', *J. Nurs. Public Heal.*, vol. 11, no. 2, pp. 521–532, 2023.
- [27] M. Viana, N. Y. Sari, and M. D. Dora, 'HUBUNGAN STIGMA DENGAN PENGAMBILAN KEPUTUSAN KELUARGA DALAM MELAKUKAN PENGOBATAN PASIEN GANGGUAN JIWA', *J. Pinang Masak*, vol. 2, no. 1, pp. 1–12, 2023.
- [28] D. Eisenberg, M. F. Downs, E. Golberstein, and K. Zivin, 'Stigma and help seeking for mental health among college students', *Med. care Res. Rev.*, vol. 66, no. 5, pp. 522–541, 2009.
- [29] J. A. SIREY, M. L. BRUCE, G. S. ALEXOPOULOS, D. A. PERLICK, S. J. FRIEDMAN, and B. S. MEYERS, 'Perceived stigma and patient-rated severity of illness as predictors of antidepressant drug adherence: On stigma as a barrier to recovery', *Psychiatr. Serv. (Washington, DC)*, vol. 52, no. 12, pp. 1615–1620, 2001.
- [30] B. T. T. Quyen, N. T. Ha, and H. Van Minh, 'Outpatient satisfaction with primary health care services in Vietnam: Multilevel analysis results from The Vietnam Health Facilities Assessment 2015', *Heal. Psychol. Open*, vol. 8, no. 1, p. 20551029211015116, 2021.
- [31] U. K. Bariya, R. Rosyidah, and M. S. Hidayat, 'PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN UNIT RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT: LITERATUR REVIEW', *Heal. Tadulako J. (Jurnal Kesehat. Tadulako)*, vol. 10, no. 4, pp. 547–555, 2024.
- [32] S. Syarifuddin, 'Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Keputusan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Perdagangan Kabupaten Simalungun'.
- [33] A. Rauf, N. Muhammad, H. Mahmood, and Y. Y. Yen, 'The influence of healthcare service quality on patients' satisfaction in urban areas: The case of Pakistan', *Heliyon*, vol. 10, no. 18, 2024.
- [34] X. Sun *et al.*, 'An intelligent decision support framework for nursing home resource planning with enhanced heterogeneous service demand modeling', *Eng. Appl. Artif. Intell.*, vol. 137, p. 109221, 2024.
- [35] T. S. Ling and A. W. Pratomo,

- 'Pengaruh Brand Image, Persepsi Harga dan *Word of mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen The Highland Park Resort Hotel Bogor', *J. Ilm. Pariwisata Kesatuan*, vol. 1, no. 1, pp. 31–42, 2020.
- [36] G. W. Saputra and I. G. A. K. S. Ardani, 'Pengaruh digital marketing, *word of mouth*, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian'. Udayana University, 2020.
- [37] R. Fatkhurrohman, R. Tresnati, and A. Hendarta, 'Pengaruh kualitas website dan electronic *word of mouth* terhadap proses keputusan pasien dalam memilih rumah sakit (Survey pada Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung)', *J. Bisnis dan Manaj.*, vol. 3, no. 5, pp. 868–883, 2023.
- [38] C. Febiana, A. P. Wijayanti, W. Winarti, and M. Hanafi, 'Pengaruh Promosi Melalui Media Sosial Dan *Word of mouth* Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien', 2024.
- [39] K. Hoover, S. Lockhart, C. Callister, J. S. Holtrop, and S. L. Calcaterra, 'Experiences of stigma in hospitals with addiction consultation services: A qualitative analysis of patients' and hospital-based providers' perspectives', *J. Subst. Abuse Treat.*, vol. 138, p. 108708, 2022.
- [40] R. A. Ruliati, E. B. Satoto, and A. Sanosra, 'Pengaruh Fasilitas Rumah Sakit Dan Harga Pelayanan Terhadap *Word of mouth* Melalui Kepuasan Pasien', *Relasi J. Ekon.*, vol. 19, no. 2, pp. 396–410, 2023.
- [41] S. Martin, 'Word-of-mouth in the health care sector: a literature analysis of the current state of research and future perspectives', *Int. Rev. Public Nonprofit Mark.*, vol. 14, pp. 35–56, 2017.
- [42] F. Saputra, 'Konfirmasi Empat Faktor yang Berpengaruh terhadap *Word of mouth* di Rumah Sakit', *J. Ilmu Kesehat. Masy.*, vol. 7, no. 04, pp. 227–239, 2018, doi: 10.33221/jikm.v7i04.172.
- [43] A. A. Itasari, N. H. Hastuti, and A. Supriyadi, 'Pengaruh *word of mouth*, electronic *word of mouth* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan', *ETTISAL J. Commun.*, vol. 5, no. 2, pp. 260–271, 2020.
- [44] B. Yahya and A. S. Yuniarto, 'Pengaruh *Word of mouth*, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap

- Keputusan Pembelian Konsumen Warmindo', *J. Akuntansi, Manajemen, dan Perenc. Kebijak.*, vol. 2, no. 1, p. 13, 2024.
- [45] M. F. Shahzad, S. Xu, X. An, and I. Javed, 'Assessing the impact of AI-chatbot service quality on user e-brand loyalty through chatbot user trust, experience and electronic word of mouth', *J. Retail. Consum. Serv.*, vol. 79, p. 103867, 2024.
- [46] C.-H. S. Liu and T. Lee, 'Service quality and price perception of service: Influence on word-of-mouth and revisit intention', *J. Air Transp. Manag.*, vol. 52, pp. 42–54, 2016.
- [47] J. Zeqiri, T. R. Dania, L.-T. D. Adriana, K. Gagic, and K. Gleason, 'The impact of e-service quality on word of mouth: A higher education context', *Int. J. Manag. Educ.*, vol. 21, no. 3, p. 100850, 2023.
- [48] W. Shan, J. Wang, X. Shi, and R. D. Evans, 'The impact of electronic word-of-mouth on patients' choices in online health communities: A cross-media perspective', *J. Bus. Res.*, vol. 173, p. 114404, 2024.
- [49] D. N. Cahyani and M. R. Roosdhani, 'Eksplorasi Kepuasan Pasien: Analisis Dampaknya Terhadap Niat Kunjungan Ulang dan Ward Of Mouth Pada Rumah Sakit Graha Husada Jepara', *J. Manag. dan Bisnis*, pp. 11–19, 2024.
- [50] M. Song, R. Law, and Y. Duan, 'What are the obstacles in the way to "avoid landmines"? Influence of electronic word-of-mouth dispersion on order decision from the self-construal perspective', *Int. J. Hosp. Manag.*, vol. 107, p. 103334, 2022.
- [51] A. U. Abutar and D. S. S. Wuisan, 'The Influence of Service Quality, Word of mouth, Patient Physician Trust on Revisit Intentions Mediated by Patient Satisfaction in Primaya Hospital Patients', *Kontigensi J. Ilm. Manaj.*, vol. 12, no. 2, pp. 746–756, 2024.
- [52] O. Kitapci, C. Akdogan, and İ. T. Dortyol, 'The impact of service quality dimensions on patient satisfaction, repurchase intentions and word-of-mouth communication in the public healthcare industry', *Procedia-Social Behav. Sci.*, vol. 148, pp. 161–169, 2014.
- [53] Riswidianoro, M. Gunarto, and J. R. Widokarti, 'DAMPAK KUALITAS LAYANAN DAN ELECTRONIC WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN

MEMILIH BEROBAT DI RUMAH SAKIT
(Studi Kasus di Kabupaten Indragiri

Hulu), vol. 7, 2024.