

**PENGARUH *GREEN MARKETING*, *DIGITAL ENGAGEMENT*,
DAN CITRA KLINIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS
DI KLINIK UTAMA SUDIRJO PARTODIMEJO DALAM
PERSPEKTIF PEMBANGUNAN BERKELANJUTAN
(Studi Pada Klinik Utama Sudirjo Partodimejo)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

Oleh:

WAHYU RAMADHANI

NPM: 22201081238



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

2026

PENGARUH *GREEN MARKETING*, *DIGITAL ENGAGEMENT*, DAN CITRA KLINIK
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DALAM PERSPEKTIF PEMBANGUNAN
BERKELANJUTAN DI KLINIK UTAMA SUDIRJO PARTODIMEJO
(Studi Kasus di Klinik Utama Sudirjo Partodimejo)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen

Oleh :

WAHYU RAMADHANI

22201081238



Tanggal di setujui :
Senin, 23 Februari 2026

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Dr. Nurhidayah, SE., MM

Dr. Ratna Tri Hardaningtyas, SE., MM



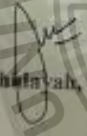
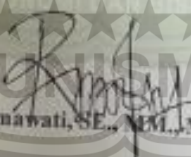
SKRIPSI

**PENGARUH GREEN MARKETING, DIGITAL ENGAGEMENT, DAN CITRA KLINIK
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DALAM PERSPEKTIF PEMBANGUNAN
BERKELANJUTAN DI KLINIK UTAMA SUDIRJO PARTODIMEJO**
(Studi Kasus di Klinik Utama Sudirjo Partodimejo)

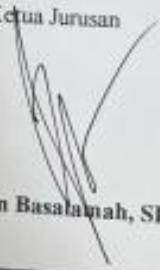
WAHYU RAMADHANI
NPM. 22201081238

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada Hari/tanggal : Senin, 23 Februari 2026

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama	Pembimbing Pendamping
 Dr. Nurhafidah, SE., MM	 Dr. Ratna Tri Hardaningtyas, SE., MM
Anggota Dewan Penguji Lain	
 Rahmawati, SE., MM., MBA	

Skripsi ini diterima sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh gelar:
SARJANA MANAJEMEN
Pada Hari/tanggal : Senin, 23 Februari 2026

  Afifudin, SE., M.SA., Ak	Ketua Jurusan  Dr. M. Ridwan Basalamah, SE., MM
--	--



UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
Jurusan : Manajemen, Akuntansi, dan Perbankan Syariah
STATUS : UNGGUL



Alamat : Jl. Mayjen Haryono No.193 Malang 65144 telp 0341 - 551932, 551822, Fax - 0341 - 552249

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Nama : **WAHYU RAMADHANI**
NPM : **22201081238**
Program Studi : **Manajemen**

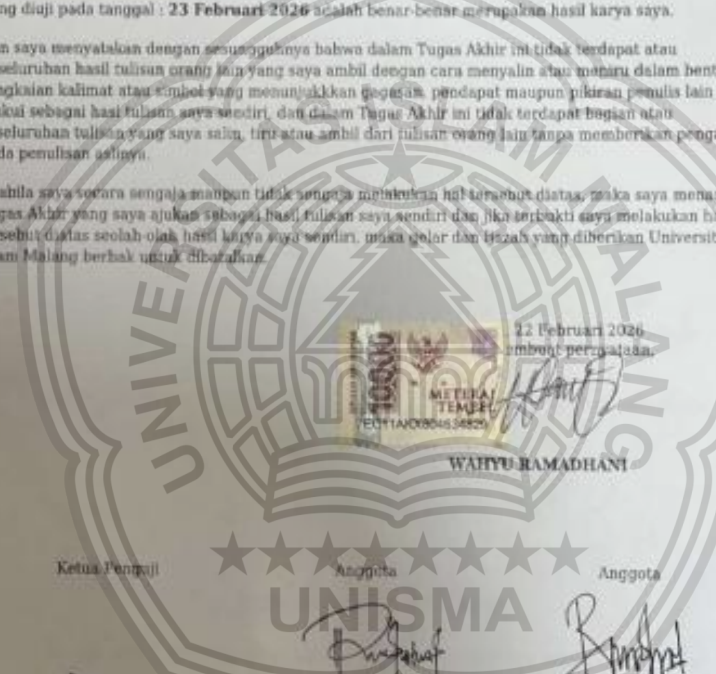
Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul :

Pengaruh Green Marketing, Digital Engagement, dan Citra Klinik terhadap Kepuasan Pasien dalam Perspektif Pembangunan Berkelanjutan

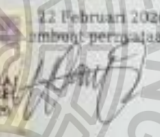
Yang diuji pada tanggal : **23 Februari 2026** adalah benar-benar merupakan hasil karya saya.

Dan saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat atau keseluruhan hasil tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau memaru dalam bentuk rangkisan kalimat atau kalimat yang menunjukkan gagasan, pendapat maupun pikiran penulis lain yang diakui sebagai hasil tulisan saya sendiri, dan dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya secara sengaja maupun tidak sengaja meniru atau menyalin data, maka saya menarik Tugas Akhir yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri dan jika terbukti saya melakukan hal tersebut diatas seolah-olah hasil karya saya sendiri, maka gelar dan beasiswa yang diberikan Universitas Islam Malang berhak untuk dibatalkan.



12 Februari 2026
Tempat pengajuan



WAHYU RAMADHANI

Ketua Pengaji



Dr. Nurhidayah, S.E., M.M.

Anggota



Dr. Ratna Tri Hardaningtyas,
SE., MM.

Anggota



RAHMAWATI, SE., MM.,
M.B.A.



KLINIK UTAMA SUDIRJO PARTODIMEJO

Jl. Jend. Sudirman F. Trikoyo Kee. Tugu Mulyo Kab. Muli Rawas Sumatera Selatan
Kode Pos 31662 No. Telp (0733) 3721 529 email: kliniksudirjo@gmail.com

SURAT KETERANGAN

No: 001/SKET-DIR/KUSPMIU2025

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : dr. Agus Nugroho, Sp. M
Jabatan : Direktur Klinik Utama Sudirjo Partodimejo

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Wahyu Ramadhani
NPM : 22201081238
Prodi : Manajemen
Universitas : Universitas Islam Malang

Telah melakukan penelitian mulai tanggal 22 Desember 2025-Januari 2026. Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul "**Pengaruh Green Marketing, Digital Engagement, Dan Citra Klinik Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Klinik Utama Sudirjo Partodimejo Dalam Perspektif Pembangunan Berkelanjutan**" (Studi Kasus Pada Klinik Utama Sudirjo Partodimejo).

Demikian Surat Keterangan ini diberikan, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tugumulyo, 1 Januari 2026



dr. Agus Nugroho, Sp.M

MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا، فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, (sekali lagi)

sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.

Shinzou Wo Sasageyo!



HALAMAN PERSEMBAHASAN

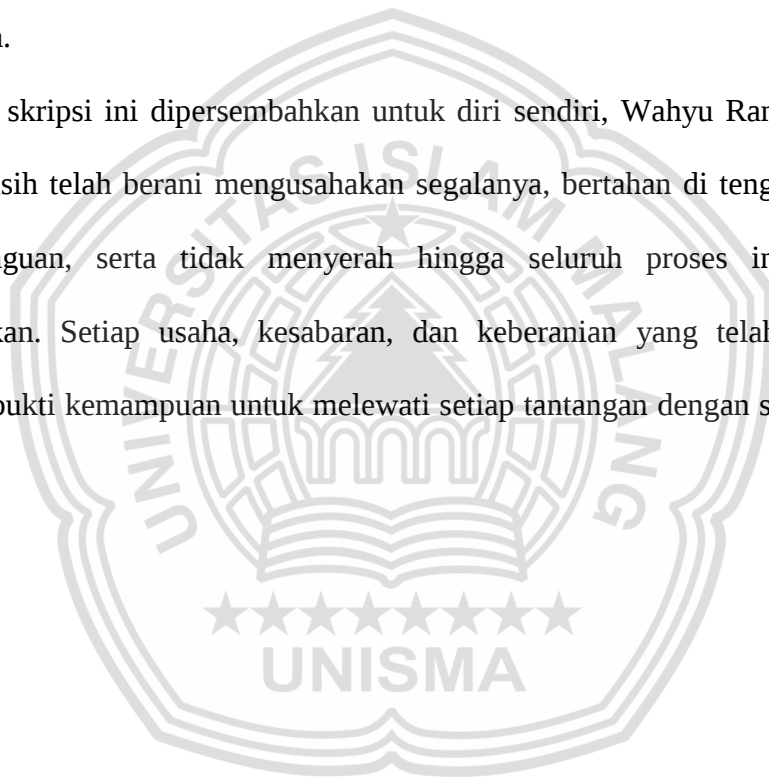
Bismillahirrahmaanirrahiim

Puji dan syukur dipanjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, dan karunia-Nya. Atas izin dan ridho-Nya, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik, disertai kekuatan, kelancaran, serta kesabaran dalam setiap proses yang dijalani. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan umatnya hingga akhir zaman. Skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Allah SWT, atas segala nikmat, kemudahan, dan pertolongan-Nya sehingga proses penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar dan penuh makna.
2. Baginda Nabi Muhammad SAW, sebagai suri teladan terbaik dalam kehidupan, yang ajarannya senantiasa menjadi pedoman dalam menuntut ilmu dan menjalani kehidupan.
3. Ayahanda tercinta, Rahmad Sudilo, sosok yang senantiasa sabar, tidak pernah mengeluh, dan selalu berusaha memberikan yang terbaik demi kebahagiaan putrinya. Terima kasih atas kasih sayang yang tulus, pengorbanan yang tidak pernah diperhitungkan, serta dukungan tanpa syarat yang selalu mengiringi setiap langkah. Kesabaran dan ketulusan Ayah menjadi sumber kekuatan terbesar dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibunda tercinta, Sri Kundayati, sosok yang penuh kehangatan, kesabaran, dan kasih sayang. Terima kasih atas doa yang tidak pernah terputus, dukungan yang selalu menguatkan, serta cinta yang senantiasa menjadi tempat pulang.

Kesabaran dan keteguhan Ibu menjadi energi utama yang membantu bertahan hingga proses penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan.

5. Teman-teman seperjuangan, Dewi Pasung Lenggani, Rully Sabrina, dan Nayla Ni'ma-tul Z., yang telah menemani selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi. Terima kasih atas kebersamaan, diskusi, dukungan, dan semangat yang diberikan sehingga setiap proses terasa lebih ringan dan bermakna.
6. Terakhir, skripsi ini dipersembahkan untuk diri sendiri, Wahyu Ramadhani, terima kasih telah berani mengusahakan segalanya, bertahan di tengah lelah dan keraguan, serta tidak menyerah hingga seluruh proses ini dapat diselesaikan. Setiap usaha, kesabaran, dan keberanian yang telah dilalui menjadi bukti kemampuan untuk melewati setiap tantangan dengan sungguh-sungguh.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas rahmat, hidayah, dan karunia Nya sehingga skripsi berjudul “Pengaruh Green Marketing, Digital Engagement, dan Citra Klinik terhadap Kepuasan pasien dalam Perspektif Pembangunan Berkelanjutan di Klinik Utama Sudirjo Partodimejo” dapat diselesaikan dengan baik. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Malang.

Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan dukungan, arahan, serta bimbingan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, ucapan terima kasih dan apresiasi disampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Drs. H. Junaedi, M.Pd selaku Rektor Universitas Islam Malang
2. Bapak Afifudin S.E., M.SA., Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang.
3. Bapak Dr. M. Ridwan Basalamah, SAP., MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Islam Malang.
4. Bapak Dr. Muhammad Agus Salim, M.M selaku Dosen Wali Kelas Manajemen
5. Ibu Dr. Nurhidayah, S.E, M.M dan Dr. Ratna Hardaningtyas, SE., MM selaku Dosen Pembimbing Utama dan Pembimbinga Kedua, yang telah membimbing, mendampingi dan mengarahkan penulisan skripsi ini.

6. Ibu Rahmawati, S.E, M.M, M.B.A selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini.
7. Teruntuk kedua orang tua saya, yaitu yang telah banyak mendoakan, membimbing dan memberikan kesempatan saya untuk menuntut ilmu sampai jenjang perkuliahan.
8. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama di bangku perkuliahan.
9. Seluruh keluarga besar Angkatan 2022 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang yang selama ini memberikan pengalaman luar biasa, baik di dalam perkuliahan, maupun di luar pengalaman perkuliahan, serta beberapa teman-teman organisasi intra kampus. Saya ucapkan besar terimakasih.
10. Seluruh responden serta pihak Klinik Utama Sudirjo Partodimejo, atas izin penelitian, keterbukaan informasi, kerja sama yang baik, serta kesediaan meluangkan waktu dalam membantu proses pengumpulan data penelitian.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat, keberkahan, dan kemudahan kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Malang, 14 Februari 2026

Penulis



WahyuRamadhani

22201081238

ABSTRAK

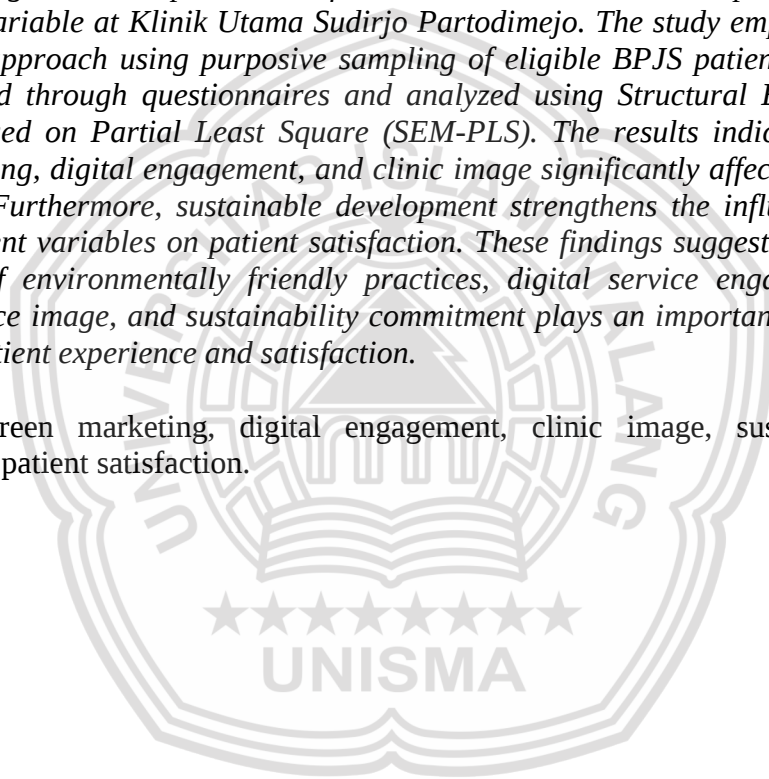
Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peningkatan kepuasan pasien BPJS sebagai indikator kualitas layanan kesehatan yang berkelanjutan. Kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan medis, tetapi juga oleh praktik ramah lingkungan, pemanfaatan teknologi digital, dan citra fasilitas layanan kesehatan. Berdasarkan perspektif perilaku konsumen dan kualitas layanan, faktor green marketing, digital engagement, serta citra klinik diperkirakan berperan dalam membentuk kepuasan pasien, dengan pembangunan berkelanjutan sebagai faktor yang memperkuat hubungan tersebut. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh green marketing, digital engagement, dan citra klinik terhadap kepuasan pasien BPJS dengan pembangunan berkelanjutan sebagai variabel moderasi pada Klinik Utama Sudirjo Partodimejo. Pendekatan penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan teknik purposive sampling terhadap pasien BPJS yang memenuhi kriteria penelitian. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan Structural Equation Model berbasis Partial Least Square (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa green marketing, digital engagement, dan citra klinik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Selain itu, pembangunan berkelanjutan terbukti memperkuat pengaruh variabel independen terhadap kepuasan pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa integrasi praktik ramah lingkungan, pemanfaatan teknologi digital, citra layanan yang positif, serta komitmen terhadap keberlanjutan berperan penting dalam meningkatkan kualitas pengalaman dan kepuasan pasien BPJS.

Kata kunci: green marketing, digital engagement, citra klinik, pembangunan berkelanjutan, kepuasan pasien.

ABSTRACT

This study is motivated by the importance of improving BPJS patient satisfaction as an indicator of sustainable healthcare service quality. Patient satisfaction is influenced not only by medical service quality but also by environmentally friendly practices, digital technology utilization, and the image of healthcare facilities. From the perspective of consumer behavior and service quality, green marketing, digital engagement, and clinic image are assumed to shape patient satisfaction, with sustainable development acting as a moderating factor. This research aims to analyze the influence of green marketing, digital engagement, and clinic image on BPJS patient satisfaction with sustainable development as a moderating variable at Klinik Utama Sudirjo Partodimejo. The study employed a quantitative approach using purposive sampling of eligible BPJS patients. Data were collected through questionnaires and analyzed using Structural Equation Modeling based on Partial Least Square (SEM-PLS). The results indicate that green marketing, digital engagement, and clinic image significantly affect patient satisfaction. Furthermore, sustainable development strengthens the influence of the independent variables on patient satisfaction. These findings suggest that the integration of environmentally friendly practices, digital service engagement, positive service image, and sustainability commitment plays an important role in enhancing patient experience and satisfaction.

Keywords: green marketing, digital engagement, clinic image, sustainable development, patient satisfaction.





BAB I

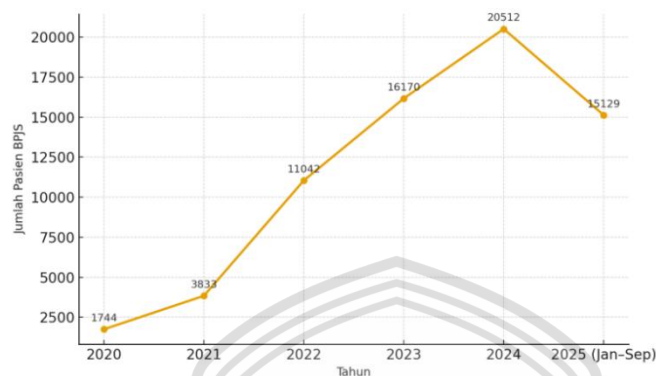
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan era modern membawa kesadaran baru akan pentingnya tanggung jawab sosial dan pelestarian lingkungan, menjadikan pembangunan berkelanjutan sebagai isu strategis di berbagai bidang, tak terkecuali bidang kesehatan. Klinik dan fasilitas kesehatan kini tidak hanya dituntut memberikan pelayanan medis yang berkualitas, tetapi juga memperhatikan aspek lingkungan dan keberlanjutan melalui penerapan strategi seperti *green marketing* dan *digital engagement* (Lo Presti et al., 2019). Upaya ini bertujuan untuk menciptakan layanan yang ramah lingkungan sekaligus meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien.

Di Indonesia, penerapan konsep tersebut mulai terlihat di berbagai daerah, termasuk pada klinik swasta maupun mitra BPJS. Meskipun demikian, implementasi kebijakan pelayanan kesehatan berkelanjutan belum sepenuhnya berjalan optimal. Beberapa program pelayanan kesehatan masih menghadapi kendala dalam pelaksanaan, padahal kebijakan tersebut seharusnya menjadi bagian penting dalam peningkatan mutu layanan kesehatan. Kondisi serupa dialami layanan BPJS Kesehatan di sejumlah klinik di berbagai wilayah, yang perlu diperkuat dalam aspek kualitas untuk memastikan pemenuhan harapan dan kepuasan pasien (Dahlan et al., 2023).

**Gambar 1. 1 Tren Jumlah Pasien BPJS di Klinik Utama Sudirjo Partodimejo
Tahun 2020-2025**



Sumber: Kepala Keuangan Klinik Utama Sudirjo Partodimejo (2025).

Berdasarkan data yang diperoleh langsung dari Klinik Utama Sudirjo Partodimejo, jumlah pasien BPJS menunjukkan tren peningkatan yang cukup signifikan selama enam tahun terakhir. Pada tahun 2020 tercatat sebanyak 1.744 pasien, kemudian meningkat hampir dua kali lipat menjadi 3.833 pasien pada tahun 2021. Peningkatan ini terus berlanjut secara konsisten hingga mencapai 11.042 pasien pada tahun 2022 dan 16.170 pasien pada tahun 2023. Adapun puncaknya terjadi pada tahun 2024 dengan jumlah 20.512 pasien, sedangkan pada periode Januari hingga September 2025 tercatat sebanyak 15.129 pasien, yang menunjukkan potensi peningkatan serupa apabila tren tersebut berlanjut hingga akhir tahun (Kepala Keuangan Klinik Utama Sudirjo Partodimejo, 2025).

Peningkatan jumlah pasien BPJS mencerminkan meningkatnya kepercayaan dan ketergantungan terhadap layanan Klinik Utama Sudirjo Partodimejo. Kondisi ini berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan,

pemanfaatan teknologi digital, serta penguatan citra positif klinik. Dalam era transformasi digital dan pembangunan berkelanjutan, fasilitas kesehatan dituntut tidak hanya memberikan layanan medis yang baik, tetapi juga mengintegrasikan inovasi teknologi serta keterlibatan pasien dalam sistem digital. Hal ini sejalan dengan penelitian Dwi Ady Saputra et al. (2025), menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas layanan digital pada aplikasi Mobile JKN dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Kebomas. Namun, penelitian tersebut masih terbatas pada layanan publik dan belum mengkaji pengaruh keterlibatan digital serta citra fasilitas kesehatan terhadap loyalitas pasien, sehingga penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut pada konteks klinik swasta peserta BPJS.

Selain transformasi digital, praktik pemasaran berkelanjutan juga menjadi salah satu pendekatan strategis yang relevan dengan prinsip pembangunan berkelanjutan di sektor kesehatan. Penerapan konsep ini tidak hanya menciptakan citra positif bagi klinik, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap tanggung jawab sosial dan lingkungan yang diemban oleh lembaga kesehatan. Hal ini diperkuat oleh penelitian Harjon & Nugroho (2024), Yang menunjukkan bahwa *green marketing* dan *service quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dengan *brand image* sebagai variabel mediasi. Hasil serupa disampaikan oleh Agus et al. (2021), yang membuktikan bahwa citra rumah sakit dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan serta loyalitas pasien BPJS rawat inap.

Selain penerapan *green marketing* dan *digital engagement*, citra klinik juga menjadi faktor penting yang berperan dalam memengaruhi tingkat kepuasan pasien BPJS dalam konteks pembangunan berkelanjutan (Haryadi, 2023). Pembangunan berkelanjutan sendiri merujuk pada agenda *Sustainable Development Goals* (SDGs) yang dicanangkan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB), khususnya tujuan ke-3, yaitu *Good Health and Well-Being*, yang menekankan peningkatan kesehatan dan kesejahteraan bagi semua kalangan (UNSD, 2021). Konsep ini menegaskan bahwa sektor kesehatan memiliki peran strategis tidak hanya dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat, tetapi juga dalam memastikan keberlanjutan sosial dan lingkungan sebagai bagian dari tanggung jawab institusional.

Dalam era modern yang menekankan pelayanan kesehatan yang inklusif dan berkelanjutan, citra klinik tidak lagi hanya dipandang dari aspek kualitas medis semata, melainkan juga dari bagaimana lembaga kesehatan menunjukkan profesionalisme, empati, serta komitmen terhadap keberlanjutan lingkungan dan sosial. Citra klinik yang positif mencerminkan kepercayaan publik terhadap mutu pelayanan dan tanggung jawab sosial lembaga tersebut (Haryadi, 2022). Hal ini menjadi penting terutama bagi peserta BPJS, yang cenderung lebih peka terhadap persepsi kualitas pelayanan dan keadilan dalam memperoleh layanan Kesehatan (Widiarti et al., 2025). Klinik yang mampu membangun citra positif tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga memperkuat loyalitas mereka dalam jangka panjang, sejalan dengan tujuan pembangunan berkelanjutan

dalam sektor kesehatan yang menekankan *Good Health and Well-Being* (UN, 2022).

Pandangan ini diperkuat oleh penelitian Suntini et al. (2025), menunjukkan bahwa citra positif fasilitas kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien, terutama pada layanan BPJS, di mana citra yang baik mampu menekan persepsi negatif terhadap keterbatasan pelayanan. Hal serupa juga ditemukan oleh Basalamah et al. (2022), bahwa peningkatan citra layanan tidak secara langsung berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Namun, peningkatan kualitas layanan terbukti memiliki pengaruh yang signifikan dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan menjadi faktor utama yang menentukan pengalaman pasien dalam menerima pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Berdasarkan data Kementerian Kesehatan (2024), penggunaan layanan digital seperti Mobile JKN meningkat lebih dari 40% dalam dua tahun terakhir. Namun, adopsi sistem serupa di tingkat klinik utama masih terbatas, terutama dalam pengelolaan hubungan dengan pasien BPJS. Dari berbagai temuan tersebut dapat dilihat bahwa *green marketing*, *digital engagement*, dan citra institusi merupakan faktor penting yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien. Namun, sebagian besar penelitian sebelumnya masih berfokus pada rumah sakit besar atau sektor swasta, sedangkan kajian di tingkat klinik utama yang melayani pasien BPJS masih sangat terbatas. Selain itu, sebagian besar penelitian terdahulu belum mengintegrasikan

konsep *green marketing orientation* Papadas et al. (2017), dan *digital engagement* Hou et al. (2024), dalam kerangka pembangunan berkelanjutan, sehingga keterkaitan ketiga variabel tersebut masih belum teruji secara komprehensif.

Dengan demikian, penelitian ini menjadi relevan dan penting dilakukan untuk mengisi kekosongan tersebut. Melalui kajian berjudul **“Pengaruh *Green Marketing*, *Digital engagement*, dan Citra Klinik terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Klinik Utama Sudirjo Partodimejo dalam Perspektif Pembangunan Berkelanjutan”**, diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan strategi pelayanan klinik yang tidak hanya berorientasi pada kepuasan pasien, tetapi juga sejalan dengan prinsip-prinsip keberlanjutan yang mendukung tujuan *Sustainable Development Goals* (SDGs), khususnya pada aspek *Good Health and Well-Being* serta *Responsible Consumption and Production*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut:

1. Bagaimana pengaruh *Green Marketing* terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Klinik Utama Sudirjo Partodimejo?
2. Bagaimana pengaruh *Digital Engagement* terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Klinik Utama Sudirjo Partodimejo?
3. Bagaimana pengaruh Citra Klinik terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Klinik Utama Sudirjo Partodimejo?

4. Bagaimana pengaruh Pembangunan Berkelanjutan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Klinik Utama Sudirjo Partodimejo?
5. Apakah Pembangunan Berkelanjutan memoderasi pengaruh *Green Marketing* terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Klinik Utama Sudirjo Partodimejo?
6. Apakah Pembangunan Berkelanjutan memoderasi pengaruh *Digital Engagement* terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Klinik Utama Sudirjo Partodimejo?
7. Apakah Pembangunan Berkelanjutan memoderasi pengaruh Citra Klinik terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Klinik Utama Sudirjo Partodimejo?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh *Green Marketing* terhadap kepuasan pasien BPJS di Klinik Utama Sudirjo Partodimejo.
2. Menganalisis pengaruh *Digital Engagement* terhadap kepuasan pasien BPJS di Klinik Utama Sudirjo Partodimejo.
3. Menganalisis pengaruh citra klinik terhadap kepuasan pasien BPJS di Klinik Utama Sudirjo Partodimejo.
4. Menganalisis pengaruh pembangunan berkelanjutan terhadap kepuasan pasien BPJS di Klinik Utama Sudirjo Partodimejo.

5. Menganalisis peran pembangunan berkelanjutan dalam memoderasi pengaruh *Green Marketing* terhadap kepuasan pasien BPJS di Klinik Utama Sudirjo Partodimejo.
6. Menganalisis peran pembangunan berkelanjutan dalam memoderasi pengaruh *Digital Egagement* terhadap kepuasan pasien BPJS di Klinik Utama Sudirjo Partodimejo.
7. Menganalisis peran pembangunan berkelanjutan dalam memoderasi pengaruh citra klinik terhadap kepuasan pasien BPJS di Klinik Utama Sudirjo Partodimejo.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Mengembangkan kajian ilmu pengetahuan di bidang manajemen pemasaran jasa, khususnya dalam memahami pengaruh *green marketing*, *digital engagement*, dan citra klinik terhadap kepuasan pasien BPJS dengan mempertimbangkan peran pembangunan berkelanjutan sebagai variabel moderasi dalam konteks pelayanan kesehatan.
2. Menambah wawasan teoretis mengenai perilaku pasien BPJS dalam mengevaluasi kepuasan layanan kesehatan, serta bagaimana pembangunan berkelanjutan dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara strategi pemasaran jasa dan kepuasan pasien di lingkungan klinik.

3. Memberikan kontribusi konseptual bagi peneliti selanjutnya sebagai referensi dalam pengembangan model penelitian yang mengintegrasikan pendekatan pemasaran berkelanjutan, keterlibatan digital, dan peran variabel moderasi dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat klinik.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Klinik Utama Sudirjo Partodimejo

Memberikan masukan bagi manajemen Klinik Utama Sudirjo Partodimejo dalam mengoptimalkan kepuasan pasien BPJS melalui penerapan *green marketing*, *digital engagement*, dan penguatan citra klinik, dengan mempertimbangkan kondisi pembangunan berkelanjutan sebagai faktor yang memengaruhi kuat atau lemahnya dampak strategi tersebut terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar evaluasi dan pengambilan keputusan dalam peningkatan mutu pelayanan dan daya saing klinik secara berkelanjutan.

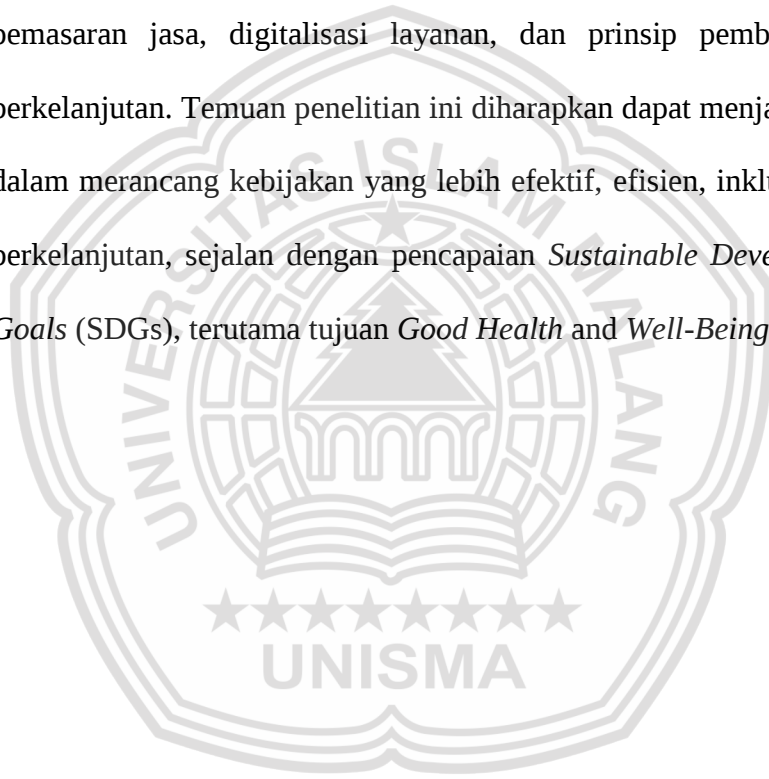
2. Bagi Pasien BPJS

Memberikan pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien dalam menerima layanan kesehatan, serta bagaimana komitmen pembangunan berkelanjutan klinik dapat memengaruhi penilaian pasien terhadap kualitas layanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran pasien dalam menilai fasilitas kesehatan yang tidak hanya berkualitas, tetapi

juga ramah lingkungan, transparan, dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat.

3. Bagi Pemerintah dan BPJS Kesehatan

Memberikan masukan bagi pemerintah dan BPJS Kesehatan dalam penyusunan dan evaluasi kebijakan peningkatan mutu layanan kesehatan, khususnya yang berkaitan dengan integrasi strategi pemasaran jasa, digitalisasi layanan, dan prinsip pembangunan berkelanjutan. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam merancang kebijakan yang lebih efektif, efisien, inklusif, dan berkelanjutan, sejalan dengan pencapaian *Sustainable Development Goals* (SDGs), terutama tujuan *Good Health and Well-Being*.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data serta pembahasan yang telah dilakukan mengenai peran persepsi nilai yang dirasakan dalam memediasi pengaruh kualitas produk dan persepsi harga terhadap kepuasan pasien pada Klinik Utama Sudirjo Partodimejo dengan menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS), maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. *Green marketing* berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS.

Hal ini menunjukkan bahwa penerapan praktik layanan kesehatan yang ramah lingkungan, seperti kebersihan lingkungan klinik, pengelolaan limbah medis yang baik, serta penggunaan produk yang aman bagi lingkungan, mampu meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien. Semakin baik penerapan *green marketing*, maka semakin tinggi kepuasan pasien.

2. *Digital engagement* berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS.

Temuan ini mengindikasikan bahwa kemudahan akses informasi layanan, kejelasan komunikasi melalui media digital, serta responsivitas pelayanan berbasis teknologi memberikan kemudahan bagi pasien dalam memperoleh layanan kesehatan. Semakin baik keterlibatan digital yang dirasakan pasien, maka semakin meningkat kepuasan pasien.

3. Citra klinik berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS.

Hal ini menunjukkan bahwa reputasi klinik yang baik, profesionalitas tenaga kesehatan, serta tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan mampu memenuhi harapan pasien. Semakin positif citra klinik yang dirasakan, maka semakin tinggi kepuasan pasien.

4. Pembangunan berkelanjutan berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS.

Kepuasan pasien meningkat ketika layanan kesehatan tidak hanya berfokus pada aspek pengobatan, tetapi juga memperhatikan keberlanjutan lingkungan, efisiensi penggunaan sumber daya, dan tanggung jawab sosial. Penerapan prinsip keberlanjutan memberikan nilai tambah terhadap kualitas layanan yang dirasakan pasien.

5. Pembangunan berkelanjutan mampu memoderasi hubungan antara variabel independen dan kepuasan pasien.

Hal ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip keberlanjutan memperkuat pengaruh green marketing, digital engagement, dan citra klinik dalam meningkatkan kepuasan pasien. Layanan kesehatan yang berorientasi pada keberlanjutan membuat pasien menilai pelayanan sebagai lebih bernilai, bertanggung jawab, dan berkualitas.

6. Secara keseluruhan, kepuasan pasien BPJS terbentuk ketika layanan kesehatan mampu memenuhi harapan pasien melalui kombinasi praktik ramah lingkungan, pemanfaatan teknologi digital, citra layanan yang positif, serta komitmen terhadap keberlanjutan. Temuan ini mengindikasikan bahwa integrasi aspek lingkungan, teknologi, dan

reputasi layanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pengalaman pasien.

5.2 Keterbatasan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menafsirkan hasil penelitian. Pertama, lokasi penelitian hanya dilakukan pada satu fasilitas layanan kesehatan, yaitu Klinik Utama Sudirjo Partodimejo, sehingga hasil penelitian ini menggambarkan kondisi pada klinik tersebut dan belum tentu mencerminkan kondisi pada fasilitas layanan kesehatan lainnya.

Kedua, jumlah responden dalam penelitian ini terbatas pada pasien BPJS yang memenuhi kriteria penelitian pada periode pengambilan data, sehingga hasil penelitian belum sepenuhnya mewakili keseluruhan karakteristik pasien BPJS secara umum.

Ketiga, penilaian terhadap variabel penelitian didasarkan pada persepsi dan pengalaman pasien setelah menerima layanan kesehatan. Perbedaan latar belakang, harapan, serta pengalaman individu memungkinkan terjadinya variasi penilaian subjektif dalam menilai kepuasan terhadap layanan yang diterima.

5.3 Saran

5.3.1 Bagi Klinik Utama Sudirjo Partodimejo

Berdasarkan indikator dengan nilai terendah, klinik disarankan meningkatkan konsistensi penerapan praktik ramah lingkungan, memperkuat layanan digital agar lebih responsif dan mudah diakses

pasien, serta menjaga citra klinik melalui peningkatan kualitas pelayanan dan komunikasi yang lebih humanis. Klinik juga perlu memperkuat implementasi prinsip pembangunan berkelanjutan agar memberikan nilai tambah bagi pasien dan lingkungan.

5.3.2 Bagi BPJS Kesehatan dan Pemerintah

BPJS Kesehatan dan pemerintah diharapkan dapat mendorong fasilitas layanan kesehatan untuk menerapkan prinsip keberlanjutan melalui standar layanan, pelatihan tenaga kesehatan, serta kebijakan yang mendukung layanan kesehatan yang ramah lingkungan dan berkelanjutan.

5.3.3 Bagi Pasien dan Masyarakat

Pasien diharapkan lebih aktif memanfaatkan layanan digital yang disediakan klinik serta mendukung praktik layanan kesehatan yang ramah lingkungan. Kesadaran pasien terhadap pentingnya layanan kesehatan berkelanjutan diharapkan dapat mendorong terciptanya sistem layanan kesehatan yang lebih berkualitas dan berwawasan lingkungan.

5.3.4 Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk memfokuskan kajian pada indikator dengan nilai terendah serta hubungan variabel yang memiliki pengaruh lemah. Penelitian berikutnya juga dapat menambahkan variabel lain seperti kualitas pelayanan medis, kepercayaan pasien, loyalitas pasien, atau pengalaman layanan untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif.

Selain itu, penelitian selanjutnya disarankan memperluas objek penelitian ke berbagai fasilitas layanan kesehatan serta menggunakan pendekatan kualitatif atau *mixed methods* agar diperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan berkelanjutan.



DAFTAR PUSTAKA

- Adnyana, I. W. P., Adiputra, I. M. P., & Musmini, L. S. (2024). Pengaruh Green Accounting, Profitabilitas dan Corporate Social Responsibility terhadap Sustainable Development Goals dengan Ukuran Perusahaan sebagai Variabel Moderasi. *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 12(2), 288–301. <https://doi.org/10.23887/ekuitas.v12i2.86997>
- Agus, A. A., Budhi, S., Nikmatu, S., Pinky, A. M. A., Wahyu, E. K., & Indah, L. (2021). Analisis Insiden Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Berdasarkan Pendekatan Beban Kerja dan Komunikasi. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(3), 183–190.
- Alfarizi, M., & Noer, L. R. (2024). Sustainable Practices and Green Marketing in Healthcare Sector: Visual Trends and Future Insight. *Journal of Environmental Science and Sustainable Development*, 7(2), 786–818. <https://doi.org/10.7454/jessd.v7i2.1283>
- AlOmari, F. (2022). The mediating role of hospital image: The impact of care cost and service quality on patient satisfaction. *Journal of Innovation in Business and Economics*, 6(01), 1–16. <https://doi.org/10.22219/jibe.v6i01.18475>
- Basalamah, K. F., Ahri, R. A., & Multazam, M. (2022). Pengaruh Citra dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Minat Kembali Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. *An Idea Health Journal*, 1(02), 81–91. <https://doi.org/10.53690/ihj.v1i02.41>
- Bela Riyanto, U. C. M. N. A. M. (2024). Jurnal+Bela+Riyanto (1). *GEMAH RIPA: Jurnal Bisnis*, 04(PENGARUH BRAND IMAGE, DAN GREEN MARKETING TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRODUK SKINCARE NPURE DI SURABAYA), 32–43.
- Bina, S., & Palembang, H. (2023). nasional oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia minimal untuk Kesatuan Republik Indonesia yang RSUD Sekayu dengan rumah sakit lainnya Sakit dan dilakukan pelaporan ke website. 12(2), 341–355.
- Chasanah, U., & Mathori, M. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien dengan Kepercayaan.
- Chin W. Wynne. (1998). The partial least squares approach to SEM. In *Modern Methods for Business Research* (Vol. 10, hal. 295–336).
- Dahlan, M., Widjanarko, B., & Jati, S. P. (2023). The Relationship between BPJS Patient Satisfaction Level and Service Quality in Hospitals. *J-Kesmas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat (The Indonesian Journal of Public*

Health), 10(1), 6. <https://doi.org/10.35308/j-kesmas.v10i1.7279>

- Dwi Ady Saputra, R., Suminar, E., & Jerita Eka Sari, D. (2025). The Correlation between the quality of digital services in the Mobile JKN application and BPJS patient satisfaction at the Kebomas Health Center indicates a significant correlation. *IRJ: Innovation Research Journal*, 6(1), 135–142.
- Eka Enyanto, M., Ali Akbar, B., & Fauzi Rachman, I. (2024). PERAN LITERASI DIGITAL DALAM PENCAPAIAN SDGs 2030: PERSFEKTIF PENDIDIKAN & PENGEMBANGAN MASYARAKAT. *Jurnal Ilmu Pendidikan (JIP)*, 2(6), 944–954.
- Fatma, M., & Khan, I. (2023). Impact of CSR on Customer Citizenship Behavior: Mediating the Role of Customer Engagement. *Sustainability (Switzerland)*, 15(7). <https://doi.org/10.3390/su15075802>
- Fatmasari, R. R., Hanuun, N. N. P., & ... (2024). ... Sustainable Company Growth: Contribution of Marketing Ideas Contest To Financial Performance By Considering Contest Design *ACADEMY: Journal of ...*, 1(4), 1–11. <https://kriezacademy.com/index.php/kriezacademy/article/view/22>
- Fox, R. (2018). *Expentacy Disconfirmation Theory Grand*. s12-VII(116), 6–7. <https://doi.org/10.1093/nq/s12-VII.116.6-g>
- Ghazali, L. &. (2014). *small_45small_66IMG_20150320_00051*.
- Ghozali, I. (2015). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (Edisi 9). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Kusumadewi, S. (2023). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan SmartPLS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Grant, J. (2007). *Green Marketing Il Manifesto* (F. BRIOSCHI (ed.)). STABILIRE NUOVI STANDARD (VERDE).
- Hair, J. F. J., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (2n ed.).
- Hair, J. F. J., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R: A Workbook*. Springer.
- Hairzewski, M., Hair Jr., J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A Primer on*

Partial Least Squares Structural Equation Mod.

- Harjon, A., & Nugroho, S. H. (2024). Pengaruh Green Marketing dan Service Quality Terhadap Customer's Perceived Satisfaction yang Dimediasi Oleh Brand Image. *Rekayasa*, 17(1), 75–87. <https://doi.org/10.21107/rekayasa.v17i1.24929>
- Haryadi, C. (2023). The Influence of Image and Service Quality on Patient Satisfaction That Has an Impact on Patient Loyalty. *Asian Journal of Engineering, Social and Health*, 2(8), 792–807. <https://doi.org/10.46799/ajesh.v2i8.94>
- Hou, S., Wang, X., Zhao, Z., Ma, Y., Liu, J., Zhang, Z., & Ma, J. (2024). A Scale for Measuring Electronic Patient Engagement Behaviors: Development and Validation. *Patient Preference and Adherence*, 18(April), 917–929. <https://doi.org/10.2147/PPA.S444633>
- Imaningsih, E., & Fathonah, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(1), 45–54.
- Jonathan, S., & Sari, W. N. (2023). The Effect of Green Marketing on Customer Satisfaction. *Jurnal Syntax Transformation*, 4(12), 149–161. <https://doi.org/10.46799/jst.v4i12.881>
- Kumah, A. (2025). Poor quality care in healthcare settings: an overlooked epidemic. *Frontiers in Public Health*, 13(2). <https://doi.org/10.3389/fpubh.2025.1504172>
- Kurniawan, G. (2019). *Analisis Data Menggunakan SmartPLS*. Deepublish.
- Lestari, M. W., Sari, S. R., & Arso, S. P. (2023). Literature Review: Green Marketing Strategy and Green Hospital to Achieve Sustainable Competitive Advantage. *International Islamic Medical Journal*, 4(1), 38–43. <https://doi.org/10.33086/iimj.v4i1.3854>
- Li, L. (2024). The Impact of Sustainable Development Strategies on Corporate Performance. *Proceedings of Business and Economic Studies*, 7, 1–7. <https://doi.org/10.26689/pbes.v7i1.6075>
- Lo Presti, L., Testa, M., Marino, V., & Singer, P. (2019). Engagement in healthcare systems: Adopting digital tools for a sustainable approach. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–15. <https://doi.org/10.3390/su11010220>
- Madiniah, S., Salas, J. H., & Hermansah, T. (2024). STRATEGI KOMUNIKASI

EFEKTIF DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KESEHATAN GUNA MEMBANGUN CITRA DAN REPUTASI DIMASYARAKAT (Studi kasus Puskesmas rawat inap Ketapang). *Jurnal UMKO*, 2(September), 4–7.

Mohebi, S., Parham, M., Sharifirad, G., & Gharlipour, Z. (2018). *Social Support and Self - Care Behavior Study*. January, 1–6. <https://doi.org/10.4103/jehp.jehp>

Mudrika, S., Diyono, ;, Deni, S. ;, & Wiadi, I. (2024). Comparative Study of Post-Marriage Nationality Of Women in Legal Systems of Different Countries International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding Sustainability in Marketing: Exploring the Impact of Green Marketing on Environmental C. *International Journal of Multiculturaland Multireligious Understanding*, 11(2), 97–112. <http://ijmmu.comhttp://dx.doi.org/10.18415/ijmmu.v11i2.5431>

Mukhtar, T., Babur, M. N., Abbas, R., Irshad, A., & Kiran, Q. (2025). Digital Health Literacy: A systematic review of interventions and their influence on healthcare access and sustainable development Goal-3 (SDG-3). *Pakistan Journal of Medical Sciences*, 41(3), 910–918. <https://doi.org/10.12669/pjms.41.3.10639>

Mustika, D. D., Putri, A. S., & Wahyuningsih. (2021). Inovasi Pemasaran Hijau Sebagai Bentuk Kontribusi Terhadap Pembangunan Berkelanjutan. *Researchgate.net*, January, 7. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.28979.04647>

Neef, V., Choorapoikayil, S., Hof, L., Meybohm, P., & Zacharowski, K. (2024). Current concepts in postpartum anemia management. *Current Opinion in Anaesthesiology*, 37(3), 234–238. <https://doi.org/10.1097/ACO.0000000000001338>

Odyssey Saint, H., & Cokki. (2025). PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DAN MUTU PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH. *JURNAL MANAJEMEN BISNIS DAN KEWIRAUSAHAAN*, 9(5), 945–957.

Papadas, K. K., Avlonitis, G. J., & Carrigan, M. (2017). Green marketing orientation: Conceptualization, scale development and validation. *Journal of Business Research*, 80, 236–246. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2017.05.024>

Polonsky, M. J. (1994). An Introduction To Green Marketing. *Electronic Green Journal*, 1(2). <https://doi.org/10.5070/g31210177>

Prasetyo, Y. (2025). Corporate Perspectives in Achieving Sustainable

Development Goals (SDGS) Integration with Sustainability Reporting. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 4(2), 169–182. <https://doi.org/10.55927/ministal.v4i2.13709>

Rachman, A., Yochanan, E., Samanlangi, A., & Purnomo, H. (2024). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R&D*.

Şahin, T. (2021). No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における 健康関連指標に関する共分散構造分析Title. *Jurnal Teknologi Kimia dan Industri*, 2(1), 1–7. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-33645547325%7B&%7DpartnerID=40%7B&%7Dmd5=5c937a0c35f8be4ce16cb392381256da%0Ahttp://jtk.unsri.ac.id/index.php/jtk/article/view/4/6%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.biortech.2008.12.046%0Ahttp://dx.doi.org/10>

Saleh, M. S. M., Fathi, R. H., Aly, S. M. M., Zoromba, M., Abdel-Sattar, S. A. L., Dailah, H. G., Nashwan, A. J., & Elsabahy, H. E. (2025). On the way to sustainability: the role of green marketing strategies and best practices of TQM on green performance among nurse managers. *BMC Nursing*, 24(1). <https://doi.org/10.1186/s12912-025-03714-5>

Salhab, H., Khanfar, S. M., Khrais, L. T., Zoubi, M., & Morshed, A. (2025). Green marketing and sustainable consumer behavior in Jordan: Advancing SDGs through localized strategies and environmental awareness. *International Journal of Innovative Research and Scientific Studies*, 8(1), 533–542. <https://doi.org/10.53894/ijirss.v8i1.4400>

Salim, Ilham Firdaus, A., & Saputra, N. (2020). Pengaruh digital engagement dan gamifikasi terhadap work engagement karyawan yang bekerja di Jakarta dan Tangerang. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, dan Manajemen*, 1(4), 265–286. <https://doi.org/10.35912/jakman.v1i4.45>

Schiebler, T., Lee, N., & Brodbeck, F. C. (2025). Expectancy-disconfirmation and consumer satisfaction: A meta-analysis. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 0123456789. <https://doi.org/10.1007/s11747-024-01078-x>

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (7th Editio). John Wiley & Sons.

Shayan, N. F., Mohabbati-Kalejahi, N., Alavi, S., & Zahed, M. A. (2022). Sustainable Development Goals (SDGs) as a Framework for Corporate Social Responsibility (CSR). *Sustainability (Switzerland)*, 14(3), 1–27. <https://doi.org/10.3390/su14031222>

Siregar, H. K., Lipin, & Pipin, A. (2021). Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit: a Literature Review. *Jurnal*

Kesehatan Holistic, 5(2), 18–30. <https://doi.org/10.33377/jkh.v5i2.107>

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Cetakan ke). Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Cetakan ke). Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi Kedua). Alfabeta.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi Revi). Alfabeta.
- Suntini, N., Kridawati, A., Aprillia, Y. T., Studi, P., Kesehatan, M., Kesehatan, F. I., Indonesia, U. R., Sakit, R., Karawang, M., Inap, L. R., Sakit, R., & Pelayanan, M. (2025). *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Mandaya Karawang Tahun 2025*. 9(2).
- Thaib, M., Nugroho, L., & Anwar, M. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 5(2), 101–110.
- Tsai, P. H., Lin, G. Y., Zheng, Y. L., Chen, Y. C., Chen, P. Z., & Su, Z. C. (2020). Exploring the effect of Starbucks' green marketing on consumers' purchase decisions from consumers' perspective. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 56(April), 102162. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102162>
- UN. (2020). The Sustainable Development Goals Report 2020. *United Nations publication issued by the Department of Economic and Social Affairs*, 1–64.
- UNSD. (2021). SDG indicator metadata. <https://Ourworldindata.Org/Natural-Disasters#>, 24(July), 1–28. <https://unstats.un.org/sdgs/metadata/files/Metadata-11-03-01.pdf>
- Widiarti, L. P., Widnyana, I. W., Mitariani, N. W. E., & Wijana, I. M. D. (2025). Patient Satisfaction as a Mediator of Service Quality, Hospital Image, and Loyalty Among Participants of Indonesia's BPJS Kesehatan Program. *International Journal of Applied Business and International Management*, 10(2), 368–388. <https://doi.org/10.32535/ijabim.v10i2.4005>
- Wirtz, J., & Lovelock. (2018). *Essential of Services Marketing*. Inpearson Education Limited Edinrugh Gate Harlow Essex.