ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DALAM PEMILIHAN LAYANAN KESEHATAN DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUTUSAN BEROBAT

Armin A. Lasaib[1], Sitti Ramlah Anwar[2]

[1,2]*Institut Sains dan Kependidikan Kie Raha Maluku Utara*
E-mail : lasaibarmin@gmail.com

ABSTRAK

Pemilihan layanan kesehatan merupakan proses pengambilan keputusan yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang berasal dari karakteristik konsumen maupun kualitas layanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi perilaku konsumen dalam pemilihan layanan kesehatan serta pengaruhnya terhadap keputusan berobat melalui pendekatan Systematic Literature Review (SLR). Metode penelitian mengacu pada pedoman PRISMA 2020 dengan menelaah artikel ilmiah yang diperoleh dari basis data Scopus, Web of Science, ScienceDirect, PubMed, Google Scholar, dan Garuda pada periode 2020–2026. Berdasarkan proses seleksi, diperoleh 19 artikel yang memenuhi kriteria inklusi untuk dianalisis. Hasil sintesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi perilaku konsumen, diikuti oleh kepuasan pasien, kepercayaan, persepsi harga, aksesibilitas layanan, reputasi fasilitas kesehatan, dan pemanfaatan teknologi digital. Faktor-faktor tersebut saling berinteraksi dalam membentuk persepsi konsumen sebelum mengambil keputusan berobat. Selain itu, perkembangan layanan kesehatan digital turut mengubah pola perilaku konsumen melalui kemudahan akses informasi dan layanan kesehatan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penyedia layanan kesehatan perlu menerapkan pendekatan yang berorientasi pada pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat kepercayaan, mengoptimalkan transformasi digital, serta membangun reputasi institusi untuk meningkatkan keputusan masyarakat dalam memanfaatkan layanan kesehatan.

Kata Kunci : *Perilaku Konsumen; Layanan Kesehatan; Keputusan Berobat; Kualitas Pelayanan; Systematic Literature Review.*

ABSTRACT

The selection of healthcare services is a decision-making process influenced by various factors related to both consumer characteristics and service quality. This study aims to analyze the factors influencing consumer behavior in selecting healthcare services and their impact on treatment decisions using a Systematic Literature Review (SLR) approach. The study followed the PRISMA 2020 guidelines by reviewing articles retrieved from Scopus, Web of Science, ScienceDirect, PubMed, Google Scholar, and Garuda databases published between 2020 and 2026. Following the screening process, 19 articles met the inclusion criteria and were included in the review. The findings indicate that service quality is the most influential factor affecting consumer behavior, followed by patient satisfaction, trust, price perception, service accessibility, healthcare facility reputation, and digital health technology. These factors interact in shaping consumers' perceptions before making treatment decisions. Furthermore, the rapid development of digital healthcare services has significantly transformed consumer behavior by improving access to health information and services. This study concludes that healthcare providers should adopt a patient-centered approach by improving service quality, strengthening patient trust, optimizing digital transformation, and enhancing institutional reputation to encourage healthcare utilization and informed treatment decisions.

Keywords : *Consumer Behavior; Healthcare Services; Treatment Decision; Service Quality; Systematic Literature Review.*

PENDAHULUAN

Perkembangan sektor kesehatan dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan perubahan yang sangat dinamis, terutama seiring meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya menjaga kesehatan dan memperoleh layanan kesehatan yang berkualitas. Perubahan tersebut semakin dipercepat oleh kemajuan teknologi informasi, digitalisasi layanan kesehatan, serta meningkatnya akses masyarakat terhadap berbagai sumber informasi mengenai fasilitas kesehatan. Kondisi ini menyebabkan konsumen tidak lagi hanya mempertimbangkan faktor kedekatan lokasi dalam memilih layanan kesehatan, tetapi juga mulai memperhatikan kualitas pelayanan, biaya pengobatan, kompetensi tenaga kesehatan, reputasi fasilitas kesehatan, kemudahan akses, serta pengalaman pasien lain sebelum memutuskan untuk berobat. Dengan demikian, perilaku konsumen menjadi salah satu aspek penting yang menentukan keberhasilan penyedia layanan kesehatan dalam menarik dan mempertahankan pasien.

Perilaku konsumen dalam konteks layanan kesehatan memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan perilaku konsumen pada sektor lainnya. Keputusan berobat umumnya dipengaruhi oleh kondisi kesehatan, tingkat urgensi penyakit, persepsi terhadap risiko, serta tingkat kepercayaan terhadap penyedia layanan kesehatan. Selain itu, keputusan tersebut sering kali melibatkan berbagai pertimbangan rasional maupun emosional karena berkaitan langsung dengan keselamatan dan kualitas hidup pasien. Oleh sebab itu, pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi perilaku konsumen dalam memilih layanan kesehatan menjadi sangat penting bagi rumah sakit, klinik, puskesmas, maupun penyedia layanan kesehatan lainnya dalam merancang strategi pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pasien.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa keputusan konsumen dalam memilih layanan kesehatan dipengaruhi oleh banyak faktor. Kualitas pelayanan menjadi salah satu determinan utama karena berkaitan dengan kemampuan tenaga kesehatan, ketepatan diagnosis, kecepatan pelayanan, empati petugas, serta kelengkapan fasilitas medis. Selain itu, persepsi harga juga memengaruhi keputusan pasien, terutama dalam menilai kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan manfaat yang diperoleh. Faktor lain seperti kepercayaan terhadap tenaga kesehatan, reputasi rumah sakit, kemudahan akses layanan, waktu tunggu, ketersediaan teknologi medis, hingga kepuasan pasien juga terbukti memiliki kontribusi terhadap keputusan berobat. Namun demikian, hasil penelitian mengenai pengaruh faktor-faktor tersebut masih menunjukkan variasi pada berbagai konteks wilayah, jenis fasilitas kesehatan, maupun karakteristik responden yang diteliti.

Di sisi lain, perkembangan layanan kesehatan digital, seperti telemedicine, sistem pendaftaran daring, rekam medis elektronik, dan konsultasi kesehatan berbasis aplikasi, turut mengubah pola perilaku konsumen dalam memperoleh layanan kesehatan. Kemudahan memperoleh informasi mengenai dokter, fasilitas kesehatan, biaya layanan, hingga ulasan dari pasien lain membuat konsumen memiliki lebih banyak alternatif sebelum menentukan pilihan. Akibatnya, keputusan berobat tidak lagi hanya dipengaruhi oleh rekomendasi keluarga atau kedekatan geografis, tetapi juga oleh pengalaman pengguna lain, kualitas informasi digital, serta citra institusi kesehatan yang dibangun melalui media digital. Fenomena ini menunjukkan bahwa perilaku konsumen dalam sektor kesehatan terus mengalami perubahan sehingga memerlukan kajian yang komprehensif berdasarkan perkembangan penelitian terkini.

Meskipun penelitian mengenai perilaku konsumen dan keputusan berobat telah banyak dilakukan, sebagian besar penelitian masih berfokus pada pengujian hubungan antarvariabel dalam

konteks tertentu, seperti rumah sakit, klinik, atau puskesmas tertentu. Hasil-hasil penelitian tersebut belum memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai faktor-faktor dominan yang memengaruhi keputusan berobat maupun tren perkembangan penelitian pada bidang ini. Selain itu, terdapat perbedaan hasil penelitian mengenai variabel yang paling berpengaruh terhadap keputusan berobat, sehingga diperlukan suatu sintesis literatur yang sistematis untuk mengidentifikasi pola temuan, konsistensi hasil penelitian, serta kesenjangan penelitian yang masih terbuka.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini menggunakan metode Systematic Literature Review (SLR) dengan mengacu pada pedoman PRISMA 2020 untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mensintesis berbagai penelitian yang membahas perilaku konsumen dalam pemilihan layanan kesehatan dan pengaruhnya terhadap keputusan berobat. Melalui sintesis terhadap artikel-artikel ilmiah yang dipublikasikan pada periode 2020–2026, penelitian ini bertujuan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi perilaku konsumen, menganalisis pengaruhnya terhadap keputusan berobat, memetakan tren penelitian, serta menemukan kesenjangan penelitian yang dapat menjadi dasar bagi pengembangan studi selanjutnya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam memperkaya kajian perilaku konsumen pada sektor kesehatan sekaligus memberikan rekomendasi praktis bagi penyedia layanan kesehatan dan pembuat kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pasien.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode Systematic Literature Review (SLR) untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mensintesis secara sistematis hasil-hasil penelitian mengenai perilaku konsumen dalam pemilihan layanan kesehatan serta pengaruhnya terhadap keputusan berobat. Metode SLR dipilih karena mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai perkembangan penelitian, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keputusan berobat, serta menemukan kesenjangan penelitian (research gap) yang masih terbuka. Proses pelaksanaan penelitian mengacu pada pedoman Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA) 2020, yang meliputi tahapan identifikasi, penyaringan (*screening*), penilaian kelayakan (*eligibility*), dan penetapan artikel yang diikutsertakan (*included*).

Pencarian literatur dilakukan pada beberapa basis data ilmiah, yaitu Scopus, Web of Science, ScienceDirect, PubMed, Google Scholar, dan Garuda, dengan rentang tahun publikasi 2020–2026. Strategi pencarian menggunakan kombinasi kata kunci dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris yang disusun dengan operator Boolean (AND dan OR), antara lain: *consumer behavior*, *healthcare services*, *health service selection*, *patient decision*, *treatment decision*, *purchase decision*, *quality of healthcare*, *patient satisfaction*, *consumer preferences, perilaku konsumen*, *layanan kesehatan*, *keputusan berobat*, *kepuasan pasien*, dan *kualitas pelayanan*. Strategi ini bertujuan memperoleh artikel yang relevan dan sesuai dengan fokus penelitian.

Artikel yang ditemukan kemudian diseleksi berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan. Kriteria inklusi meliputi: (1) artikel penelitian empiris yang dipublikasikan pada periode 2020–2026; (2) artikel yang membahas perilaku konsumen, pemilihan layanan kesehatan, atau keputusan berobat; (3) artikel yang diterbitkan pada jurnal nasional maupun internasional yang telah melalui proses *peer review*; (4) artikel tersedia dalam teks lengkap (*full text*); serta (5) artikel berbahasa Indonesia atau bahasa Inggris. Sementara itu, kriteria eksklusi meliputi: (1)

prosiding, buku, tesis, disertasi, atau artikel ulasan non-sistematis; (2) artikel yang tidak memiliki keterkaitan langsung dengan topik penelitian; (3) artikel yang terduplikasi pada lebih dari satu basis data; dan (4) artikel yang tidak menyediakan informasi metodologi maupun hasil penelitian secara lengkap.

Seluruh artikel yang memenuhi kriteria inklusi selanjutnya diekstraksi menggunakan lembar ekstraksi data yang memuat informasi mengenai penulis, tahun publikasi, negara asal penelitian, tujuan penelitian, metode penelitian, karakteristik sampel, variabel yang dikaji, teknik analisis data, serta temuan utama. Tahap ekstraksi dilakukan secara sistematis untuk memastikan konsistensi data yang digunakan dalam proses sintesis. Selanjutnya, kualitas artikel dievaluasi berdasarkan kejelasan tujuan penelitian, kesesuaian metode, validitas analisis, serta relevansi hasil penelitian terhadap fokus kajian.

Analisis data dilakukan menggunakan analisis sintesis tematik (*thematic synthesis*), yaitu dengan mengelompokkan hasil penelitian berdasarkan tema-tema utama yang muncul, seperti kualitas pelayanan, persepsi harga, aksesibilitas layanan, kepercayaan pasien, reputasi fasilitas kesehatan, kepuasan pasien, dan keputusan berobat. Setiap tema dianalisis untuk mengidentifikasi pola hubungan antarvariabel, persamaan dan perbedaan hasil penelitian, serta kecenderungan perkembangan penelitian selama periode 2020–2026. Selain itu, dilakukan analisis terhadap distribusi artikel berdasarkan tahun publikasi, negara asal penelitian, metode penelitian yang digunakan, serta jenis fasilitas kesehatan yang menjadi objek penelitian.

Hasil proses seleksi literatur disajikan dalam bentuk diagram alur PRISMA 2020 yang menggambarkan jumlah artikel pada setiap tahapan, mulai dari identifikasi hingga artikel yang memenuhi syarat untuk dianalisis. Selanjutnya, karakteristik artikel ditampilkan dalam tabel sintesis yang memuat informasi penting dari setiap penelitian. Hasil sintesis tersebut menjadi dasar dalam menjawab pertanyaan penelitian, mengidentifikasi tren penelitian, menemukan kesenjangan penelitian (*research gap*), serta merumuskan implikasi teoretis dan praktis mengenai perilaku konsumen dalam pemilihan layanan kesehatan dan pengaruhnya terhadap keputusan berobat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan proses seleksi literatur menggunakan pedoman PRISMA 2020, diperoleh 19 artikel yang memenuhi kriteria inklusi dan digunakan sebagai sumber data dalam penelitian ini. Seluruh artikel diterbitkan pada periode 2020–2026 dan berasal dari berbagai jurnal nasional maupun internasional yang membahas perilaku konsumen dalam pemilihan layanan kesehatan. Sebagian besar penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, sedangkan beberapa penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dan mixed methods. Objek penelitian meliputi rumah sakit pemerintah, rumah sakit swasta, klinik, puskesmas, praktik dokter, hingga layanan kesehatan berbasis digital.

Hasil sintesis menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang secara konsisten memengaruhi perilaku konsumen dalam memilih layanan kesehatan, yaitu kualitas pelayanan, kepuasan pasien, kepercayaan pasien, persepsi harga, aksesibilitas layanan, reputasi fasilitas kesehatan, kemudahan memperoleh informasi, serta pemanfaatan teknologi digital. Faktor-faktor tersebut memiliki hubungan yang saling melengkapi dalam membentuk persepsi konsumen sebelum mengambil keputusan berobat.

Selain itu, hasil telaah menunjukkan bahwa penelitian mengenai perilaku konsumen di bidang kesehatan mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, terutama setelah pandemi COVID-19. Topik yang paling banyak dikaji berkaitan dengan kualitas pelayanan, kepuasan pasien, kepercayaan terhadap tenaga kesehatan, dan pemanfaatan layanan kesehatan digital. Sementara itu, penelitian mengenai pengaruh media digital, pengalaman pasien (*patient experience*), dan kecerdasan buatan dalam pelayanan kesehatan masih relatif terbatas sehingga menjadi peluang penelitian pada masa mendatang.

Pembahasan

Perilaku Konsumen dalam Pemilihan Layanan Kesehatan

Hasil sintesis menunjukkan bahwa perilaku konsumen dalam memilih layanan kesehatan dipengaruhi oleh kombinasi faktor psikologis, sosial, ekonomi, dan teknologi. Konsumen tidak lagi hanya mempertimbangkan lokasi fasilitas kesehatan, tetapi juga mengevaluasi kualitas pelayanan, kredibilitas tenaga kesehatan, biaya layanan, kemudahan akses, serta pengalaman pasien lain. Perubahan perilaku tersebut menunjukkan bahwa konsumen semakin rasional dan selektif dalam menentukan tempat berobat. Akses terhadap informasi melalui internet juga memungkinkan pasien membandingkan berbagai alternatif layanan sebelum mengambil keputusan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan

Dari seluruh faktor yang dianalisis, kualitas pelayanan merupakan faktor yang paling dominan memengaruhi perilaku konsumen. Pelayanan yang cepat, tenaga kesehatan yang profesional, komunikasi yang efektif, ketepatan diagnosis, serta fasilitas yang memadai meningkatkan persepsi positif terhadap penyedia layanan kesehatan. Hampir seluruh artikel menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan pasien dan mendorong keputusan untuk menggunakan kembali layanan kesehatan yang sama. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan tetap menjadi strategi utama dalam mempertahankan kepercayaan dan loyalitas pasien.

Peran Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator penting dalam mengevaluasi keberhasilan pelayanan kesehatan. Hasil sintesis menunjukkan bahwa pasien yang memperoleh pelayanan sesuai atau melebihi harapan cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan tersebut tidak hanya meningkatkan kemungkinan pasien kembali berobat pada fasilitas yang sama, tetapi juga mendorong terbentuknya rekomendasi positif kepada keluarga maupun masyarakat. Beberapa penelitian bahkan menunjukkan bahwa kepuasan berperan sebagai variabel mediasi antara kualitas pelayanan, harga, maupun kepercayaan terhadap keputusan berobat.

Kepercayaan terhadap Penyedia Layanan Kesehatan

Kepercayaan merupakan faktor yang sangat menentukan dalam pelayanan kesehatan karena berkaitan dengan keselamatan pasien. Hasil telaah menunjukkan bahwa kompetensi tenaga kesehatan, integritas, transparansi informasi, serta keberhasilan penanganan pasien menjadi dasar terbentuknya kepercayaan. Pasien yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi terhadap dokter maupun rumah sakit cenderung lebih yakin dalam mengambil keputusan berobat. Sebaliknya, rendahnya kepercayaan dapat menyebabkan pasien berpindah ke fasilitas kesehatan lain meskipun menawarkan biaya yang lebih rendah.

Persepsi Harga

Sebagian besar penelitian menunjukkan bahwa persepsi harga tetap menjadi pertimbangan penting dalam memilih layanan kesehatan. Namun, konsumen tidak semata-mata memilih layanan

dengan biaya paling murah, melainkan mempertimbangkan kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan kualitas pelayanan yang diterima. Ketika manfaat yang diperoleh dianggap lebih besar daripada pengorbanan yang dikeluarkan, maka persepsi nilai terhadap layanan kesehatan akan meningkat dan mendorong keputusan berobat. Dengan demikian, konsep *value for money* menjadi salah satu aspek penting dalam perilaku konsumen di sektor kesehatan.

Aksesibilitas Layanan

Kemudahan memperoleh layanan kesehatan juga menjadi faktor yang banyak ditemukan dalam penelitian. Aksesibilitas mencakup lokasi fasilitas kesehatan, kemudahan transportasi, waktu operasional, sistem pendaftaran, waktu tunggu, hingga ketersediaan layanan daring. Semakin mudah layanan diakses, semakin tinggi kemungkinan masyarakat memilih fasilitas kesehatan tersebut. Oleh karena itu, pengembangan sistem pelayanan yang efisien dan mudah dijangkau menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan pemanfaatan layanan kesehatan.

Reputasi Fasilitas Kesehatan

Reputasi rumah sakit atau fasilitas kesehatan terbukti memengaruhi persepsi dan perilaku konsumen. Reputasi yang baik mencerminkan kualitas pelayanan, profesionalisme tenaga kesehatan, serta keberhasilan penanganan pasien. Konsumen cenderung memilih fasilitas kesehatan yang memiliki citra positif karena dianggap lebih aman dan terpercaya. Selain itu, rekomendasi dari keluarga, teman, maupun ulasan pasien melalui media digital turut memperkuat reputasi suatu institusi kesehatan.

Peran Teknologi Digital

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah pola perilaku konsumen dalam memilih layanan kesehatan. Berbagai artikel menunjukkan bahwa masyarakat semakin sering memanfaatkan internet untuk mencari informasi mengenai rumah sakit, dokter, tarif pelayanan, jadwal praktik, hingga pengalaman pasien lain. Kehadiran telemedicine, aplikasi kesehatan, sistem antrean daring, dan rekam medis elektronik juga meningkatkan kemudahan akses terhadap pelayanan kesehatan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital menjadi faktor penting yang memengaruhi keputusan konsumen dalam memilih layanan kesehatan.

Keputusan Berobat

Keputusan berobat merupakan hasil akhir dari proses evaluasi berbagai faktor yang dipertimbangkan konsumen. Berdasarkan sintesis 19 artikel, keputusan tersebut dipengaruhi oleh interaksi antara kualitas pelayanan, kepuasan pasien, kepercayaan, persepsi harga, aksesibilitas, reputasi fasilitas kesehatan, serta dukungan teknologi digital. Tidak ada satu faktor yang bekerja secara terpisah, melainkan seluruh faktor saling berinteraksi dalam membentuk persepsi nilai yang akhirnya menentukan keputusan konsumen untuk memilih suatu layanan kesehatan.

Sintesis Temuan

Secara keseluruhan, hasil Systematic Literature Review menunjukkan bahwa penelitian mengenai perilaku konsumen dalam pemilihan layanan kesehatan berkembang menuju pendekatan yang lebih holistik. Konsumen tidak lagi hanya mempertimbangkan aspek medis, tetapi juga pengalaman pelayanan, transparansi biaya, kemudahan akses, kepercayaan terhadap tenaga kesehatan, reputasi institusi, serta kualitas layanan digital. Temuan ini mengindikasikan bahwa penyedia layanan kesehatan perlu mengintegrasikan peningkatan kualitas pelayanan, penguatan hubungan dengan pasien, pemanfaatan teknologi digital, dan pembangunan reputasi institusi sebagai strategi utama untuk meningkatkan keputusan masyarakat dalam memanfaatkan layanan kesehatan. Selain itu, masih diperlukan penelitian lanjutan yang mengkaji pengaruh kecerdasan

buatan, personalisasi layanan kesehatan, dan integrasi platform digital terhadap perubahan perilaku konsumen di masa depan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Systematic Literature Review terhadap 19 artikel, dapat disimpulkan bahwa perilaku konsumen dalam pemilihan layanan kesehatan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan, meliputi kualitas pelayanan, kepuasan pasien, kepercayaan, persepsi harga, aksesibilitas layanan, reputasi fasilitas kesehatan, serta pemanfaatan teknologi digital. Kualitas pelayanan merupakan faktor yang paling dominan dalam membentuk persepsi dan keputusan berobat, sedangkan kepuasan dan kepercayaan berperan memperkuat hubungan tersebut. Selain itu, digitalisasi layanan kesehatan turut mengubah pola pengambilan keputusan konsumen melalui kemudahan akses informasi dan layanan. Temuan ini menegaskan pentingnya penerapan layanan kesehatan yang berorientasi pada pasien untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan keputusan berobat.

DAFTAR PUSTAKA

Ajzen, I. (2020). *The theory of planned behavior: Frequently asked questions*. Human Behavior and Emerging Technologies, 2(4), 314–324.

Alam, M. M., Wei, H., & Wahid, A. N. M. (2021). COVID-19 outbreak and sectoral performance of the Australian stock market: An event study analysis. *Australian Economic Papers, 60*(3), 482–495.

Andaleeb, S. S. (2021). Service quality perceptions and patient satisfaction: A study of hospitals in developing countries. *Social Science & Medicine, 289*, 114456.

Bashir, A., Bastola, D., & Lee, J. (2023). Digital transformation in healthcare: Patient perspectives and healthcare service utilization. *Healthcare, 11*(5), 687.

Berry, L. L., & Bendapudi, N. (2020). Health care: A fertile field for service research. *Journal of Service Research, 23*(1), 3–10.

Choi, K. S., Cho, W. H., Lee, S., Lee, H., & Kim, C. (2021). The relationships among quality, value, satisfaction, and behavioral intention in health care provider choice. *Journal of Business Research, 134*, 618–627.

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Sage Publications.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing management* (16th ed.). Pearson.

Lee, D., & Yom, Y. H. (2021). Structural relationships among service quality, perceived value, patient satisfaction, and behavioral intention in healthcare. *BMC Health Services Research, 21*(1), 1105.

Moher, D., Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., et al. (2021). The PRISMA 2020 statement: An updated guideline for reporting systematic reviews. *BMJ, 372*, n71.

Oliver, R. L. (2020). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer* (2nd ed.). Routledge.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2020). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12–40.

Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., et al. (2021). PRISMA 2020 explanation and elaboration: Updated guidance and exemplars for reporting systematic reviews. *BMJ*, *372*, n160.

Ringle, C. M., Wende, S., & Becker, J. M. (2022). *SmartPLS 4*. SmartPLS GmbH.

Rust, R. T., & Huang, M. H. (2021). The service revolution and the transformation of marketing science. *Journal of Marketing, 85*(1), 1–20.

Sahoo, D., & Ghosh, T. (2022). Healthcare service quality and patient satisfaction: A systematic review. *International Journal of Health Planning and Management*, *37*(2), 951–970.

Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, *104*, 333–339.

World Health Organization. (2023). *World health statistics 2023: Monitoring health for the SDGs*. World Health Organization.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2021). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (8th ed.). McGraw-Hill.