

PENGARUH INDIVIDUAL CULTUR, INTERPERSONAL COMUNICATION DAN ASSURENCE TERHADAP SWITCHING INTENTION YANG DIMEDIASI OLEH TRUST (STUDI PADA PASIEN TENAGA KERJA ASING (TKA) DI RSUD MOROWALI 2025)

Aryu Yuyu Wisudawati Rau¹, Ismail Sangadji¹, Achda Ferdians¹

¹Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit, Universitas Respati Indonesia

ABSTRAK

Indonesia sebagai negara dengan pertumbuhan industri yang pesat menjadi tujuan utama bagi Tenaga Kerja Asing (TKA) di sektor strategis seperti pertambangan, konstruksi, dan energi. RSUD Morowali, sebagai rumah sakit rujukan di kawasan industri, menghadapi fenomena perpindahan pasien TKA sebesar 29% dalam lima bulan terakhir. Kondisi ini menandakan perlunya kajian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pasien. **Penelitian ini bertujuan** menganalisis pengaruh Individual Culture, Interpersonal Communication, dan Assurance terhadap Switching Intention pasien TKA dengan Trust sebagai variabel mediasi. Desain penelitian menggunakan survei analitik dengan pendekatan kuantitatif dan metode Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS). Sampel penelitian berjumlah 200 responden TKA yang dipilih dengan teknik purposive random sampling. **Hasil penelitian** menunjukkan bahwa Individual Culture berpengaruh signifikan terhadap Switching Intention, namun tidak berpengaruh terhadap Trust. Interpersonal Communication terbukti tidak berpengaruh signifikan baik terhadap Trust maupun Switching Intention. Sebaliknya, Assurance berpengaruh signifikan terhadap Trust dan Switching Intention. Sementara itu, Trust berperan penting dalam menurunkan Switching Intention serta memediasi hubungan antara Assurance dan Switching Intention. **Penelitian ini menyimpulkan** bahwa peningkatan mutu layanan berbasis pemahaman budaya individu, penguatan dimensi assurance, dan pembangunan trust merupakan strategi penting untuk menekan niat perpindahan pasien TKA. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya kajian manajemen pelayanan kesehatan terkait perilaku pasien internasional; secara praktis, memberikan rekomendasi kepada RSUD Morowali untuk memperkuat komunikasi lintas budaya, meningkatkan standar assurance, serta membangun sistem layanan yang berorientasi pada retensi pasien asing.

Kata kunci: Individual Culture, Interpersonal Communication, Assurance, Trust, Switching Intention, RSUD Morowali

ABSTRACT

Indonesia, with its rapid industrial growth, has become a key destination for Foreign Workers (FW) employed in strategic sectors such as mining, construction, and energy. Morowali Regional General Hospital (RSUD Morowali), as a referral hospital in the industrial area, faces a phenomenon in which 29% of FW patients switched healthcare providers within the last five months. This indicates the urgency to examine factors influencing patient loyalty. **This study aims** to analyze the influence of Individual Culture, Interpersonal Communication, and

Assurance on FW patients' Switching Intention, with Trust as a mediating variable. The research employed an analytical survey with a quantitative approach using Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS). A total of 200 FW patients were selected as respondents through purposive random sampling. **The findings reveal** that Individual Culture significantly affects Switching Intention but does not influence Trust. Interpersonal Communication shows no significant effect on either Trust or Switching Intention. In contrast, Assurance significantly influences both Trust and Switching Intention. Furthermore, Trust plays a crucial role in reducing Switching Intention and mediates the relationship between Assurance and Switching Intention. **This study concludes** that improving healthcare service quality through cultural understanding, strengthening assurance, and fostering trust are key strategies to reduce FW patients' switching intention. Theoretically, this research enriches the literature on healthcare service management, particularly concerning international patient behavior. Practically, it provides recommendations for RSUD Morowali to strengthen cross-cultural communication, enhance assurance standards, and develop service systems oriented toward foreign patient retention.

Keywords: Individual Culture, Interpersonal Communication, Assurance, Trust, Switching Intention, RSUD Morowali

Pendahuluan

RSUD Morowali, sebagai rumah sakit utama di Kabupaten Morowali, Sulawesi Tengah, mencatat 33.300 kunjungan pasien pada Januari–Mei 2025, dengan 1.226 di antaranya berasal dari tenaga kerja asing (TKA). Namun, 356 pasien TKA (sekitar 29%) memilih berpindah layanan ke rumah sakit lain. Kondisi ini menegaskan adanya tantangan dalam pelayanan kesehatan di kawasan industri, di mana rumah sakit dituntut tidak hanya unggul secara medis, tetapi juga mampu merespons perbedaan budaya, bahasa, dan ekspektasi pasien TKA.

Kualitas interaksi antara tenaga medis dan pasien TKA menjadi kunci dalam

memenuhi ekspektasi layanan. Pasien TKA cenderung menilai layanan berdasarkan komunikasi, sikap profesional, dan jaminan keamanan yang mereka terima. Ketika kebutuhan ini tidak terpenuhi, muncul potensi switching intention atau niat pasien untuk berpindah ke penyedia layanan lain yang dianggap lebih baik (Rawis et al., 2022).

Switching intention atau niat untuk berpindah merupakan suatu konsep yang menggambarkan kecenderungan seseorang untuk meninggalkan penyedia layanan yang sedang digunakannya dan beralih ke penyedia layanan lain yang dianggap lebih

sesuai dengan kebutuhan dan harapannya. Menurut Zhao (2025) switching intention merupakan indikator penting dalam memahami perilaku konsumen, terutama dalam konteks hubungan jangka panjang dengan penyedia layanan.

Budaya individu (individual culture) adalah kumpulan nilai, norma, dan keyakinan yang dianut oleh seorang individu yang kemudian membentuk cara berpikir dan perilaku mereka dalam berinteraksi dengan lingkungan, termasuk dalam konteks layanan kesehatan (Hofstede, 2006). Budaya individu berpengaruh besar terhadap harapan pasien terhadap layanan kesehatan dan bagaimana mereka memahami serta merespons perbedaan budaya yang mungkin muncul selama proses pelayanan. Misalnya, pasien dari latar belakang budaya tertentu mungkin lebih mengutamakan aspek pelayanan yang berbeda dibandingkan dengan pasien dari budaya lain, sehingga pemahaman terhadap budaya individu menjadi kunci bagi penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dan memuaskan. Penelitian Yang et al. (2023) dan Suarez-Almazor et al. (2010) menyatakan bahwa

individual culture berpengaruh terhadap switching intention pasien TKA.

Komunikasi interpersonal (interpersonal communication) merupakan proses interaksi dua arah antara pasien dan tenaga medis yang melibatkan pertukaran informasi, ekspresi perasaan, dan sikap empati. Komunikasi yang efektif dan berkualitas antara tenaga medis dan pasien telah terbukti dapat meningkatkan kepuasan pasien, memperkuat kepercayaan, serta mengurangi kecenderungan pasien untuk berpindah ke penyedia layanan lain (Roter & Hall, 2006). Penelitian Sirera et al. (2024) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif terhadap switching intention pasien TKA. Namun, penelitian (Ben Natan et al., 2024) menunjukkan hasil yang berlawanan, di mana komunikasi interpersonal tidak berpengaruh terhadap switching intention pasien TKA.

Assurance (jaminan) merupakan salah satu dimensi penting dari kualitas layanan yang mencakup kompetensi profesional, kredibilitas, dan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan rasa aman serta keyakinan kepada pasien selama menerima pelayanan (Parasuraman et al.,

1988). Aspek assurance menjadi salah satu faktor yang sangat diperhatikan pasien karena berhubungan langsung dengan persepsi mereka terhadap profesionalisme dan keandalan penyedia layanan. Ketika pasien merasa yakin bahwa tenaga medis dan fasilitas yang digunakan memiliki standar kompetensi dan etika yang tinggi, maka tingkat kepercayaan mereka meningkat, sehingga berkontribusi pada loyalitas dan menurunkan switching intention. Penelitian Widikusyanto (2022) menemukan bahwa assurance berpengaruh positif terhadap switching intention pasien TKA.

Selain ketiga faktor di atas, trust (kepercayaan) juga menjadi variabel kunci yang memediasi hubungan antara budaya individu, komunikasi interpersonal, dan assurance dengan switching intention. Trust dapat didefinisikan sebagai keyakinan atau kepercayaan pasien bahwa penyedia layanan akan memenuhi ekspektasi mereka, bertindak secara jujur, dan menjaga kepentingan pasien dengan konsisten (Canning et al., 2020)

Menurut Taylor et al. (2023) trust sebagai derajat dimana seseorang yang percaya menaruh sikap positif terhadap

keinginan baik dan keandalan orang lain yang dipercayanya di dalam situasi yang berubah-ubah dan beresiko. Trust adalah kesediaan seseorang atau kelompok untuk menjadi rentan terhadap pihak lain didasarkan pada keyakinan dari tindakan terakhirnya dalam menunjukkan benevolent (niat baik), reliable (dapat dipercaya), competent (kompetensi), honest (kejujuran), dan open (keterbukaan).

Kepercayaan yang terbentuk secara positif akan menjadi landasan kuat bagi hubungan jangka panjang antara pasien dan penyedia layanan, sehingga meminimalkan niat pasien untuk berpindah ke penyedia lain (Ai et al., 2022). Dalam konteks ini, trust tidak hanya berfungsi sebagai hasil dari pengalaman pelayanan yang baik, tetapi juga sebagai penguat yang memperkuat loyalitas pasien dan menekan switching intention. Penelitian Liang et al. (2018) menegaskan bahwa trust atau kepercayaan berpengaruh positif terhadap switching intention pasien TKA.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk meneliti dengan judul “Pengaruh Individual Culture, Interpersonal Communication dan Assurance Terhadap Switching Intention yang Dimediasi Oleh

Trust (Studi Pada Pasien Tenaga Kerja Asing

(TKA) di RSUD Morowali)

METODE

Metode penelitian ini menggunakan desain survey analitik dengan pendekatan kuantitatif dan rancangan explanatory research, yang bertujuan menjelaskan hubungan antara variabel individual culture, interpersonal communication, dan assurance terhadap switching intention dengan trust sebagai variabel mediasi pada pasien Tenaga Kerja Asing (TKA) di RSUD Morowali tahun 2025. Penelitian dilaksanakan di RSUD Morowali selama bulan Juni–Juli 2025, mencakup penyebaran kuesioner, pengumpulan data, dan analisis hasil.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien TKA Tiongkok yang pernah mendapatkan pelayanan kesehatan di RSUD Morowali dalam enam bulan terakhir, sedangkan sampel ditentukan dengan teknik random sampling berdasarkan kriteria inklusi tertentu, meliputi pasien TKA Tiongkok yang pernah berkunjung minimal satu kali, bekerja di perusahaan wilayah

Morowali, mampu memahami kuesioner, dan bersedia menjadi responden.

Perhitungan sampel dengan rumus Cochran menghasilkan 96 responden, namun untuk meningkatkan akurasi ditetapkan jumlah akhir sebanyak 200 responden. Instrumen penelitian berupa kuesioner terstruktur dengan skala Likert yang mengukur variabel penelitian.

Data dikumpulkan melalui proses coding, entry, dan cleaning sebelum dianalisis menggunakan metode SEM-PLS. Analisis outer model dilakukan untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen melalui nilai loading factor, discriminant validity, composite reliability, AVE, dan Cronbach alpha. Analisis inner model digunakan untuk menguji hubungan antar konstruk laten dengan melihat nilai R^2 , sedangkan pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t-statistik ($t > 1,96$) dan p-value ($< 0,05$) pada tingkat signifikansi 5% (Hair et al., 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Table 1 Hasil Uji Construct Reliability dan Validity

Konstruk	Cronbach's Alpha	Composite Reliability (rho_A)	Composite Reliability (rho_C)	Average Variance Extracted (AVE)
AS	0.969	0.970	0.975	0.867
IC	0.949	0.951	0.957	0.736
ITC	0.975	0.976	0.978	0.816
SI	0.952	0.953	0.961	0.806

Sumber: SEM PLS

Evaluasi reliabilitas dan validitas konstruk merupakan tahap penting dalam memastikan kualitas model pengukuran. Dalam penelitian ini, reliabilitas dan validitas konstruk diuji menggunakan beberapa indikator utama, yaitu Cronbach's Alpha, Composite Reliability (rho_A dan rho_C), serta Average Variance Extracted (AVE). Reliabilitas Konsistensi ditunjukkan oleh nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability.

Seluruh konstruk penelitian menunjukkan nilai Cronbach's Alpha, Composite Reliability, dan AVE yang sangat tinggi (di atas batas minimum 0,7 untuk reliabilitas dan 0,5 untuk AVE), sehingga instrumen dapat dinyatakan valid dan reliabel. Hal ini menegaskan bahwa indikator yang digunakan konsisten dalam mengukur konstruk assurance, individual culture, interpersonal communication, dan switching intention serta memiliki kemampuan diskriminatif yang baik.

Table 2 Discriminant Validity

	AS	IC	ITC	SI	T
AS					
IC	0.905				

ITC	0.996	0.896			
SI	0.981	0.906	0.962		
T	0.990	0.857	0.963	0.966	

Hasil analisis korelasi antar konstruk menunjukkan bahwa semua variabel memiliki hubungan yang sangat kuat, dengan nilai korelasi di atas 0,85. Hal ini

menegaskan bahwa assurance, individual culture, interpersonal communication, trust, dan switching intention saling berkaitan erat, sehingga trust berperan penting

sebagai mediator dalam menjelaskan terhadap niat berpindah layanan.
pengaruh variabel-variabel tersebut

Table 3 Uji Multikolinier

	AS	IC	ITC	SI	T
AS				30.139	17.722
IC				4.329	4.297

ITC				17.455	17.235
SI					
T				15.628	

Sumber: SEM PLS

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa seluruh konstruk memiliki nilai VIF yang relatif tinggi, terutama pada variabel assurance (30,139) dan interpersonal communication (17,455), yang mengindikasikan adanya potensi multikolinearitas kuat antar variabel.

Meskipun demikian, temuan ini menegaskan bahwa konstruk penelitian saling berkaitan erat, sehingga perlu kehati-hatian dalam interpretasi model SEM-PLS agar tidak terjadi bias akibat korelasi yang terlalu tinggi (Hair et al., 2019).

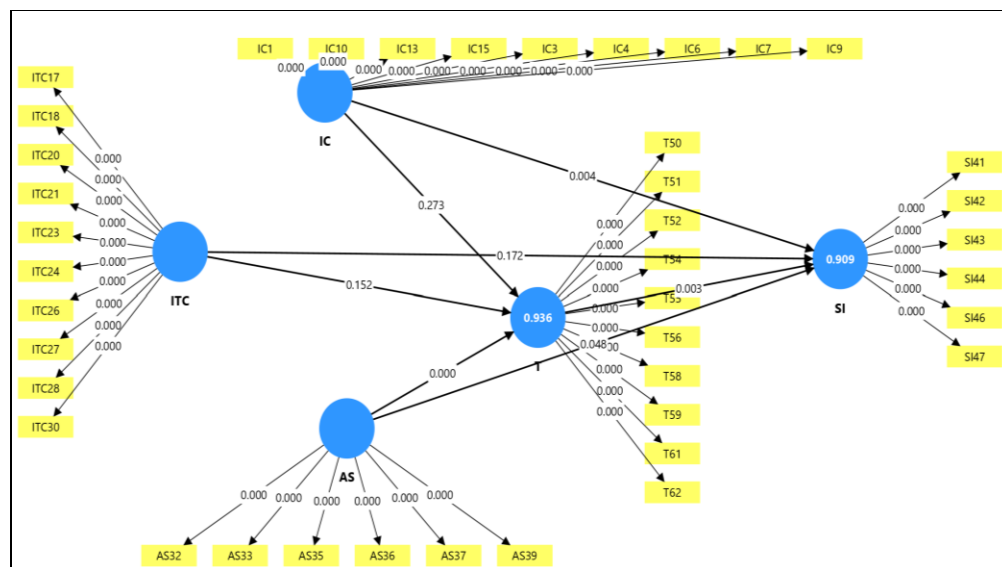


Figure 1 Path Coefficient Model

Hasil uji koefisien jalur menunjukkan bahwa assurance berpengaruh signifikan terhadap trust ($T = 8,588$; $p = 0,000$) dan secara langsung terhadap switching

intention meskipun dengan kekuatan moderat ($T = 1,664$; $p = 0,048$). Selain itu, individual culture berpengaruh signifikan terhadap switching intention ($T = 2,644$; $p =$

0,004), sedangkan trust sendiri terbukti menjadi prediktor kuat terhadap switching intention ($T = 2,770$; $p = 0,003$), sementara

pengaruh interpersonal communication tidak signifikan baik terhadap trust maupun switching intention.

Table 4 Path Coefficient Mediasi

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ($ O/STDEV $)	P values
AS -> SI	0.341	0.344	0.130	2.625	0.004
IC -> SI	-0.012	-0.006	0.021	0.584	0.279
ITC -> SI	0.043	0.039	0.046	0.944	0.172

Hasil uji koefisien jalur menunjukkan bahwa assurance berpengaruh signifikan terhadap switching intention ($O = 0,341$; $T = 2,625$; $p = 0,004$), sehingga semakin tinggi jaminan layanan yang dirasakan pasien, semakin besar kecenderungan mereka untuk berpindah layanan. Sebaliknya, individual culture ($T = 0,584$; $p = 0,279$) dan interpersonal communication ($T = 0,944$; $p = 0,172$) tidak berpengaruh signifikan terhadap switching intention, sehingga keduanya tidak menjadi faktor penentu dalam keputusan pasien TKA untuk berpindah rumah sakit.

Individual Culture (H1) tidak berpengaruh signifikan terhadap trust pasien TKA di RSUD Morowali, karena karakteristik responden yang homogen (laki-laki usia produktif dengan pendidikan

rendah) lebih berorientasi pada kebutuhan fungsional layanan dibandingkan nilai budaya. Interpersonal Communication (H2) juga tidak berpengaruh signifikan terhadap trust, terutama akibat hambatan bahasa dan preferensi pasien yang lebih menekankan kejelasan instruksi medis praktis daripada interaksi empatik. Sebaliknya, Assurance (H3) terbukti berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap trust, dengan indikator dominan berupa jaminan kualitas layanan dan profesionalisme tenaga medis. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan trust pasien TKA lebih ditentukan oleh aspek mutu, keamanan, dan konsistensi layanan medis, bukan oleh faktor budaya maupun komunikasi interpersonal. Implikasi praktis bagi RSUD Morowali adalah memperkuat

aspek assurance melalui SOP konsisten, sertifikasi tenaga kesehatan, dan peningkatan kompetensi profesional untuk menurunkan switching intention serta memperkuat loyalitas pasien TKA(Rawis et al., 2022).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Individual Culture (H4) berpengaruh signifikan terhadap switching intention, di mana semakin kuat nilai budaya individu pasien, semakin tinggi kecenderungan mereka untuk berpindah layanan kesehatan. Indikator kepatuhan terhadap aturan dan kebiasaan individu menjadi faktor dominan, sejalan dengan teori pertukaran sosial dan perilaku konsumen yang menekankan peran budaya dalam evaluasi layanan. Sebaliknya, Interpersonal Communication (H5) tidak berpengaruh signifikan terhadap switching intention, karena pasien lebih menekankan kepastian layanan medis dibandingkan interaksi interpersonal, meskipun komunikasi dokter sudah jelas dan efektif.

Sementara itu, Assurance (H6) terbukti berpengaruh positif terhadap switching intention, meski pengaruhnya belum sepenuhnya stabil, dengan indikator utama berupa jaminan kualitas dan

profesionalisme tenaga medis. Trust (H7) juga berpengaruh signifikan terhadap switching intention, namun menariknya, semakin tinggi kepercayaan pasien, semakin besar pula kecenderungan mereka untuk membandingkan layanan dengan rumah sakit lain. Temuan ini menegaskan bahwa bagi RSUD Morowali, strategi utama untuk menekan niat berpindah adalah memperkuat aspek assurance dan mengelola trust secara konsisten melalui mutu layanan, komunikasi sederhana, serta transparansi prosedur dan biaya(Jiang et al., 2024; Müller et al., 2014).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Trust tidak memediasi hubungan antara Individual Culture maupun Interpersonal Communication terhadap Switching Intention (H8 dan H9 ditolak). Homogenitas budaya responden (TKA laki-laki usia produktif dengan pendidikan rendah) serta hambatan bahasa membuat trust tidak terbentuk optimal, sehingga nilai budaya maupun komunikasi interpersonal tidak mampu menekan niat berpindah layanan. Meskipun indikator IC7 (kepatuhan) dan ITC20 (kejelasan dokter) memiliki outer loading tinggi, trust gagal berfungsi sebagai mediator karena pasien lebih fokus pada

aspek utilitarian seperti kecepatan, jaminan medis, dan kepastian hasil.

Sebaliknya, Trust terbukti memediasi pengaruh Assurance terhadap Switching Intention (H10 diterima). Assurance yang kuat, ditunjukkan oleh indikator AS39 (kepastian diagnosis) dan AS36 (kompetensi tenaga medis), mampu membentuk trust, dan trust tersebut berimplikasi langsung pada peningkatan switching intention. Artinya, jaminan kualitas layanan memang membangun kepercayaan, tetapi trust yang terbentuk justru membuat pasien lebih kritis dalam mengevaluasi alternatif layanan. Implikasi praktis bagi RSUD Morowali adalah memperkuat konsistensi SOP, meningkatkan kompetensi tenaga medis, menyediakan penerjemah atau media komunikasi sederhana, serta melakukan monitoring mutu layanan secara berkala agar trust yang terbentuk dapat diarahkan menjadi loyalitas, bukan dorongan untuk berpindah.

Analisis teori pada hipotesis yang berhubungan memperlihatkan bahwa Individual Culture berpengaruh langsung terhadap Switching Intention, tanpa dimediasi oleh trust. Hal ini sejalan dengan Social Exchange Theory yang menekankan

bahwa budaya individu membentuk cara pasien menilai manfaat dan kerugian layanan, sehingga keputusan berpindah muncul secara langsung (Ahmad et al., 2023). Dalam kerangka Consumer Behavior, budaya menjadi faktor subjektif yang memengaruhi preferensi, sementara Decision-Making Theory menempatkannya sebagai variabel psikologis yang memengaruhi evaluasi alternatif layanan (Shavitt & Barnes, 2020).

Sebaliknya, Interpersonal Communication tidak berpengaruh signifikan terhadap Switching Intention, baik secara langsung maupun melalui trust. Hambatan bahasa dan rendahnya literasi kesehatan membuat komunikasi interpersonal tidak cukup membangun kepercayaan. Dari perspektif Social Exchange, komunikasi seharusnya menjadi reward emosional yang menumbuhkan trust, tetapi dalam konteks pasien TKA, reward tersebut tidak dianggap penting (Ahmad et al., 2023). Consumer Decision-Making menegaskan bahwa keputusan berpindah lebih ditentukan oleh aspek fungsional seperti kecepatan dan kepastian hasil, bukan oleh kualitas interaksi interpersonal (Santos & Gonçalves, 2021).

Sementara itu, Assurance terbukti memengaruhi Switching Intention melalui mediasi trust. Dalam Social Exchange Theory, assurance berfungsi sebagai reward berupa jaminan mutu dan keamanan layanan, yang membentuk trust sebagai modal sosial. Namun, trust yang terbentuk tidak otomatis menahan switching (Ahmad et al., 2023), melainkan membuat pasien lebih kritis dalam menilai alternatif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, penelitian ini menyimpulkan bahwa tidak semua variabel memiliki pengaruh signifikan terhadap trust maupun switching intention pasien TKA di RSUD Morowali. Individual Culture dan Interpersonal Communication terbukti tidak berpengaruh terhadap trust, sementara Assurance berpengaruh positif dan sangat signifikan. Selanjutnya, Individual Culture dan Assurance terbukti berpengaruh terhadap switching intention, sedangkan Interpersonal Communication tidak menunjukkan pengaruh yang berarti.

Selain itu, trust sendiri terbukti berpengaruh signifikan terhadap switching intention (H7), namun tidak berperan sebagai mediator dalam hubungan antara

Perspektif Consumer Behavior dan Decision-Making menjelaskan bahwa trust meningkatkan ekspektasi pasien terhadap kualitas layanan; bila ekspektasi tidak terpenuhi, switching justru lebih cepat muncul. Dengan demikian, trust berperan ganda: memperkuat keyakinan sekaligus membuka ruang evaluasi ulang terhadap kualitas layanan (Santos & Gonçalves, 2021).

Individual Culture maupun Interpersonal Communication dengan switching intention. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa faktor yang paling konsisten membentuk trust sekaligus memengaruhi switching intention adalah assurance, sementara budaya individu dan komunikasi interpersonal lebih lemah kontribusinya dalam konteks pasien TKA yang homogen dan memiliki keterbatasan bahasa serta literasi kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad, R., Nawaz, M. R., Ishaq, M. I., Khan, M. M., & Ashraf, H. A. (2023). Social exchange theory: Systematic review and future directions. *Frontiers in Psychology*, 13.

<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.101592>

1

Ai, Y., Rahman, M. K., Newaz, Md. S., Gazi, Md. A. I., Rahaman, Md. A., Mamun, A. Al, & Chen, X. (2022). Determinants of patients' satisfaction and trust toward healthcare service environment in general practice clinics. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.8567> 50

Ben Natan, M., Maman, D., Avramov, M., Shamilov, G., & Berkovich, Y. (2024). Exploring Factors Influencing Orthopedic Patients' Willingness to Recommend a Hospital: Insights From a Cross-Sectional Survey. *Journal of Patient Experience*, 11. <https://doi.org/10.1177/23743735241282706>

Canning, E. A., Murphy, M. C., Emerson, K. T. U., Chatman, J. A., Dweck, C. S., & Kray, L. J. (2020). Cultures of Genius at Work: Organizational Mindsets Predict Cultural Norms, Trust, and Commitment. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 46(4), 626–642.

<https://doi.org/10.1177/0146167219872473>

Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>

Hofstede, Geert. (2006). *Culture's consequences : comparing values, behaviors, institutions, and organizations across nations*. Sage Publ.

Jiang, S., Wu, Z., Zhang, X., Ji, Y., Xu, J., Liu, P., Liu, Y., Zheng, J., Zhao, L., & Chen, J. (2024). How does patient-centered communication influence patient trust?: The roles of patient participation and patient preference. *Patient Education and Counseling*, 122, 108161. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2024.108161>

Liang, L. J., Choi, H. C., & Joppe, M. (2018). Exploring the relationship between satisfaction, trust and switching intention, repurchase intention in the context of Airbnb. *International Journal of Hospitality Management*, 69, 41–48. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.10.015>

Müller, E., Zill, J. M., Dirmaier, J., Härter, M., & Scholl, I. (2014). Assessment of Trust in

- Physician: A Systematic Review of Measures. PLoS ONE, 9(9), e106844. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0106844>
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality Cloud-based Business Process Management View project Customer Portfolio Analysis View project. Journal of Retailing, 64(1), 12–40. <https://www.researchgate.net/publication/225083802>
- Rawis, S. O., Nasution, R. A., Hadiansyah, L. S., Adiani, W., & Aprianingsih, A. (2022). Systematic Literature Review of Switching Behavior in Service Industry. Binus Business Review, 13(1), 1–17. <https://doi.org/10.21512/bbr.v13i1.7618>
- Roter, Debra., & Hall, J. A. . (2006). Doctors talking with patients/patients talking with doctors : improving communication in medical visits. Praeger.
- Santos, S., & Gonçalves, H. M. (2021). The consumer decision journey: A literature review of the foundational models and theories and a future perspective. Technological Forecasting and Social Change, 173, 121117. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121117>
- Shavitt, S., & Barnes, A. J. (2020). Culture and the Consumer Journey. Journal of Retailing, 96(1), 40–54. <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2019.11.009>
- Sirera, B., Naanyu, V., Kussin, P., & Lagat, D. (2024). Impact of patient-centered communication on patient satisfaction scores in patients with chronic life-limiting illnesses: an experience from Kenya. Frontiers in Medicine, 11. <https://doi.org/10.3389/fmed.2024.1290907>
- Suarez-Almazor, M. E., Richardson, M., Kroll, T. L., & Sharf, B. F. (2010). A Qualitative Analysis of Decision-Making for Total Knee Replacement in Patients With Osteoarthritis. JCR: Journal of Clinical Rheumatology, 16(4), 158–163. <https://doi.org/10.1097/RHU.0b013e3181df4de4>
- Taylor, L. A., NONG, P., & PLATT, J. (2023). Fifty Years of Trust Research in Health Care: A Synthetic Review. The Milbank Quarterly, 101(1), 126–178.

<https://doi.org/10.1111/1468-0009.12598>

Widikusyanto, M. J. (2022). Menguji Lebih Dalam Dampak Dimensi Service Quality Perguruan Tinggi pada Satisfaction, Word of Mouth dan Service Switching. Sains: Jurnal Manajemen Dan Bisnis, 14(2), 258. <https://doi.org/10.35448/jmb.v14i2.14768>

Yang, L., Yang, Z.-Y., Li, H.-W., Xu, Y.-M., Bian, W.-W., & Ruan, H. (2023). Exploring expectations of Chinese patients for total

knee arthroplasty: once the medicine is taken, the symptoms vanish. BMC Musculoskeletal Disorders, 24(1), 159. <https://doi.org/10.1186/s12891-023-06251-x>

Zhao, C. (2025). Examining the intention-behavior gap in consumer switching: the moderating role of switching costs. Marketing Intelligence & Planning, 43(5), 894–911. <https://doi.org/10.1108/MIP-08-2024-0568>