



Penerapan Service Profit Chain dalam Meningkatkan Kualitas Layanan dan Profitabilitas Rumah Sakit: Sebuah Tinjauan Literatur

Syifa Syafaat^{1*}, Salsabila Afrilna¹, T. Arie Winarni¹, Tafdhila Rahmaniah¹, Salma Nurazizah¹, A. Rohendi¹

¹Master Program in Management, ARS University, Bandung, Indonesia
Syifasyafaatt@gmail.com

Keywords:

*Service Profit Chain
Service Quality
Patient Satisfaction
Hospital Profitability
Healthcare Management*

ABSTRACT

The hospital industry faces increasing pressure to simultaneously improve service quality and maintain sustainable profitability. This study aims to examine the role of the Service Profit Chain (SPC) in improving service quality and hospital profitability through a qualitative literature review approach. The research analyzes and synthesizes findings from relevant national and international academic publications related to service quality, employee satisfaction, patient satisfaction, loyalty, and financial performance in hospital settings. The results of the literature review indicate that the Service Profit Chain provides a comprehensive framework for understanding the causal relationships between internal service quality, employee satisfaction, service quality delivered to patients, patient satisfaction and loyalty, and hospital profitability. Employee satisfaction and engagement are identified as critical foundations for delivering high-quality healthcare services. High service quality contributes significantly to patient satisfaction, which in turn fosters patient loyalty and positively affects hospital profitability, both directly and indirectly. This study contributes theoretically by synthesizing existing literature into a conceptual model of the Service Profit Chain tailored to the hospital context. Practically, the findings provide strategic insights for hospital management to prioritize internal service quality and human resource management as key drivers of service excellence and financial sustainability.

Kata Kunci

*Rantai Keuntungan Layanan
Kualitas Layanan
Kepuasan Pasien
Profitabilitas Rumah Sakit
Manajemen Perawatan
Kesehatan*

ABSTRAK

Industri rumah sakit menghadapi tekanan yang meningkat untuk secara bersamaan meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan profitabilitas yang berkelanjutan. Studi ini bertujuan untuk meneliti peran Rantai Keuntungan Layanan (Service Profit Chain/SPC) dalam meningkatkan kualitas layanan dan profitabilitas rumah sakit melalui pendekatan tinjauan literatur kualitatif. Penelitian ini menganalisis dan mensintesis temuan dari publikasi akademis nasional dan internasional yang relevan terkait dengan kualitas layanan, kepuasan karyawan, kepuasan pasien, loyalitas, dan kinerja keuangan di lingkungan rumah sakit. Hasil tinjauan literatur menunjukkan bahwa Rantai Keuntungan Layanan menyediakan kerangka kerja komprehensif untuk memahami hubungan sebab-akibat antara kualitas layanan internal, kepuasan karyawan, kualitas layanan yang diberikan kepada pasien, kepuasan dan loyalitas pasien, dan profitabilitas rumah sakit. Kepuasan dan keterlibatan karyawan diidentifikasi sebagai fondasi penting untuk memberikan layanan kesehatan berkualitas tinggi. Kualitas layanan yang tinggi berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pasien, yang



pada gilirannya mendorong loyalitas pasien dan secara positif memengaruhi profitabilitas rumah sakit, baik secara langsung maupun tidak langsung. Studi ini berkontribusi dengan mensintesis literatur yang ada ke dalam model konseptual Rantai Keuntungan Layanan yang disesuaikan dengan konteks rumah sakit. Temuan ini memberikan wawasan strategis bagi manajemen rumah sakit untuk memprioritaskan kualitas layanan internal dan manajemen sumber daya manusia sebagai pendorong utama keunggulan layanan dan keberlanjutan keuangan.

Korespondensi Penulis:

Syifa Syafaat

ARS University, Bandung, Indonesia

Jl. Terusan Sekolah No.1-2, Cicaheum,

Kec. Kiaracondong, Kota Bandung, Jawa Barat 40282

Email: syifasyafaatt@gmail.com

Submitted : 03-02-2026; Accepted : 06-02-2026;

Published : 01-06-2026



Copyright (c) 2024 The Author (s)

This article is distributed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License (CC BY-SA 4.0)

1. PENDAHULUAN

Industri rumah sakit saat ini menghadapi tekanan yang semakin kompleks seiring dengan meningkatnya tuntutan kualitas pelayanan, efisiensi operasional dan keberlanjutan finansial. Perkembangan teknologi medis, perubahan regulasi kesehatan, peningkatan kesadaran pasien akan hak dan mutu layanan dan persaingan antar penyedia layanan kesehatan menuntut rumah sakit untuk tidak hanya berfokus pada aspek klinis tetapi juga pada kualitas layanan secara menyeluruh. Rumah sakit dituntut mampu memberikan layanan yang aman, bermutu, berorientasi pada pasien sekaligus menghasilkan kinerja keuangan yang sehat agar dapat mempertahankan keberlangsungan operasionalnya. Kualitas layanan dan profitabilitas tidak lagi dipandang sebagai dua tujuan yang saling bertentangan, melainkan sebagai dua aspek yang saling terkait dan dapat dikelola secara simultan melalui pendekatan manajemen yang tepat [1]. Pada praktiknya banyak rumah sakit masih menghadapi berbagai permasalahan dalam meningkatkan kualitas layanan tanpa mengorbankan profitabilitas. Permasalahan tersebut antara lain rendahnya kepuasan pasien, tingginya tingkat keluhan, waktu tunggu pelayanan yang lama, dan kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien yang belum optimal. Rumah sakit juga dihadapkan pada tingginya biaya operasional, keterbatasan sumber daya manusia dan tekanan tarif layanan yang sering kali tidak sebanding dengan biaya yang dikeluarkan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara upaya peningkatan kualitas layanan dengan pencapaian kinerja keuangan yang berkelanjutan. Diperlukan suatu kerangka konseptual yang mampu menjelaskan hubungan antara sumber daya internal rumah sakit, kualitas layanan, kepuasan pasien dan profitabilitas secara terintegrasi.

Salah satu konsep manajemen yang relevan untuk menjelaskan hubungan tersebut adalah Service Profit Chain (SPC). Konsep Service Profit Chain pertama kali diperkenalkan oleh Heskett et al. yang menekankan bahwa profitabilitas organisasi jasa sangat dipengaruhi oleh kepuasan dan loyalitas pelanggan yang pada gilirannya dipengaruhi oleh kualitas layanan yang dihasilkan oleh karyawan yang puas, loyal dan produktif. Dalam rumah sakit, Service Profit Chain menempatkan tenaga kesehatan dan staf pendukung sebagai aset strategis utama yang berperan penting dalam menciptakan pengalaman layanan yang berkualitas bagi pasien. Kepuasan dan keterlibatan karyawan diyakini akan meningkatkan kualitas interaksi layanan, yang kemudian berdampak pada kepuasan dan loyalitas pasien, dan berujung pada peningkatan kinerja finansial rumah sakit. Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan prinsip Service Profit Chain dalam organisasi jasa, termasuk sektor kesehatan, memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas layanan dan kinerja keuangan. Studi-studi sebelumnya mengungkapkan bahwa lingkungan kerja yang kondusif, sistem penghargaan yang adil dan pelatihan yang berkelanjutan dapat meningkatkan kepuasan dan motivasi tenaga kesehatan. Peningkatan kepuasan karyawan tersebut berdampak positif terhadap kualitas layanan yang dirasakan pasien seperti empati, keandalan dan responsivitas pelayanan. Kepuasan pasien terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, reputasi rumah sakit dan peningkatan pendapatan melalui kunjungan ulang dan rekomendasi dari mulut ke mulut. Hasil penelitian



terkait Service Profit Chain di sektor rumah sakit masih menunjukkan variasi temuan, terutama terkait mekanisme hubungan antarvariabel dan faktor kontekstual yang memengaruhinya [2].

Sebagian besar penelitian mengenai Service Profit Chain masih berfokus pada sektor jasa komersial seperti perhotelan, perbankan dan ritel sementara kajian yang secara spesifik membahas penerapan konsep ini dalam konteks rumah sakit khususnya di negara berkembang, masih relatif terbatas. Padahal, rumah sakit memiliki karakteristik unik yang membedakannya dari organisasi jasa lainnya, seperti tingginya intensitas interaksi manusia, kompleksitas layanan medis dan tuntutan etika dan keselamatan pasien yang tinggi. Kondisi tersebut menjadikan penerapan Service Profit Chain di rumah sakit memerlukan pemahaman yang lebih mendalam dan penyesuaian dengan karakteristik sektor kesehatan. Oleh karena itu diperlukan kajian literatur yang komprehensif untuk mengidentifikasi bagaimana konsep Service Profit Chain telah diterapkan dalam konteks rumah sakit, variabel-variabel kunci yang berperan dan dampaknya terhadap kualitas layanan dan profitabilitas [3]. Berdasarkan uraian tersebut, permasalahan utama yang dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana peran Service Profit Chain dalam meningkatkan kualitas layanan dan profitabilitas rumah sakit. Permasalahan ini dijabarkan lebih lanjut ke dalam beberapa pertanyaan kunci, antara lain bagaimana hubungan antara kepuasan karyawan dan kualitas layanan di rumah sakit, bagaimana kualitas layanan memengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien dan bagaimana kepuasan dan loyalitas pasien berkontribusi terhadap profitabilitas rumah sakit. Penelitian ini juga menelaah faktor-faktor pendukung dan penghambat penerapan Service Profit Chain dalam konteks rumah sakit berdasarkan temuan-temuan empiris dari berbagai studi sebelumnya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan review literatur secara sistematis mengenai penerapan Service Profit Chain dalam konteks rumah sakit dan perannya dalam meningkatkan kualitas layanan dan profitabilitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pola hubungan antarvariabel dalam Service Profit Chain, mengevaluasi temuan-temuan empiris yang telah ada dan merangkum implikasi manajerial yang dapat diterapkan oleh pengelola rumah sakit. Dengan melakukan kajian literatur yang komprehensif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana rumah sakit dapat mengelola sumber daya internalnya secara efektif untuk mencapai keunggulan layanan dan kinerja keuangan yang berkelanjutan. Inovasi riset dalam penelitian ini terletak pada upaya mengintegrasikan berbagai temuan penelitian terkait Service Profit Chain secara khusus dalam rumah sakit, dan menyoroti peran strategis sumber daya manusia sebagai penggerak utama kualitas layanan dan profitabilitas. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang cenderung mengkaji hubungan parsial antarvariabel, penelitian ini menyajikan perspektif holistik mengenai rantai nilai layanan di rumah sakit. Hasil kajian ini diharapkan dapat menjadi dasar konseptual bagi penelitian empiris selanjutnya dan memberikan kontribusi praktis bagi manajemen rumah sakit dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan yang selaras dengan tujuan profitabilitas.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur untuk mengkaji peran Service Profit Chain dalam meningkatkan kualitas layanan dan profitabilitas rumah sakit. Metode ini dipilih karena tujuan penelitian tidak berfokus pada pengujian hipotesis secara statistik melainkan pada pemahaman mendalam terhadap konsep, pola hubungan antarvariabel dan temuan-temuan empiris yang telah dilaporkan dalam berbagai penelitian sebelumnya. Studi literatur memungkinkan peneliti untuk mengintegrasikan, membandingkan dan mensintesis hasil penelitian yang relevan sehingga dapat menghasilkan gambaran komprehensif mengenai penerapan Service Profit Chain dalam rumah sakit. Pendekatan kualitatif dalam studi literatur menekankan proses interpretasi terhadap data sekunder berupa publikasi ilmiah, laporan penelitian dan sumber akademik lainnya. Data yang dianalisis tidak berupa angka, melainkan narasi, konsep, temuan dan kesimpulan yang dikemukakan oleh para peneliti terdahulu. Metode ini dinilai sesuai untuk menjawab tujuan penelitian yang berorientasi pada pemetaan konsep, identifikasi kesenjangan penelitian dan perumusan implikasi teoritis dan praktis [4].

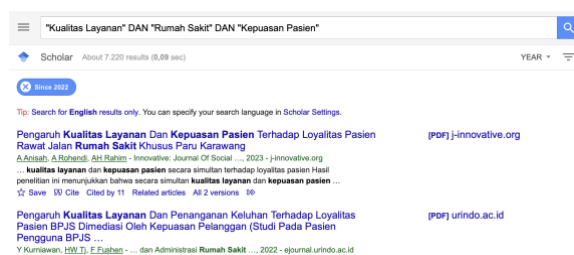
2.1 Desain dan Prosedur Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain kualitatif deskriptif-analitis dengan pendekatan studi literatur. Desain ini bertujuan untuk mendeskripsikan secara sistematis konsep Service Profit Chain, menganalisis hubungan antarvariabel di dalamnya dan mengkaji relevansinya

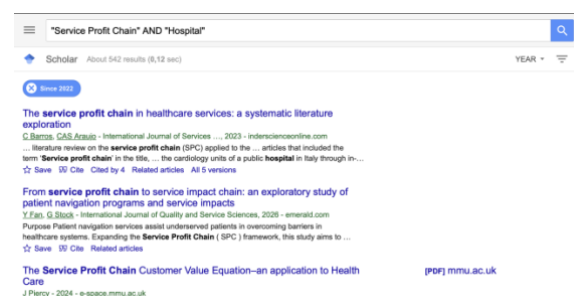


terhadap peningkatan kualitas layanan dan profitabilitas rumah sakit. Penelitian tidak melakukan intervensi maupun pengumpulan data lapangan, melainkan berfokus pada pengolahan dan analisis data sekunder yang diperoleh dari sumber literatur yang kredibel. Prosedur penelitian dimulai dengan penetapan fokus dan ruang lingkup kajian. Fokus penelitian diarahkan pada konsep Service Profit Chain dan penerapannya dalam sektor rumah sakit dengan variabel utama meliputi kepuasan karyawan, kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas pasien dan profitabilitas rumah sakit. Penetapan fokus ini bertujuan untuk memastikan bahwa proses pencarian dan seleksi literatur dilakukan secara terarah dan relevan dengan tujuan penelitian. Tahap selanjutnya adalah penelusuran literatur. Penelusuran dilakukan melalui berbagai basis data ilmiah dan sumber akademik yang kredibel seperti jurnal nasional dan internasional terakreditasi, buku teks manajemen jasa dan manajemen rumah sakit, prosiding konferensi ilmiah, dan laporan penelitian yang relevan. Kata kunci yang digunakan dalam proses penelusuran antara lain Service Profit Chain, kualitas layanan rumah sakit, kepuasan karyawan rumah sakit, kepuasan pasien, loyalitas pasien, dan profitabilitas rumah sakit. Penggunaan kombinasi kata kunci dilakukan untuk memperoleh literatur yang komprehensif dan sesuai dengan konteks penelitian.

Penelusuran literatur dilakukan melalui beberapa basis data ilmiah, yaitu Google Scholar, Scopus, dan PubMed, untuk memperoleh artikel nasional dan internasional yang relevan dengan topik Service Profit Chain, kualitas layanan, kepuasan pasien, dan profitabilitas rumah sakit. Setelah literatur terkumpul dilakukan seleksi literatur berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi meliputi literatur yang membahas konsep Service Profit Chain atau variabel-variabel yang terkait secara langsung, penelitian yang dilakukan pada sektor jasa khususnya rumah sakit atau layanan kesehatan dan literatur yang memiliki relevansi teoritis dan empiris dengan tujuan penelitian. Literatur yang tidak relevan dengan topik penelitian, bersifat populer non-akademik atau tidak memiliki kejelasan metodologi dikeluarkan dari analisis. Penelusuran literatur dilakukan menggunakan Boolean operators (AND/OR) untuk memastikan ketepatan dan relevansi hasil pencarian. Kata kunci utama yang digunakan antara lain “Service Profit Chain”, “Hospital”, “Service Quality”, “Patient Satisfaction”, “Patient Loyalty”, dan “Profitability”. Contoh kombinasi pencarian yang digunakan adalah “Service Profit Chain” AND “Hospital” AND “Profitability” serta (“Service Profit Chain” OR “Service Quality”) AND “Hospital” AND (“Patient Satisfaction” OR “Patient Loyalty”). Penggunaan operator Boolean ini bertujuan untuk memperoleh literatur yang relevan dan komprehensif sesuai dengan fokus penelitian.



Gambar 1. Pencarian Boolean Operators (AND/OR)



Gambar 2. Pencarian Boolean Operators (AND/OR) International



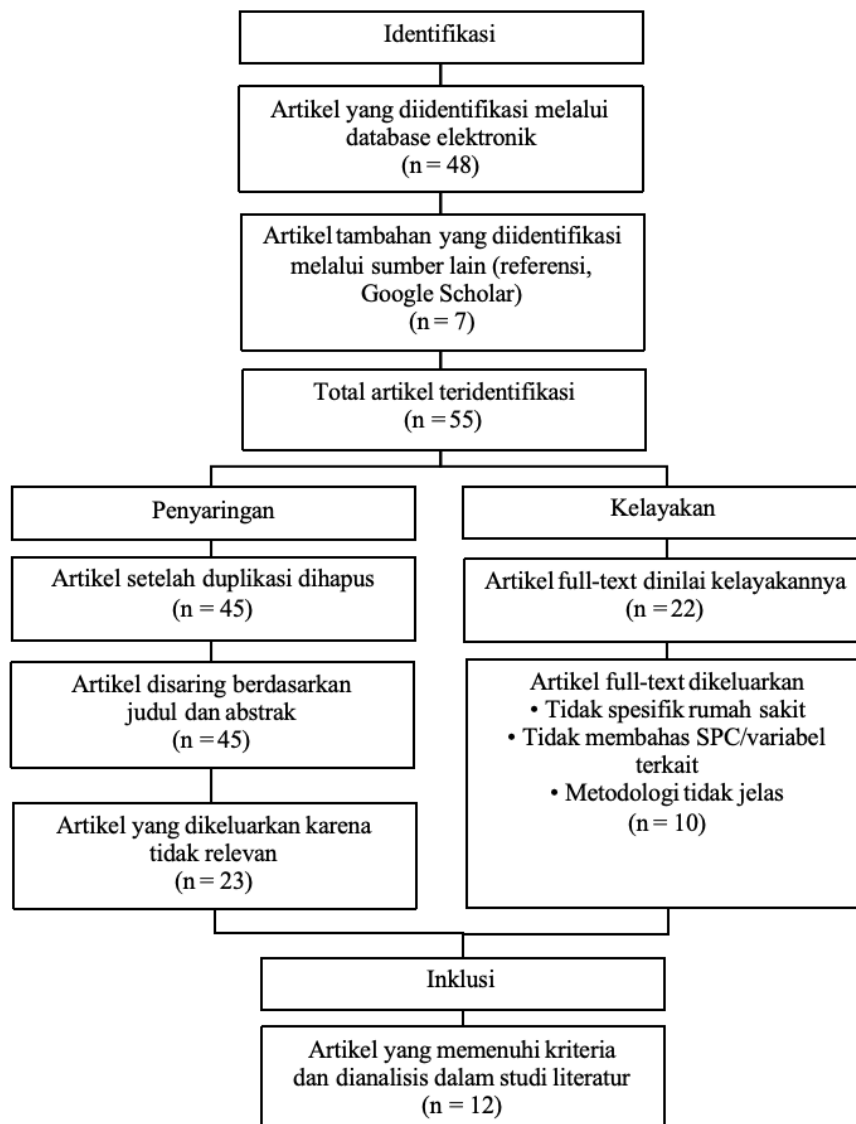
Proses seleksi ini bertujuan untuk menjaga kualitas dan validitas sumber data yang digunakan. Tahap berikutnya adalah pengorganisasian data literatur. Literatur yang telah diseleksi kemudian diklasifikasikan berdasarkan tema dan variabel utama seperti hubungan antara kepuasan karyawan dan kualitas layanan, hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pasien dan dampak kepuasan dan loyalitas pasien terhadap profitabilitas rumah sakit. Pengelompokan ini memudahkan peneliti dalam melakukan analisis tematik dan melihat pola hubungan yang muncul dari berbagai studi. *Untuk memperjelas fokus dan ruang lingkup kajian literatur, penelitian ini menggunakan kerangka PICO (Population, Intervention, Comparison, Outcome) sebagai panduan dalam proses penelusuran dan seleksi literatur. Kerangka PICO membantu memastikan bahwa literatur yang dikaji relevan dengan tujuan penelitian.*

Tabel 1. PICO

<i>Komponen</i>	<i>Uraian</i>
<i>P (Population / Problem)</i>	<i>Rumah sakit dan organisasi layanan kesehatan, termasuk tenaga kesehatan/karyawan serta pasien</i>
<i>I (Intervention / Interest)</i>	<i>Penerapan konsep Service Profit Chain (SPC) yang mencakup kualitas layanan internal, kepuasan karyawan, kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas pasien</i>
<i>C (Comparison)</i>	<i>Rumah sakit yang tidak menerapkan atau belum mengelola Service Profit Chain secara terintegrasi (pendekatan parsial atau tradisional)</i>
<i>O (Outcome)</i>	<i>Peningkatan kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas pasien, serta profitabilitas dan keberlanjutan finansial rumah sakit</i>

2.2 Prosedur Analisis dan Pengujian Keabsahan Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan analisis kualitatif dengan pendekatan tematik. Analisis tematik bertujuan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan menginterpretasikan tema-tema utama yang muncul dari literatur yang dikaji. Proses analisis dimulai dengan membaca dan memahami isi setiap sumber literatur secara mendalam kemudian menandai bagian-bagian yang relevan dengan fokus penelitian. Informasi penting seperti konsep utama, temuan penelitian, kesimpulan, dan implikasi manajerial dicatat dan disintesis secara sistematis. Peneliti melakukan proses pengkodean secara konseptual, yaitu mengelompokkan temuan literatur ke dalam kategori atau tema tertentu yang merepresentasikan elemen-elemen Service Profit Chain. Proses ini memungkinkan peneliti untuk membandingkan temuan antarpenelitian, mengidentifikasi kesamaan dan perbedaan hasil dan menelaah faktor-faktor kontekstual yang memengaruhi penerapan Service Profit Chain di rumah sakit. Hasil analisis kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif-analitis yang menjelaskan hubungan logis antarvariabel secara komprehensif. Proses seleksi literatur dalam penelitian ini mengikuti alur Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA). Dari proses identifikasi awal, diperoleh 55 artikel yang relevan. Setelah penghapusan duplikasi dan proses penyaringan berdasarkan judul dan abstrak, sebanyak 22 artikel dinilai kelayakannya melalui penelaahan full-text. Berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan, sebanyak 12 artikel dinyatakan memenuhi kriteria dan dianalisis dalam studi literatur ini. Alur seleksi literatur disajikan pada Gambar 3.



Gambar 3. Diagram Alir PRISMA Proses Seleksi Literatur

Dalam penelitian kualitatif studi literatur, pengujian keabsahan data tidak dilakukan melalui uji statistik, melainkan melalui upaya menjaga validitas dan reliabilitas ilmiah. Salah satu teknik yang digunakan adalah triangulasi sumber, yaitu membandingkan temuan dari berbagai sumber literatur yang berbeda untuk memastikan konsistensi dan kredibilitas informasi. Keabsahan data dalam studi literatur ini dijaga melalui proses cross-checking dan diskusi antar peneliti (peer-debriefing). Setiap artikel yang dianalisis ditelaah dan dibandingkan oleh para penulis untuk memastikan konsistensi interpretasi, kesesuaian temuan, dan relevansi dengan tujuan penelitian. Proses ini dilakukan untuk meminimalkan bias subjektif dan meningkatkan kredibilitas hasil sintesis literatur. Dengan menggunakan berbagai jenis sumber, baik jurnal nasional maupun internasional, peneliti dapat meminimalkan bias dan meningkatkan keandalan hasil kajian. Peneliti juga menerapkan prinsip ketelitian akademik dengan mencantumkan sumber rujukan secara jelas dan akurat, dan menghindari interpretasi yang tidak didukung oleh literatur. Setiap kesimpulan yang ditarik didasarkan pada sintesis dari berbagai penelitian yang relevan, bukan pada



opini subjektif peneliti semata. Proses ini penting untuk memastikan bahwa hasil penelitian memiliki dasar teoritis dan empiris yang kuat. Untuk meningkatkan transparansi dan keterulangan penelitian, prosedur penelitian dijelaskan secara sistematis dan rinci. Penelitian ini dapat direplikasi atau dikembangkan lebih lanjut oleh peneliti selanjutnya dengan konteks atau pendekatan yang berbeda. Hasil analisis diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori Service Profit Chain dalam rumah sakit tetapi juga memberikan dasar konseptual bagi pengambilan keputusan manajerial dan penelitian empiris di masa mendatang.

3. HASIL DAN ANALISIS

3.1 Service Profit Chain sebagai Kerangka Konseptual dalam Konteks Rumah Sakit

Hasil kajian literatur menunjukkan bahwa konsep Service Profit Chain telah digunakan secara luas sebagai kerangka analisis dalam berbagai sektor jasa, termasuk layanan kesehatan. Dalam konteks rumah sakit, Service Profit Chain dipahami sebagai suatu rantai hubungan sebab-akibat yang dimulai dari kualitas internal organisasi berlanjut pada kepuasan dan produktivitas karyawan, kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas pasien hingga pada akhirnya berdampak pada profitabilitas dan keberlanjutan rumah sakit. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan rumah sakit dalam meningkatkan kinerja keuangan tidak dapat dilepaskan dari pengelolaan kualitas layanan dan sumber daya manusia secara strategis. Literatur menunjukkan bahwa kualitas internal rumah sakit seperti lingkungan kerja, sistem manajemen, kepemimpinan, dan kebijakan sumber daya manusia, merupakan fondasi utama dalam Service Profit Chain. Rumah sakit yang mampu menciptakan lingkungan kerja yang aman, mendukung dan adil cenderung memiliki tingkat kepuasan karyawan yang lebih tinggi. Kepuasan karyawan ini tidak hanya berkaitan dengan aspek finansial seperti gaji dan tunjangan tetapi juga mencakup aspek non-finansial seperti pengakuan, kesempatan pengembangan karier, beban kerja yang seimbang, dan hubungan interpersonal yang baik antar tenaga kesehatan dan manajemen [5]. Hasil analisis terhadap berbagai penelitian menunjukkan bahwa kepuasan dan keterlibatan karyawan memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas layanan rumah sakit. Tenaga kesehatan yang puas dan termotivasi cenderung menunjukkan sikap empati, tanggung jawab, dan komitmen yang lebih tinggi dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Hal ini sangat penting mengingat layanan rumah sakit sangat bergantung pada interaksi langsung antara tenaga kesehatan dan pasien. Kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh fasilitas fisik atau teknologi medis, tetapi juga oleh perilaku dan sikap karyawan dalam proses pelayanan. Literatur mengungkapkan bahwa kualitas layanan rumah sakit merupakan mediator utama antara kepuasan karyawan dan kepuasan pasien dalam kerangka Service Profit Chain. Kualitas layanan yang tinggi tercermin dalam berbagai dimensi seperti keandalan pelayanan medis, responsivitas terhadap kebutuhan pasien, jaminan keselamatan dan kompetensi tenaga kesehatan, empati, dan kenyamanan fasilitas. Studi-studi terdahulu menunjukkan bahwa pasien yang merasakan kualitas layanan yang baik cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi, yang kemudian berpengaruh pada loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

Loyalitas pasien memiliki implikasi yang signifikan terhadap kinerja organisasi. Pasien yang loyal tidak hanya berpotensi melakukan kunjungan ulang tetapi juga cenderung memberikan rekomendasi positif kepada keluarga dan masyarakat. Temuan literatur menunjukkan bahwa rekomendasi dari mulut ke mulut merupakan salah satu sumber pemasaran yang efektif dan berbiaya rendah bagi rumah sakit. Dengan demikian, loyalitas pasien menjadi salah satu penghubung penting antara kualitas layanan dan profitabilitas dalam Service Profit Chain. Hasil kajian juga menunjukkan bahwa profitabilitas rumah sakit dalam kerangka Service Profit Chain tidak semata-mata diukur dari peningkatan pendapatan, tetapi juga dari efisiensi biaya dan keberlanjutan jangka panjang. Rumah sakit yang memiliki tingkat kepuasan pasien dan loyalitas yang tinggi cenderung mampu mengoptimalkan penggunaan sumber daya, mengurangi biaya akibat keluhan atau kesalahan pelayanan dan meningkatkan citra dan daya saing organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa investasi pada sumber daya manusia dan kualitas layanan dapat memberikan dampak positif secara finansial dalam jangka panjang. Literatur juga mengungkapkan adanya tantangan dalam penerapan Service Profit Chain di rumah sakit. Salah satu tantangan utama adalah kompleksitas layanan kesehatan yang melibatkan berbagai profesi dengan latar belakang dan kepentingan yang berbeda. Tekanan beban kerja, keterbatasan sumber daya, dan regulasi yang ketat sering kali menjadi hambatan dalam menciptakan lingkungan kerja yang ideal. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan Service Profit



Chain di rumah sakit memerlukan pendekatan yang kontekstual dan adaptif. Analisis terhadap berbagai studi menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi Service Profit Chain di rumah sakit sangat bergantung pada komitmen manajemen puncak. Manajemen yang memiliki visi jangka panjang dan berorientasi pada kualitas layanan cenderung lebih berhasil dalam mengintegrasikan prinsip-prinsip Service Profit Chain ke dalam strategi organisasi. Hal ini mencakup pengembangan kebijakan sumber daya manusia yang berkelanjutan, sistem penilaian kinerja yang adil dan budaya organisasi yang mendukung kualitas dan keselamatan pasien [6]. Hasil kajian literatur pada subbagian ini menunjukkan bahwa Service Profit Chain merupakan kerangka konseptual yang relevan dan komprehensif untuk memahami hubungan antara kualitas internal organisasi, kualitas layanan, dan profitabilitas rumah sakit. Kerangka ini menegaskan bahwa peningkatan kinerja rumah sakit tidak dapat dicapai secara instan melainkan melalui proses berkelanjutan yang dimulai dari pengelolaan sumber daya manusia hingga penciptaan pengalaman layanan yang berkualitas bagi pasien.

3.2 Analisis Hubungan Kualitas Layanan, Kepuasan Pasien, dan Profitabilitas Rumah Sakit dalam Kerangka Service Profit Chain

Hasil kajian literatur menunjukkan bahwa kualitas layanan merupakan elemen sentral dalam Service Profit Chain yang berperan sebagai penghubung antara faktor internal organisasi dan hasil finansial rumah sakit. Kualitas layanan tidak hanya dipahami sebagai mutu tindakan medis, tetapi juga mencakup keseluruhan pengalaman pasien selama menerima pelayanan mulai dari proses pendaftaran, interaksi dengan tenaga kesehatan, hingga pelayanan pasca perawatan. Literatur yang dianalisis secara konsisten menegaskan bahwa kualitas layanan yang tinggi menjadi determinan utama dalam membentuk kepuasan pasien. Berbagai penelitian yang dikaji dalam studi literatur ini menunjukkan bahwa kualitas layanan rumah sakit umumnya diukur melalui beberapa dimensi utama seperti keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Dimensi-dimensi tersebut menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana layanan rumah sakit mampu memenuhi atau melampaui harapan pasien. Hasil penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa ketika pasien merasakan pelayanan yang andal, responsif, dan penuh empati, tingkat kepuasan pasien cenderung meningkat secara signifikan. Analisis literatur juga menunjukkan bahwa kepuasan pasien berperan sebagai variabel mediasi yang penting dalam hubungan antara kualitas layanan dan profitabilitas rumah sakit. Pasien yang puas tidak hanya menilai layanan yang diterima secara positif, tetapi juga menunjukkan kecenderungan perilaku yang menguntungkan bagi rumah sakit. Bentuk perilaku tersebut antara lain kesediaan untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit yang sama, tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap tenaga medis, dan kecenderungan untuk merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain. Service Profit Chain, kepuasan pasien menjadi tahap kritis yang menjembatani kualitas layanan dengan hasil finansial. Loyalitas pasien, yang sering kali merupakan konsekuensi langsung dari kepuasan pasien, memiliki implikasi strategis terhadap profitabilitas rumah sakit. Hasil kajian literatur menunjukkan bahwa loyalitas pasien berkontribusi terhadap stabilitas pendapatan rumah sakit melalui peningkatan kunjungan ulang dan pemanfaatan layanan tambahan. Pasien yang loyal cenderung lebih toleran terhadap kekurangan kecil dalam pelayanan dan lebih terbuka terhadap kebijakan rumah sakit seperti penyesuaian tarif atau prosedur pelayanan. Kondisi ini memberikan keuntungan kompetitif bagi rumah sakit dalam jangka panjang [7].

Dari perspektif finansial, literatur menunjukkan bahwa rumah sakit dengan tingkat kepuasan dan loyalitas pasien yang tinggi cenderung memiliki kinerja keuangan yang lebih baik. Peningkatan profitabilitas tidak hanya berasal dari peningkatan pendapatan tetapi juga dari efisiensi biaya operasional. Rumah sakit yang mampu memberikan layanan berkualitas tinggi cenderung menghadapi lebih sedikit keluhan, tuntutan hukum, dan biaya perbaikan akibat kesalahan pelayanan. Kualitas layanan dan kepuasan pasien berkontribusi secara tidak langsung terhadap pengendalian biaya dan peningkatan efisiensi operasional. Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas layanan dan profitabilitas dalam Service Profit Chain bersifat jangka panjang dan berkelanjutan. Investasi dalam peningkatan kualitas layanan, seperti pelatihan tenaga kesehatan, pengembangan sistem informasi dan perbaikan fasilitas, mungkin tidak memberikan dampak finansial yang instan. Literatur menegaskan bahwa investasi tersebut akan menghasilkan manfaat jangka panjang berupa peningkatan reputasi rumah sakit, kepercayaan



masyarakat dan daya saing organisasi. Hal ini sejalan dengan pandangan Service Profit Chain yang menekankan pentingnya orientasi jangka panjang dalam pengelolaan organisasi jasa. Hasil kajian literatur juga menunjukkan adanya faktor-faktor kontekstual yang memengaruhi kekuatan hubungan antara kualitas layanan, kepuasan pasien, dan profitabilitas. Faktor-faktor tersebut antara lain jenis rumah sakit (pemerintah atau swasta), tingkat kompleksitas layanan, karakteristik pasien, dan sistem pembiayaan kesehatan yang berlaku. Misalnya, pada rumah sakit dengan sistem pembiayaan berbasis asuransi atau jaminan kesehatan nasional, peningkatan kepuasan pasien tidak selalu secara langsung meningkatkan pendapatan tetapi tetap berperan penting dalam menjaga keberlanjutan dan reputasi rumah sakit. Literatur menunjukkan bahwa kualitas layanan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh konsistensi kinerja tenaga kesehatan. Ketidakkonsistenan dalam pemberian layanan dapat menurunkan persepsi kualitas dan kepuasan pasien meskipun fasilitas dan teknologi yang dimiliki rumah sakit tergolong baik. Hal ini kembali menegaskan peran strategis sumber daya manusia dalam Service Profit Chain. Tenaga kesehatan yang puas, kompeten dan memiliki komitmen tinggi merupakan prasyarat utama untuk menjaga kualitas layanan yang konsisten.

Analisis terhadap berbagai studi juga mengungkapkan bahwa komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien merupakan salah satu determinan penting kepuasan pasien. Pasien tidak hanya mengharapkan kesembuhan secara medis tetapi juga membutuhkan informasi yang jelas, sikap empati, dan perhatian terhadap kondisi psikologis mereka. Rumah sakit yang mampu membangun komunikasi yang baik dengan pasien cenderung memperoleh tingkat kepuasan dan loyalitas yang lebih tinggi. Dalam kerangka Service Profit Chain, aspek ini menunjukkan bahwa kualitas layanan bersifat multidimensional dan tidak dapat direduksi hanya pada hasil klinis. Dari sisi manajerial, hasil kajian literatur menunjukkan bahwa penerapan Service Profit Chain memberikan implikasi strategis bagi pengelolaan rumah sakit. Manajemen rumah sakit perlu memandang kualitas layanan dan profitabilitas sebagai dua tujuan yang saling terkait bukan sebagai tujuan yang saling bertentangan. Strategi peningkatan profitabilitas yang mengabaikan kualitas layanan berpotensi menurunkan kepuasan dan loyalitas pasien, yang pada akhirnya justru merugikan rumah sakit dalam jangka panjang. Sebaliknya, strategi peningkatan kualitas layanan yang terintegrasi dengan pengelolaan sumber daya manusia yang efektif dapat menciptakan siklus positif dalam Service Profit Chain. Secara keseluruhan, hasil dan analisis pada subbagian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan, kepuasan pasien, dan profitabilitas rumah sakit merupakan rangkaian hubungan yang tidak terpisahkan dalam kerangka Service Profit Chain. Kualitas layanan berperan sebagai faktor kunci yang membentuk pengalaman pasien, kepuasan pasien menjadi penentu loyalitas, dan loyalitas pasien berkontribusi terhadap kinerja finansial rumah sakit. Temuan ini memperkuat relevansi Service Profit Chain sebagai pendekatan strategis dalam pengelolaan rumah sakit yang berorientasi pada kualitas dan keberlanjutan [8].

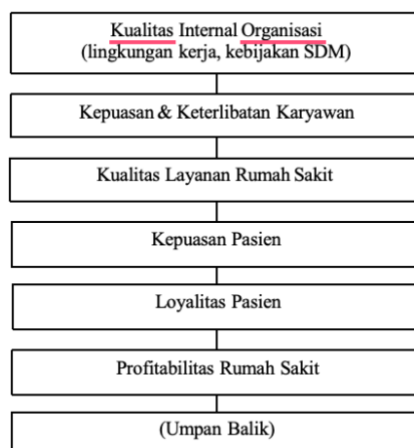
3.3 Sintesis Hasil Penelitian dan Model Konseptual Service Profit Chain pada Rumah Sakit

Sintesis hasil penelitian pada subbagian ini menghasilkan suatu kerangka hubungan antarvariabel yang menggambarkan penerapan Service Profit Chain dalam konteks rumah sakit. Kerangka ini menunjukkan bahwa peningkatan profitabilitas rumah sakit merupakan hasil dari rangkaian proses yang saling berkaitan dan berurutan, dimulai dari kualitas internal organisasi, khususnya pengelolaan sumber daya manusia. Lingkungan kerja yang kondusif dan dukungan manajerial yang baik berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan dan keterlibatan karyawan [9]. Kepuasan dan keterlibatan karyawan selanjutnya berdampak langsung pada peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada pasien. Kualitas layanan yang tinggi, yang tercermin melalui empati, komunikasi yang efektif, ketepatan tindakan medis, dan responsivitas pelayanan, membentuk pengalaman pelayanan yang positif bagi pasien. Pengalaman pelayanan tersebut berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, yang pada tahap berikutnya berkembang menjadi loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Loyalitas pasien berkontribusi terhadap peningkatan kinerja keuangan rumah sakit melalui peningkatan kunjungan ulang, pemanfaatan layanan tambahan, serta rekomendasi positif dari mulut ke mulut. Dengan demikian, profitabilitas rumah sakit dipahami sebagai konsekuensi logis dari pengelolaan kualitas internal dan kualitas layanan secara berkelanjutan. Hubungan antarvariabel tersebut dirangkum dalam model konseptual Service Profit Chain pada rumah sakit, sebagaimana disajikan pada Gambar 4. Model



konseptual ini juga menunjukkan adanya hubungan umpan balik, di mana peningkatan profitabilitas memungkinkan rumah sakit untuk melakukan investasi kembali pada sumber daya manusia, fasilitas, dan teknologi, sehingga memperkuat kualitas internal organisasi dan menciptakan siklus peningkatan kualitas yang berkelanjutan.

Gambar 4. Model Konseptual Service Profit Chain pada Rumah Sakit



Kepuasan pasien yang berkelanjutan akan berkembang menjadi loyalitas pasien, yang merupakan salah satu outcome strategis dalam Service Profit Chain. Sintesis hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang loyal cenderung melakukan kunjungan ulang, memanfaatkan berbagai layanan yang tersedia, dan merekomendasikan rumah sakit kepada pihak lain. Loyalitas pasien tidak hanya memberikan kontribusi terhadap peningkatan pendapatan, tetapi juga memperkuat citra dan reputasi rumah sakit di mata publik. Dalam jangka panjang, reputasi yang baik menjadi aset tidak berwujud yang bernilai tinggi bagi rumah sakit. Dari sisi finansial, sintesis literatur menunjukkan bahwa profitabilitas rumah sakit dalam kerangka Service Profit Chain merupakan hasil akhir dari serangkaian proses yang saling terkait. Profitabilitas tidak hanya tercermin dari peningkatan pendapatan tetapi juga dari efisiensi biaya, stabilitas operasional, dan keberlanjutan organisasi. Rumah sakit yang mampu mengelola kualitas layanan dan kepuasan pasien secara konsisten cenderung memiliki kinerja keuangan yang lebih stabil dan tahan terhadap tekanan eksternal, seperti persaingan dan perubahan regulasi [12]. Berdasarkan sintesis hasil penelitian tersebut, dapat dirumuskan suatu model konseptual Service Profit Chain dalam konteks rumah sakit. Model ini menggambarkan hubungan berurutan dan saling memengaruhi antara kualitas internal organisasi, kepuasan karyawan, kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas pasien, dan profitabilitas rumah sakit. Model konseptual ini menegaskan bahwa profitabilitas rumah sakit bukanlah tujuan yang dapat dicapai secara terpisah, melainkan merupakan konsekuensi logis dari pengelolaan kualitas layanan dan sumber daya manusia yang efektif. Model konseptual Service Profit Chain rumah sakit juga menunjukkan adanya hubungan umpan balik (feedback loop). Profitabilitas yang meningkat memungkinkan rumah sakit untuk melakukan investasi kembali pada sumber daya manusia, fasilitas, dan teknologi, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas internal organisasi. Dengan demikian, Service Profit Chain bersifat dinamis dan berkelanjutan, bukan linear dan statis. Hal ini sejalan dengan karakteristik rumah sakit sebagai organisasi jasa yang berorientasi pada pelayanan jangka panjang [10].

Sintesis literatur juga mengungkapkan bahwa penerapan model Service Profit Chain dalam rumah sakit perlu mempertimbangkan faktor kontekstual, seperti sistem pembiayaan kesehatan, kebijakan pemerintah, budaya organisasi, dan karakteristik pasien. Model konseptual yang dihasilkan dari kajian ini bersifat adaptif dan dapat disesuaikan dengan kondisi masing-masing rumah sakit. Oleh karena itu model ini tidak dimaksudkan sebagai kerangka yang kaku, melainkan sebagai panduan strategis dalam pengambilan keputusan manajerial. Dari perspektif akademik, model konseptual Service Profit



Chain rumah sakit yang disintesis dalam penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori manajemen jasa di sektor kesehatan. Model ini memperkaya pemahaman mengenai mekanisme hubungan antarvariabel dalam organisasi rumah sakit dan membuka peluang bagi penelitian empiris selanjutnya. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan model ini sebagai dasar untuk pengujian empiris dengan pendekatan kuantitatif atau metode campuran. Dari perspektif praktis, sintesis hasil dan model konseptual ini memberikan implikasi penting bagi manajemen rumah sakit. Manajemen rumah sakit perlu memprioritaskan kebijakan yang berorientasi pada peningkatan kualitas internal organisasi, khususnya pengelolaan sumber daya manusia. Investasi dalam pelatihan, kesejahteraan, dan pengembangan kompetensi tenaga kesehatan tidak hanya berdampak pada kualitas layanan, tetapi juga pada kepuasan pasien dan kinerja keuangan rumah sakit [11]. Dengan demikian, Service Profit Chain dapat dijadikan sebagai kerangka strategis dalam perencanaan dan evaluasi kinerja rumah sakit. Subbagian ini menegaskan bahwa Service Profit Chain merupakan pendekatan yang relevan dan komprehensif untuk memahami dan mengelola hubungan antara kualitas layanan dan profitabilitas rumah sakit. Sintesis hasil penelitian dan model konseptual yang dihasilkan memberikan gambaran yang utuh mengenai bagaimana rumah sakit dapat menciptakan nilai secara berkelanjutan melalui pengelolaan sumber daya manusia dan kualitas layanan yang terintegrasi.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran Service Profit Chain dalam meningkatkan kualitas layanan dan profitabilitas rumah sakit melalui pendekatan kualitatif studi literatur. Berdasarkan hasil kajian dan analisis terhadap berbagai sumber literatur ilmiah, dapat disimpulkan bahwa Service Profit Chain merupakan kerangka konseptual yang relevan dan komprehensif dalam menjelaskan hubungan antara faktor internal organisasi, kualitas layanan, kepuasan pasien, dan kinerja finansial rumah sakit. Konsep ini menegaskan bahwa keberhasilan rumah sakit dalam mencapai profitabilitas yang berkelanjutan tidak dapat dilepaskan dari pengelolaan sumber daya manusia dan kualitas layanan secara terintegrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas internal organisasi, khususnya yang berkaitan dengan lingkungan kerja, kepuasan, dan keterlibatan karyawan, merupakan fondasi utama dalam Service Profit Chain. Tenaga kesehatan dan staf pendukung yang puas, termotivasi, dan memiliki komitmen tinggi cenderung memberikan layanan yang lebih berkualitas kepada pasien. Kualitas layanan yang tinggi, yang tercermin melalui dimensi keandalan, empati, responsivitas, jaminan, dan bukti fisik, berperan penting dalam membentuk pengalaman positif pasien selama menerima pelayanan di rumah sakit. Kualitas layanan yang dirasakan pasien terbukti berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh hasil klinis, tetapi juga oleh proses pelayanan dan interaksi antara pasien dengan tenaga kesehatan. Pasien yang puas cenderung menunjukkan loyalitas yang lebih tinggi, seperti melakukan kunjungan ulang dan merekomendasikan rumah sakit kepada pihak lain. Loyalitas pasien ini menjadi salah satu penghubung utama antara kualitas layanan dan profitabilitas rumah sakit dalam kerangka Service Profit Chain. Dari sisi kinerja keuangan, hasil kajian literatur menunjukkan bahwa rumah sakit yang mampu menjaga kualitas layanan dan kepuasan pasien secara konsisten cenderung memiliki profitabilitas yang lebih baik dan berkelanjutan. Profitabilitas tidak hanya tercermin dari peningkatan pendapatan, tetapi juga dari efisiensi biaya operasional, pengurangan keluhan dan kesalahan pelayanan, dan peningkatan reputasi dan daya saing rumah sakit. Service Profit Chain menegaskan bahwa investasi pada sumber daya manusia dan kualitas layanan merupakan strategi jangka panjang yang berdampak positif terhadap keberlanjutan rumah sakit.

Sintesis hasil penelitian menghasilkan suatu model konseptual Service Profit Chain dalam konteks rumah sakit yang menggambarkan hubungan berurutan dan saling memengaruhi antara kualitas internal organisasi, kepuasan karyawan, kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas pasien, dan profitabilitas rumah sakit. Model ini bersifat dinamis dan berkelanjutan dimana peningkatan profitabilitas memungkinkan rumah sakit untuk melakukan investasi kembali pada sumber daya internal, sehingga menciptakan siklus peningkatan kualitas yang berkesinambungan. Berdasarkan kesimpulan tersebut, penelitian ini memberikan implikasi penting bagi pengelola rumah sakit untuk memandang kualitas layanan dan profitabilitas sebagai dua aspek yang saling terkait. Manajemen rumah sakit perlu mengembangkan strategi yang berorientasi pada peningkatan kualitas internal organisasi, khususnya dalam pengelolaan sumber daya manusia, sebagai



upaya untuk menciptakan kualitas layanan yang unggul dan kinerja keuangan yang berkelanjutan. Sebagai saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya, penelitian ini merekomendasikan dilakukannya studi empiris untuk menguji model konseptual Service Profit Chain yang telah dirumuskan baik dengan pendekatan kuantitatif maupun metode campuran. Penelitian selanjutnya juga dapat mempertimbangkan faktor-faktor kontekstual seperti jenis rumah sakit, sistem pembiayaan kesehatan, dan karakteristik pasien untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam. Kajian longitudinal disarankan untuk melihat dampak jangka panjang penerapan Service Profit Chain terhadap kualitas layanan dan profitabilitas rumah sakit.

UCAPAN TERIMA KASIH (Optional)

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penyusunan artikel ini. Ucapan terima kasih disampaikan kepada para peneliti dan akademisi yang karya ilmiahnya menjadi sumber rujukan utama dalam penelitian ini, dan kepada institusi pendidikan yang telah menyediakan akses terhadap berbagai sumber literatur ilmiah yang relevan. Penulis juga mengapresiasi pihak-pihak yang telah memberikan masukan, saran dan dukungan selama proses penulisan hingga publikasi artikel ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik manajemen di bidang pelayanan kesehatan.

REFERENSI

- [1] K. Aribowo, E. Purwanda, and A. S. Rahmi, "Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit," *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ilmu Ekonomi (Jasmien)*, vol. 5, no. 1, pp. 58–68, 2024.
- [2] R. H. Walean, L. S. Mumek, and D. W. Mandagi, "Examining the mediating role of patient satisfaction in the relationship between service quality and loyalty in faith-based private hospitals," 2025.
- [3] S. Yusrina, N. Limakrisna, and R. T. Wulandhani, "Pengaruh kualitas layanan dan promosi word of mouth terhadap kepuasan pasien rawat jalan," *Modena: Multidisciplinary of Management Journal*, vol. 2, no. 2, pp. 355–369, 2025.
- [4] F. Fitriana, A. Mulyana, and F. Febrian, "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan dampaknya terhadap kepercayaan (survei pasien bagian rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Oto Iskandar Dinata Kabupaten Bandung)," *Jurnal Greenation Ilmu Akuntansi*, vol. 1, no. 4, pp. 18–27, 2023.
- [5] D. Komariastini, "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan serta dampaknya pada kepercayaan pasien (suatu survei pada pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih)," *Modena: Multidisciplinary of Management Journal*, vol. 1, no. 1, pp. 131–150, 2024.
- [6] S. Supriyanto, M. Wartiningih, D. S. Kodrat, and L. Djuari, *Administrasi Rumah Sakit*. 2023.
- [7] S. Sepriano and L. Judijanto, *Mastering Service Quality, Managing Failures, dan Delivery Service Recovery*. Indonesia: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2025.
- [8] C. Barros and C. A. S. Araujo, "The service profit chain in healthcare services: A systematic literature exploration," *International Journal of Services and Operations Management*, vol. 45, no. 2, pp. 271–291, 2023.
- [9] J. Hogreve, A. Iseke, and K. Derfuss, "The service-profit chain: Reflections, revisions, and reimaginings," *Journal of Service Research*, vol. 25, no. 3, pp. 460–477, 2022.
- [10] H. Wei and C. Prentice, "Addressing service profit chain with artificial and emotional intelligence," *Journal of Hospitality Marketing & Management*, vol. 31, no. 6, pp. 730–756, 2022.
- [11] A. Usman, Y. Azis, B. Harsanto, and A. M. Azis, "Airport service quality dimension and measurement: A systematic literature review and future research agenda," *International Journal of Quality & Reliability Management*, vol. 39, no. 10, pp. 2302–2322, 2022.
- [12] K. Ruffini, "Worker earnings, service quality, and firm profitability: Evidence from nursing homes and minimum wage reforms," *Review of Economics and Statistics*, vol. 106, no. 6, pp. 1477–1494, 2024.