

## WHAT WE LEARN ABOUT HOSPITAL SERVICE QUALITY DURING PANDEMIC COVID-19: AN INVESTIGATION OF SATISFACTION POST-PANDEMIC SITUATION

Andri Dayarana K. Silalahi<sup>1)</sup>, Surmida Sormin<sup>2)</sup>, Chrisna Lumbangaol<sup>3)</sup>

<sup>1,3</sup>Program Studi Administrasi Rumah Sakit, STIKES Kesehatan Baru, Jl. Bukit Inspirasi, Sipalakki, DolokSanggul, HumbangHasundutan, Sumatera Utara

<sup>2</sup>Program Pascasarjana, Universitas HKBP Nommensen, Medan, Indonesia

Email: <sup>1</sup>[andridksilalahi@gmail.com](mailto:andridksilalahi@gmail.com), <sup>3</sup>[crisna.lumbangaol@stikeskb.ac.id](mailto:crisna.lumbangaol@stikeskb.ac.id),

<sup>2</sup>[surmida.sormin@student.uhn.ac.id](mailto:surmida.sormin@student.uhn.ac.id)

### ABSTRACT.

*During the COVID-19 pandemic, hospitals provided vital health services to the community. This is especially true for patients who have been exposed to COVID-19. There is considerable literature on hospital patient satisfaction, but the practical details of how service quality affects patient satisfaction during the COVID-19 pandemic require further investigation. In light of this, this study proposes a model of patient satisfaction based on the quality of service provided during the COVID-19 pandemic. To collect data, a questionnaire was administered to 200 hospital patients treated during the COVID-19 pandemic. In order to analyze the data, SPSS 25 software was used to perform multiple regression analysis. It was found that empathy had the most significant impact on patient satisfaction. Despite this, it appears that patients do not prioritize the physical facilities, responsiveness, or reliability of a hospital since these factors do not significantly impact patient satisfaction. The assurance factor is one of the factors that negatively impact satisfaction. Accordingly, this study recommends that hospitals provide services to patients emphasizing assurance, responsiveness, reliability, and physical facilities in order to increase patient satisfaction during the COVID-19 outbreak. As the improvement in service quality will affect patient satisfaction, it will also affect the patient's confidence in the hospital.*

**Keywords:** Hospital, Pandemic Covid-19, Service Quality, Satisfaction

### PENDAHULUAN

Kualitas layanan kesehatan merupakan prediktor utama dari kepuasan pasien (Olorunniwo, Hsu, & Udo, 2006; Sivakumar & Srinivasan, 2009). Dalam hal ini, rumah sakit memainkan peranan penting sebagai sumber utama pelayanan kesehatan bagi pasien terutama pada masa pandemi COVID-19 (AlJaberi, Hussain & Drake, 2017). Selama pandemi, rumah sakit harus memperhatikan kebutuhan dan harapan pasien berdasarkan kondisi dan tantangan yang ada guna meningkatkan kepuasan pasien. Namun, pada praktiknya rumah sakit menghadapi banyak tantangan yang berdampak pada penurunan kualitas pelayanan kesehatan selama masa pandemi COVID-19 (Babroudi, Sabri-Laghaie & Ghouschi, 2021). Penurunan kualitas mengakibatkan turunnya kepuasan pasien menggunakan layanan jasa kesehatan. Sehingga, kendala ini menjadi penting untuk diidentifikasi lebih lanjut dengan meninjau kriteria kualitas pelayanan rumah sakit yang dapat meningkatkan kepuasan pasien selama masa pandemi COVID-19 (Shirazi, Kia & Ghasemi, 2020).

Rendahnya kualitas layanan rumah sakit memiliki dampak langsung dan tidak langsung pada kepuasan pasien sebagai pengguna jasa. Hal ini disebabkan karena rumah sakit kekurangan alat pelindung diri, pegawai pendukung, intensitas kerja, kebutuhan akan pelatihan, tekanan fisik dan psikologis ketika menghadapi pandemi. Sehingga, kualitas pelayanan yang diberikan tidak baik hingga mengakibatkan kepuasan pasien rendah. Disisi lain, Babroudi, Sabri-Laghaie & Ghouschi, (2021) menunjukkan bahwa sebagian besar standar dan skala kualitas layanan kesehatan dirancang untuk situasi tertentu belum sesuai diaplikasikan di masa pandemi COVID-19. Ditambah, Endeshaw (2020) & Althumairi et al., (2022) menilai bahwa model kualitas layanan rumah sakit memiliki beberapa masalah dan

mebutuhkan perbaikan untuk mengukur kepuasan pasien dalam jangka panjang. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini dilanjutkan untuk mengisi research GAP mengenai bagaimana faktor kualitas layanan memengaruhi kepuasan pasien selama pandemic COVID-19.

Penelitian ini menggunakan model SERVQUAL yang terbukti menjadi alat efektif untuk mengukur kepuasan pasien selama pandemi COVID-19 (Chuenyindee et al., 2022). Esensi penelitian terletak pada dimensi SERVQUAL yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles* dalam mempengaruhi *patient satisfaction*. Kami menggunakan metode analisis data regresi berganda untuk memperkuat kontribusi teoritis dan praktis dari temuan penelitian ini. Kemudian, penelitian ini bertujuan untuk memberikan detail praktis tentang bagaimana faktor kualitas layanan memengaruhi kepuasan pasien selama pandemic COVID-19. Sebagai luaran, penelitian ini berkontribusi bagi rumah sakit untuk memberikan pelayanan kepada pasien yang mengutamakan model SERVQUAL guna meningkatkan kepuasan pasien selama pandemi COVID-19.

## KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

### Pelayanan Kesehatan pada Pandemi COVID-19

Rumah sakit memainkan peranan penting sebagai sumber utama pelayanan kesehatan terutama pada masa pandemi COVID-19 (AlJaberi, Hussain & Drake, 2017). Novel corona virus atau dikenal dengan *Corona Virus Disease* (COVID-19) pertama kali diidentifikasi sebagai wabah pneumonia sejak Desember 2019 di Wuhan (Shirazi, Kia & Ghasemi, 2020). Virus ini ditetapkan sebagai pandemik global oleh Organisasi Kesehatan Dunia akibat penyebaran dan penularannya yang sangat tinggi (Trifiletti et al., 2022). Dengan adanya pandemi ini, rumah sakit dituntut memberikan layanan berkualitas tinggi kepada pasien untuk memenuhi kebutuhan dan harapan mereka (Shirazi, Kia & Ghasemi, 2020). Namun, pada praktiknya, rumah sakit menghadapi banyak tantangan yang berdampak pada penurunan kualitas pelayanan kesehatan selama masa pandemi COVID-19 (Babroudi, Sabri-Laghaie & Ghoushchi, 2021). Penurunan ini akan mengakibatkan turunnya kepuasan pasien menggunakan layanan jasa kesehatan. Oleh karena itu, penting mengidentifikasi kriteria kualitas pelayanan rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan pasien selama masa pandemi COVID-19 (Shirazi, Kia & Ghasemi, 2020).

### Model Kualitas Layanan

*Model Service Quality* (SERVQUAL) pertama kali diperkenalkan oleh Parasuraman et al., (1985). Model ini memandang SERVQUAL sebagai perbandingan antara persepsi dan harapan konsumen terhadap layanan dan kinerja yang diterima (Parasuraman et al., 1985). Penelitian sebelumnya membuktikan bahwa model ini menjadi skala pilihan untuk mengukur SERVQUAL khususnya di rumah sakit (Uddin et al., 2021). Ditambah, SERVQUAL merupakan anteseden dari *patient satisfaction* (Parasuraman et al., 1985, 1988). Hal ini ditunjukkan ketika SERVQUAL rumah sakit sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien, sehingga memberikan kepuasan (Chahal & Kumari, 2010).

Menurut Parasuraman et al., (1985), terdapat lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan rumah sakit yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* and *tangibles*. *Reliability* melibatkan kemampuan penyedia layanan memberikan pelayanan yang cepat, tepat waktu bahkan memuaskan pasien (Makmuriana, Sari & Nogueyan, 2022). Dalam hal ini, penyedia memberikan layanan pada waktu yang tepat dan menepati janjinya, seperti penagihan secara akurat, pencatatan dengan benar, dan pengiriman layanan kepada pasien COVID-19 (Kondasani & Panda, 2015). Ketika penyedia layanan handal memberikan pelayanan, maka akan meningkatkan kepuasan pasien menggunakan layanan rumah sakit

selama masa pandemi COVID-19 (Ahmed, Tarique & Arif, 2017; Althumairi et al., 2022). Oleh karena itu, kami mengusulkan hipotesis sebagai berikut.

H1: *Reliability* berpengaruh secara signifikan terhadap *patient satisfaction*

*Responsiveness* merupakan kecenderungan dan keinginan penyedia layanan untuk membantu pasien dengan memberikan layanan yang tepat waktu, cepat dan informasi yang jelas (Shirazi, Kia & Ghasemi, 2020). Hal ini ditunjukkan dengan ketepatan waktu, seperti memberikan pelayanan yang cepat kepada pasien COVID-19, membuat janji temu sesegera mungkin, dan memberikan informasi yang jelas (Calisir et al., 2016). Ketika penyedia layanan meningkatkan respons mereka terhadap pasien, maka akan meningkatkan *patient satisfaction* (Ahmed, Tarique & Arif, 2017; Swain & Kar, 2018). Dengan demikian, kami mengusulkan hipotesis sebagai berikut.

H2: *Responsiveness* berpengaruh secara signifikan terhadap *patient satisfaction*

*Assurance* menunjukkan pengetahuan dan kemampuan penyedia layanan untuk membangun kepercayaan pada pasien (Babroudi, Sabri-Laghaie & Ghouschi, 2021). Penyedia layanan dituntut untuk memiliki pengetahuan yang luas, bersikap sopan, perhatian dan ramah sebagai bentuk kepercayaan atau keyakinan bagi pasien. Sehingga, tindakan ini akan meningkatkan *patient satisfaction* terhadap pelayanan yang diberikan selama pandemic COVID-19 (Ahmed, Tarique & Arif, 2017; Endeshaw, 2020). Oleh karena itu, kami mengusulkan hipotesis sebagai berikut.

H3: *Assurance* berpengaruh secara signifikan terhadap *patient satisfaction*

*Empathy* berfokus pada kepedulian dan perhatian kepada pasien (Babroudi, Sabri-Laghaie & Ghouschi, 2021; Althumairi et al., 2022). Hal ini ditunjukkan berdasarkan kapasitas untuk memahami kebutuhan spesifik pasien, memberikan perhatian personal, dan memperhatikan kepentingan pasien selama pandemic COVID-19 (Ahmed, Tarique & Arif, 2017). Dari tindakan yang dilakukan penyedia layanan, maka *patient satisfaction* akan meningkat (Umoke et al., 2020; Babroudi, Sabri-Laghaie & Ghouschi, 2021). Dengan demikian, kami mengusulkan hipotesis sebagai berikut.

H4: *Empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap *patient satisfaction*

Terakhir, *tangibles* mencakup fasilitas fisik, peralatan, tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan, dan sarana komunikasi (Makmuriana, Sari & Nogueyan, 2022). Dalam hal ini, fasilitas fisik berupa rambu, kenyamanan, aksesibilitas, fungsionalitas dan kebersihan di rumah sakit (D’Cunha & Suresh, 2015). Tidak hanya fasilitas, penampilan dan kemampuan penyedia layanan begitu juga perlengkapan menjadi penunjang yang penting dalam memberikan pelayanan kepada pasien selama pandemic COVID-19 (Ahmed, Tarique & Arif, 2017). Dengan aspek yang tersedia, maka *patient satisfaction* dapat tercapai (Amin & Nasharuddin, 2013; Babroudi, Sabri-Laghaie & Ghouschi, 2021). Oleh karena itu, kami mengusulkan hipotesis sebagai berikut.

H5: *Tangibles* berpengaruh secara signifikan terhadap *patient satisfaction*

### **Kepuasan Pasien**

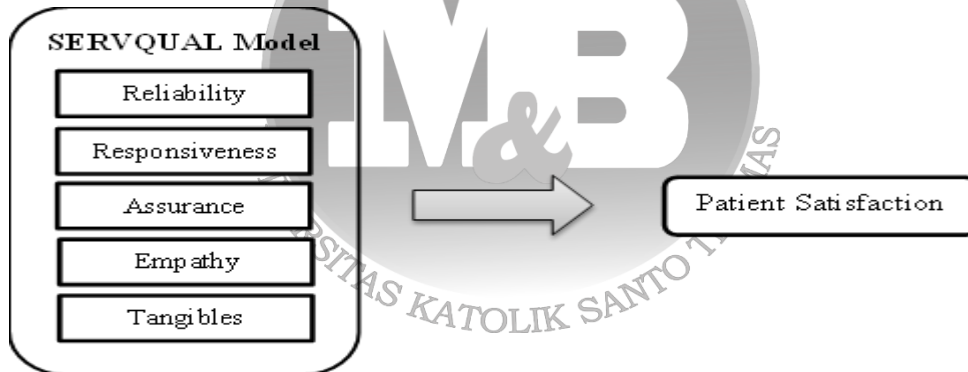
*Patient satisfaction* memainkan peranan penting untuk mengukur kualitas pelayanan di bidang kesehatan (Fenton et al., 2012; Shabbir & Malik, 2016). Dalam konteks ini, kepuasan pasien merupakan penilaian pasien atas harapan yang terpenuhi terhadap produk dan layanan dengan membandingkan kinerja yang dirasakan (Linder-Pelz, 1982). Ketika harapan pasien terpenuhi terkait pada pemberian perawatan kesehatan selama masa pandemic COVID-19, maka dapat dikatakan kepuasan tercapai (Chahal & Kumari, 2010; Batbaatar et al., 2017). Kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan kesehatan secara berkelanjutan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien (Amin & Nasharuddin, 2013). Tidak hanya itu, *patient satisfaction* memungkinkan rumah sakit untuk memahami kebutuhan pasien dengan membuat rencana strategis untuk layanan yang lebih efektif dan berkualitas tinggi. Ditambah, pasien yang puas lebih memungkinkan untuk mengikuti rekomendasi

pengobatan dan kunjungan tindak lanjut, sehingga memberikan hasil kesehatan yang lebih baik dan rekomendasi rumah sakit kepada orang lain (Rahim et al., 2021).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan penggunaan data statistik untuk mengilustrasikan hasil tanggapan dari responden. Sampel penelitian ditentukan dengan menggunakan teknik non-probability sampling dengan metode pengambilan sampel convenient sampling. Sampel penelitian mencakup 200 orang pasien rumah sakit yang dirawat selama pandemic COVID-19. Teknik pengumpulan penelitian ini menggunakan survey online untuk mengumpulkan data responden. Kuesioner penelitian disusun sesuai format Google Forms dan menyebarkan tautannya secara acak kepada responden. Penelitian sebelumnya juga menggunakan prosedur pengumpulan data yang sama (Silaban et al., 2022; Chen, Chen & Silalahi, 2022). Analisis data dalam penelitian ini menggunakan software Statistical Package Sosial Sciences (SPSS) versi 25 untuk melakukan analisis regresi berganda. Langkah-langkah analisis yang digunakan juga sama seperti penelitian sebelumnya (Sitinjak, Malau & Silalahi, 2022).

Penelitian ini menginvestigasi lebih lanjut dimensi SERVQUAL terhadap *outcome* yaitu *patient satisfaction*. Dimensi berupa *reliability* (H1), *responsiveness* (H2), *assurance* (H3), *empathy* (H4) dan *tangibles* (H5) akan diuji pengaruhnya terhadap *patient satisfaction* selama masa pandemi COVID-19. Gambar I menunjukkan conceptual framework yang dibentuk sebagai berikut.



Gambar 1. *Conceptual Framework*

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Sample Profile

Sesuai dengan data responden yang terkumpul, terdapat 200 responden merupakan pasien rumah sakit yang dirawat selama pandemic COVID-19. Penelitian ini mengklasifikasikan demografi responden berdasarkan jenis kelamin dan rentang usia. Menurut jenis kelamin, mayoritas 53.5% responden adalah perempuan. Sedangkan, 46.5% adalah responden yang berjenis kelamin laki-laki. Untuk rentang usia, 44.5% responden berusia lebih dari 40 tahun dan diikuti 17.5% berusia 20-30 tahun.

### Validity and Reliability Assesment

Berdasarkan studi validitas, masing-masing variabel yang diamati adalah valid dan reliabel. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai factor loadings lebih tinggi dari 0.70 untuk setiap konstruk, sedangkan AVE di atas 0.50 untuk setiap konstruk. Alpha Cronbach menunjukkan bahwa CA lebih tinggi dari 0.70 untuk setiap variabel. Begitu juga, kriteria KMO lebih tinggi dari 0.50 untuk setiap variabel. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa setiap konstruk yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi validitas dan reliabilitas data.

Table 1. Validity and Reliability Test

Construct	FL	AVE	CA	KMO
RB	0.728 – 0.825	0.622	0.858	0.786
RV	0.772 – 0.876	0.656	0.851	0.834
AR	0.784 – 0.873	0.664	0.849	0.877
ET	0.779 – 0.910	0.647	0.848	0.852
TB	0.758 – 0.931	0.670	0.844	0.794
PS	0.796 – 0.887	0.682	0.899	0.896

Note: RB, Reliability; RV, Responsiveness; AR, Assurance; ET, Empathy; TB, Tangibles; PS, Patient Satisfaction; FL, Factor Loadings; AVE, Average Variance Extracted; CA, Cronbach's Alpha; KMO,

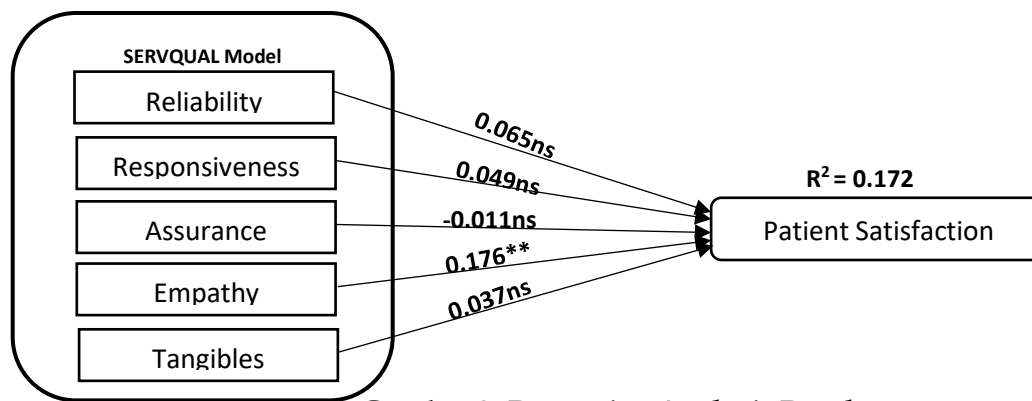
### Regression Results

Hasil pengujian hipotesis ditunjukkan pada Tabel 2, dievaluasi dengan membandingkan nilai  $T$ -value > 1,96 dan  $P$ -value < 0,05. Peneliti ini menunjukkan hasil analisis regresi berganda bahwa (1) *reliability* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *patient satisfaction* ( $T = 0.799$ ;  $P = 0.425$ ). Hal ini berarti bahwa perubahan dalam reliabilitas tidak secara nyata mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. (2) *responsiveness* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *patient satisfaction* ( $T = 0.800$ ;  $P = 0.424$ ). *Responsiveness* merujuk pada sejauh mana suatu layanan atau pelayanan merespons dengan cepat dan efektif terhadap kebutuhan dan masalah pasien. Namun, menurut hasil analisis, perubahan dalam responsivitas tersebut tidak memiliki dampak yang signifikan pada meningkatkan atau menurunkan tingkat kepuasan pasien. (3) *assurance* berpengaruh secara negatif dan tidak signifikan terhadap *patient satisfaction* ( $T = -0.191$ ;  $P = 0.849$ ). Pengaruh yang negatif mengindikasikan bahwa semakin rendah tingkat assurance yang dirasakan oleh pasien, semakin rendah juga tingkat kepuasan pasien. Namun, hasil analisis menunjukkan bahwa perubahan dalam assurance tidak memiliki dampak yang signifikan pada tingkat kepuasan pasien. (4) *empathy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *patient satisfaction* ( $T = 2.727$ ;  $P = 0.007$ ). Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat empati yang ditunjukkan dalam interaksi dengan pasien, semakin besar kemungkinan bahwa tingkat kepuasan pasien akan meningkat. Dalam konteks ini, empati menunjukkan kemampuan untuk memahami dan merasakan perasaan serta pengalaman pasien, dan hasil analisis menunjukkan bahwa faktor ini memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien (5) *tangibles* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *patient satisfaction* ( $T = 0.458$ ;  $P = 0.647$ ). Dalam hal ini, tangibles merujuk pada elemen-elemen konkret dalam lingkungan pelayanan, seperti fasilitas fisik, peralatan, kebersihan, dan tampilan visual. Artinya, walaupun ada perubahan atau peningkatan dalam elemen-elemen fisik atau materi dalam pelayanan, hal tersebut tidak berdampak besar pada bagaimana pasien merasakan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa *empathy* sebagai variabel yang memberikan dampak besar dalam meningkatkan *patient satisfaction*. Hasil pengujian hipotesis ditampilkan Tabel 2 dan Gambar 2.

Tabel 2. Summarized of Hypothesis Results

Parameters	Regression Coefficient	T-Statistics	P-Values	Decision
H1 RB → PS	0.065	0.799	0.425	Unsupported
H2 RV → PS	0.049	0.800	0.424	Unsupported
H3 AR → PS	-0.011	-0.191	0.849	Unsupported
H4 ET → PS	0.176**	2.727	0.007	Supported
H5 TB → PS	0.037	0.458	0.647	Unsupported

Note: RB, Reliability; RV, Responsiveness; AR, Assurance; ET, Empathy; TB, Tangibles; PS, Patient Satisfaction; \*\*  $P < 0.01$ ; ns, non-significant



Gambar 2. Regression Analysis Results

Selama pandemi COVID-19, rumah sakit harus memperhatikan kebutuhan dan harapan pasien dengan kondisi dan tantangan yang ada dalam meningkatkan kualitas pelayanannya untuk memuaskan pasien. Rumah sakit menghadapi beberapa tantangan selama pandemi COVID-19 yang mengakibatkan kualitas layanan kesehatan rumah sakit menurun tajam. Ditambah, upaya peningkatan kualitas pelayanan seiring dengan peningkatan kepuasan pasien selalu menjadi salah satu perhatian dan tuntutan bagi manajer rumah sakit terkait pengambilan keputusan yang tepat (Shirazi, Kia & Ghasemi, 2020). Sehingga, untuk mengatasi tantangan tersebut, penelitian ini menggunakan model SERVQUAL yang terbukti menjadi alat efektif untuk mengukur kepuasan pasien selama pandemi COVID-19 (Chuenyindee et al., 2022).

## KESIMPULAN

Temuan penelitian ini memberikan detail praktis tentang faktor kualitas layanan yang memengaruhi kepuasan pasien selama pandemi COVID-19. Ditemukan bahwa dari seluruh dimensi SERVQUAL, empathy memiliki dampak paling signifikan mempengaruhi patient satisfaction. Hal ini berarti kepedulian dan perhatian kepada pasien yang dirawat pasca pandemi COVID-19 mampu meningkatkan kepuasan mereka menggunakan jasa layanan rumah sakit. Disisi lain, pasien tidak memprioritaskan reliability, responsiveness, assurance dan tangibles rumah sakit dikarenakan faktor-faktor ini tidak secara signifikan memengaruhi patient satisfaction. Khususnya, faktor jaminan menjadi salah satu faktor yang berdampak negatif terhadap patient satisfaction. Ditarik kesimpulan bahwa penelitian ini dapat menjadi rekomendasi bagi rumah sakit untuk memberikan pelayanan kepada pasien yang mengutamakan reliability, responsiveness, assurance dan tangibles guna meningkatkan patient satisfaction selama wabah COVID-19. Pada akhirnya, peningkatan kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan bahkan kepercayaan pasien terhadap layanan rumah sakit.

## Saran

Penelitian ini memiliki beberapa limitation. Pertama, dimensi SERVQUAL yang digunakan pada penelitian hanya berfokus pada lima dimensi (RATER). Disisi lain, Endeshaw (2020) mengidentifikasi dimensi lain yang dapat mengukur satisfaction seperti halnya keterampilan pendukung. Disarankan untuk penelitian kedepan dapat menginvestigasi lebih lanjut dimensi SERVQUAL untuk mengukur kriteria satisfaction. Kemudian, penelitian ini hanya menggunakan model SERVQUAL untuk mengukur patient satisfaction. Babroudi, Sabri-Laghaie & Ghousechi, (2021) menggabungkan model SERVQUAL dan SERVPERF untuk mengidentifikasi hubungan antara persepsi pasien dan kepuasan mereka terhadap layanan kesehatan. Sehingga, penelitian kedepan dapat menggunakan penggabungan model seperti yang disarankan untuk memprediksi kepuasan pasien terhadap perilaku di masa depan.

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Rahim, A. I., Ibrahim, M. I., Musa, K. I., & Chua, S. L. (2021). Facebook reviews as a supplemental tool for hospital patient satisfaction and its relationship with hospital accreditation in Malaysia. *International journal of environmental research and public health*, 18(14), 7454.
- Ahmed, S., Tarique, K. M., & Arif, I. (2017). Service quality, patient satisfaction and loyalty in the Bangladesh healthcare sector. *International journal of health care quality assurance*.
- AlJaberi, O. A., Hussain, M., & Drake, P. R. (2017). A framework for measuring sustainability in healthcare systems. *International Journal of Healthcare Management*.
- Althumairi, A., AlHabib, A. F., Alumran, A., & Alakrawi, Z. (2022, June). Healthcare Providers' Satisfaction with Implementation of Telemedicine in Ambulatory Care during COVID-19. In *Healthcare* (Vol. 10, No. 7, p. 1169). MDPI.
- Amin, M., & Nasharuddin, S. Z. (2013). Hospital service quality and its effects on patient satisfaction and behavioural intention. *Clinical Governance: An International Journal*.
- Babroudi, N. E. P., Sabri-Laghaie, K., & Ghouschi, N. G. (2021). Re-evaluation of the healthcare service quality criteria for the Covid-19 pandemic: Z-number fuzzy cognitive map. *Applied Soft Computing*, 112, 107775.
- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., Savino, M. M., & Amenta, P. (2017). Determinants of patient satisfaction: a systematic review. *Perspectives in public health*, 137(2), 89-101.
- Calisir, N., Basak, E., & Calisir, F. (2016). Key drivers of passenger loyalty: A case of Frankfurt-Istanbul flights. *Journal of Air Transport Management*, 53, 211-217.
- Chahal, H., & Kumari, N. (2010). Development of multidimensional scale for healthcare service quality (HCSQ) in Indian context. *Journal of Indian Business Research*.
- Chen, W. K., Chen, C. K., & Silalahi, A. D. K. (2021, August). Understanding Consumers' Post-purchase Behavior by Cognitive Dissonance and Emotions in the Online Impulse Buying Context. In *2021 IEEE 22nd International Conference on Information Reuse and Integration for Data Science (IRI)* (pp. 390-394). IEEE.
- Chuenyindee, T., Ong, A. K. S., Ramos, J. P., Prasetyo, Y. T., Nadlifatin, R., Kurata, Y. B., & Sittiwatethanasiri, T. (2022). Public utility vehicle service quality and customer satisfaction in the Philippines during the COVID-19 pandemic. *Utilities policy*, 75, 101336.
- D'Cunha, S., & Suresh, S. (2015). The measurement of service quality in healthcare: a study in a selected hospital. *International Journal of Health Sciences and Research*, 5(7), 333-345.
- Endeshaw, B. (2020). Healthcare service quality-measurement models: a review. *Journal of Health Research*, 35(2), 106-117.
- Fenton, J. J., Jerant, A. F., Bertakis, K. D., & Franks, P. (2012). The cost of satisfaction: a national study of patient satisfaction, health care utilization, expenditures, and mortality. *Archives of internal medicine*, 172(5), 405-411.
- Kondasani, R. K. R., & Panda, R. K. (2015). Customer perceived service quality, satisfaction and loyalty in Indian private healthcare. *International journal of health care quality assurance*.
- Linder-Pelz, S. (1982). Toward a theory of patient satisfaction. *Social science & medicine*, 16(5), 577-582.
- Makmuriana, L., Sari, A. R., & Nogueyan, M. (2022). Efficiency of emergency service for COVID-19 patients in Indonesia: Management system, public policies, and medical action. *Linguistics and Culture Review*, 6, 87-101.

- Olorunniwo, F., Hsu, M. K., & Udo, G. J. (2006). Service quality, customer satisfaction, and behavioral intentions in the service factory. *Journal of services marketing*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
- Shabbir, A., Malik, S. A., & Malik, S. A. (2016). Measuring patients' healthcare service quality perceptions, satisfaction, and loyalty in public and private sector hospitals in Pakistan. *International Journal of Quality & Reliability Management*.
- Shirazi, H., Kia, R., & Ghasemi, P. (2020). Ranking of hospitals in the case of COVID-19 outbreak: A new integrated approach using patient satisfaction criteria. *International Journal of Healthcare Management*, 13(4), 312-324.
- Silaban, P. H., Chen, W. K., Nababan, T. S., Eunike, I. J., & Silalahi, A. D. K. (2022). How travel vlogs on YouTube influence consumer behavior: A use and gratification perspective and customer engagement. *Human Behavior and Emerging Technologies*, 2022.
- Sitinjak, I., Malau, A. R., & Silalahi, A. D. K. (2022, May). Organizational Ambidexterity and Public Policy Support as Determinants of Business Resilience Among SMEs in Medan, Indonesia: Findings From Regression and fsQCA. In 2022 7th International Conference on Business and Industrial Research (ICBIR) (pp. 389-394). IEEE.
- Sivakumar, C. P., & Srinivasan, P. T. (2009). Involvement as moderator of the relationship between service quality and behavioural outcomes of hospital consumers. *Asia Pacific Business Review*, 5(4), 98-107.
- Swain, S., & Kar, N. C. (2018). Hospital service quality as antecedent of patient satisfaction—a conceptual framework. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*.
- Trifiletti, E., Shamloo, S. E., Faccini, M., & Zaka, A. (2022). Psychological predictors of protective behaviours during the Covid-19 pandemic: Theory of planned behaviour and risk perception. *Journal of community & applied social psychology*, 32(3), 382-397.
- Uddin, S. F., Sabir, L. B., Khan, M. N., & Athar, M. (2021). Developing a Scale Measuring Patient Expectations and Service Quality of Hospitals in India during COVID-19. *Hospital Topics*, 1-7.
- Umoke, M., Umoke, P. C. I., Nwimo, I. O., Nwalieji, C. A., Onwe, R. N., Emmanuel Ifeanyi, N., & Samson Olaoluwa, A. (2020). Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. *SAGE open medicine*, 8, 2050312120945129.