



---

## **Pengaruh Kualitas Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening**

*The Effect of Quality and Service Facilities on Patient Loyalty of BPJS Users with Patient Satisfaction as an Intervening Variable*

**Monica Widya Pasaribu, Saparso, Eka Dest Purnama**

Universitas Kristen Krida Wacana, Indonesia

Email: monica.pasaribu@ukrida.ac.id

Correspondence: Monica Widya Pasaribu

---

DOI:10.59141/comserva.v4i7.2715

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pulang Pisau. Metode yang digunakan adalah penelitian asosiatif kausal dengan analisis Partial Least Square (PLS) pada 80 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, yang pada gilirannya memengaruhi loyalitas pasien. Namun, kepuasan pasien hanya mampu memediasi pengaruh fasilitas kesehatan terhadap loyalitas pasien, sementara hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas tidak dimediasi oleh kepuasan pasien. Penelitian ini juga menemukan bahwa meskipun kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan cukup baik, masih terdapat ketidakpuasan yang perlu ditangani. Oleh karena itu, direkomendasikan agar RSUD Pulang Pisau meningkatkan kualitas pelayanan, seperti komunikasi petugas medis yang lebih ramah dan penanganan pasien yang lebih cepat, serta memperbaiki fasilitas kesehatan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, fasilitas kesehatan, kepuasan pasien, loyalitas pasien, RSUD Pulang Pisau, BPJS

### **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the impact of service quality and healthcare facilities on the satisfaction and loyalty of BPJS patients at Pulang Pisau Regional General Hospital (RSUD). The research employed a causal associative method using Partial Least Square (PLS) analysis on 80 respondents. The findings indicate that service quality and healthcare facilities significantly and positively affect patient satisfaction, which in turn influences patient loyalty. However, patient satisfaction mediates the relationship between healthcare facilities and loyalty but does not mediate the relationship between service quality and loyalty. The study also revealed areas of dissatisfaction that need to be addressed despite the relatively good service quality and facilities. Therefore, it is recommended that RSUD Pulang Pisau improve its service quality, such as friendlier communication by medical staff and faster patient handling, as well as enhance healthcare facilities to boost patient satisfaction and loyalty.*

**Keywords:** service quality, healthcare facilities, patient satisfaction, patient loyalty, RSUD Pulang Pisau, BPJS

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan rumah sakit saat ini menyebabkan rumah sakit tidak lagi sebagai badan atau lembaga yang berfungsi sebagai lembaga social saja, melainkan suatu industri yang bertujuan untuk membantu masyarakat banyak dan bergerak dalam melayani kesehatan masyarakat dengan pengelolaan yang berdasarkan manajemen yang sama dengan badan usaha. Rumah sakit yang handal pasti memerlukan teknologi yang mutakhir agar pelayanan yang diberikan bisa sangat memuaskan dan pasti berbiaya tinggi dan memerlukan modal yang sangat besar serta tenaga yang ahli sesuai dengan proposi keahliannya.

Rumah sakit harus memberikan pelayanan yang memuaskan seperti yang diharapkan oleh pasien sehingga dapat menciptakan pasien yang loyal. Besarnya biaya operasional rumah sakit menyebabkan upaya lebih yang dilakukan dengan meningkatkan pendapatan dari layanan kesehatan yang berasal dari layanan medis, non medis, maupun hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan Kesehatan, sehingga rumah sakit harus memberikan kualitas pelayanan guna meningkatkan kunjungan dan memberikan kesan berkualitas dalam menangani setiap pasien.

Dengan meningkatnya kualitas layanan maka diharapkan kepuasan pasien juga akan meningkat dan loyalitas pasien akan dapat tercipta. Kualitas pelayanan sangat penting sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan dan dengan kualitas pelayanan yang baik pasien akan merasa puas (pelayanan sesuai dengan yang diharapkan). Loyalitas yang tinggi akan mengakibatkan perubahan pangsa pasar dan profit bagi penyedia jasa. (Rahayu, S & Suwarni, E. S. (2017).)

Salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang saat ini sedang digalakkan oleh pemerintah adalah pelayanan yang diberikan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 BPJS berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial. Dalam peraturannya yang dimaksud Jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Setiap peserta harus membayar iuran setiap bulannya untuk mendapatkan jaminan kesehatan. BPJS harus memberikan pelayanan sebaik baiknya.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pulang Pisau adalah salah satu rumah sakit Pemerintah yang berada di Kalimantan Tengah. Kalimantan tengah berada di tengah kondisi meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan terbaik dan banyaknya sarana pelayanan kesehatan baru yang muncul dengan tawaran pelayanan Kesehatan. Pelayanan kesehatan yang didukung oleh fasilitas dengan teknologi terkini adalah sebuah tantangan yang wajib dimenangkan oleh RSUD Pulang pisau dalam bersaing dengan rumah sakit lainnya di Kalimantan Tengah. Semakin banyaknya jumlah rumah sakit yang ada di Kalimantan tengah akan memberikan banyak pilihan pada masyarakat, dengan demikian RSUD Pulang pisau mempunyai tantangan yang cukup besar untuk menyediakan pelayanan kesehatan yang memiliki kualitas pelayanan yang dianggap penting oleh masyarakat, sehingga menjadi pertimbangan untuk menjadi pilihan, sesuai visi RSUD Pulang pisau yaitu, "Mewujudkan Rumah Sakit Pilihan Utama Masyarakat".

Sampai saat ini masalah yang seringkali muncul adalah masih terbatasnya sumber daya manusia baik dalam pelayanan obat maupun tenaga administrasi, maupun fasilitas pelayanan atau infrastruktur yang terkait dengan lokasi dan persediaan obat di berbagai fasilitas layanan kesehatan/faskes. Hal-hal inilah yang melatar belakangi penulis untuk melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan yang dianggap penting oleh pasien di RSUD Pulang pisau agar pasien menjadi puas dan loyal terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSUD Pulang pisau.

RSUD Pulang pisau berusaha meningkatkan mutu pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pasien, seperti mempersingkat waktu tunggu pasien, membuat kotak kritik dan saran, melatih para staf untuk mengarahkan pasien dalam alur pengobatan, dan masih banyak lagi. Ini dilakukan agar mampu bersaing dengan rumah sakit lain, banyak faktor yang dipertimbangkan untuk memenangkan dalam persaingan. Salah satu upaya dalam meningkatkan keberhasilan terhadap kualitas pelayanan, maka RSUD Pulang pisau selalu memberikan pelayanan yang terbaik dalam bentuk tampilan fisik, ketanggapan, jaminan, empati dan reliabilitas. Adapun data kepuasan pasien RSUD Pulang Pisau melalui kotak saran periode Januari-April 2023.

**Tabel 1. Data Kepuasan Pasien RSUD Pulang Pisau Periode Januari-Mei 2023**

Periode	Jenis Penilaian	Jumlah responden(orang)	Keterangan	
			Merasa Puas	Merasa Tidak Puas
<b>Januari</b>	Kualitas	52	19	33
<b>Februari</b>	Pelayanan	43	17	26
<b>Maret</b>	RSUD Pulang	45	21	24
<b>April</b>	Pisau	39	14	25
<b>Mei</b>		48	20	28

Sumber. Data RSUD Pulang Pisau

Data di tabel 1 terlihat rata-rata pasien merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang ada di RSUD Pulang Pisau. Untuk itu perlu dilakukan penelitian dalam memastikan apakah ada hubungan kualitas pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien.

Data pada tabel 1 sejalan dengan data jumlah kunjungan pasien BPJS yang mengalami penurunan yang bermakna sebanyak 21,9% dari tahun 2020 ke 2021 Yang berarti menunjukkan minat atau keinginan pasien untuk datang ke RSUD Pulang pisau berkurang, hal ini bisa menunjukkan ketidakpuasan pasien atas kualitas pelayanan. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 2. Laporan Kunjungan RSUD Pulang pisau Periode Tahun 2018 – 2022**

No	Tahun	Jumlah Kunjungan (orang)	Pertumbuhan /Penurunan	Persentase
1	2018	81.351		
2	2019	78.420	- 2.931	-3,6%
3	2020	82.121	+ 3.701	+4,7%
4	2021	79.620	-2.501	-3.04%
5	2022	78.932	-688	-0,86%

Sumber: Data RSUD Pulang Pisau

Dari data diatas, terlihat dengan jelas bahwa pertumbuhan pasien RSUD Pulang pisau cenderung fluktuatif bahkan dapat dikatakan mengalami penurunan selama periode 2018-2022. Pada tahun 2018 penurunan jumlah Kunjungan RSUD Pulang pisau sebesar 3,6% dan berkurang sebanyak 688 pasien dari tahun 2021 ke 2022, penurunan kunjungan juga terjadi pada periode 2020 ke 2021 yakni berkurang sebanyak 2.501 pasien atau 3.04%. pada. Hal ini mengindikasikan bahwa telah terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien di RSUD Pulang pisau selama 3 kali pada periode 2018-2022.

Indikator kepuasan pelayanan kesehatan menurut BOR (*Bed Occupancy Rate*) tahun 2018 s/d 2021, berikut tabelnya:

**Tabel 3. Data BOR (*Bed Occupancy Rate*)**

<b>Tahun</b>	<b>BOR (<i>Bed Occupancy Rate</i>)</b>	<b>Selisih</b>
2018	72,20%	-
2019	65,95%	-6,25%
2020	66,85%	+0,9%
2021	67,21%	+0,36%

Sumber: Catatan Administrasi RSUD Pulang Pisau, 2018-2021

Data di atas menunjukkan, bahwa jumlah setiap tahunnya mengalami fluktuasi, kadang-kadang naik atau sebaliknya. Berdasarkan data tersebut diduga bahwa fluktuasinya BOR dari tahun ke tahun disebabkan oleh permasalahan kualitas pelayanan yang kurang baik, dan kepuasan pasien yang rendah yang berimbas pada citra rumah sakit di benak pasien yang kurang begitu baik.

Fasilitas dalam jasa kesehatan beragam dan seringkali sangat spesifik seperti limbah medis dan peralatan medis seringkali menyulitkan dan penanganan dilaksanakan asal selesai dan asal jalan sangat sulit untuk memperoleh pengalaman yang secara terus menerus dapat dikembangkan sebagai cara relevan dan dapat diterima, berikut fasilitas yang terdapat dalam bidang jasa kesehatan antara lain bangunan, peralatan, daya, komunikasi, dan keamanan (Mufriza, M, 2021).

Fasilitas merupakan sarana penunjang yang digunakan perusahaan dalam usaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Semakin baik fasilitas yang diberikan kepada konsumen, maka akan semakin meningkatkan kepuasan konsumen. Kotler (2016) menyatakan bahwa salah satu upaya yang dilakukan manajemen perusahaan terutama yang berhubungan langsung dengan kepuasan konsumen yaitu dengan memberikan fasilitas sebaik-baiknya demi menarik dan mempertahankan pelanggan. Fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien, serta pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas. Selain itu, penelitian ini juga mengeksplorasi peran kepuasan pasien sebagai variabel mediasi antara kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap loyalitas. Manfaat penelitian ini mencakup manfaat teoritis dan praktis. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai pentingnya kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan dalam meningkatkan loyalitas pasien, serta menjadi referensi bagi penelitian serupa di masa mendatang, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan rumah sakit. Secara praktis, penelitian ini memberikan manfaat bagi pihak rumah sakit, khususnya RSUD Pulang Pisau, sebagai acuan dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pasien dan sebagai bahan pertimbangan untuk merumuskan kebijakan strategis. Bagi dunia pendidikan, penelitian ini dapat dijadikan bahan pembelajaran di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Magister Manajemen Universitas Kristen Krida Wacana, sekaligus menjadi referensi pendukung untuk penelitian selanjutnya.

## **METODE PENELITIAN**

---

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif kausal untuk mengetahui hubungan sebab-akibat antara variabel kualitas pelayanan, fasilitas kesehatan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Pulang Pisau. Objek penelitian adalah loyalitas pasien yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan dimediasi oleh kepuasan pasien. Populasi penelitian adalah seluruh pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Pulang Pisau dengan metode pengambilan sampel purposive sampling berdasarkan kaidah Hair, menghasilkan sampel sebanyak 80 responden. Variabel penelitian meliputi variabel independen (kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan), variabel dependen (loyalitas pasien), dan variabel intervening (kepuasan pasien), yang diukur dengan skala Likert menggunakan kuesioner. Data primer diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh responden, sedangkan data sekunder berasal dari dokumen terkait. Analisis data menggunakan Partial Least Square (PLS), yang mencakup pengujian outer model untuk validitas dan reliabilitas, inner model untuk mengevaluasi hubungan antar variabel laten, serta pengujian hipotesis dengan membandingkan nilai T-statistic dan T-table untuk menilai signifikansi hubungan antar variabel. Model ini mengevaluasi kualitas hubungan antar variabel untuk memprediksi faktor yang memengaruhi loyalitas pasien.

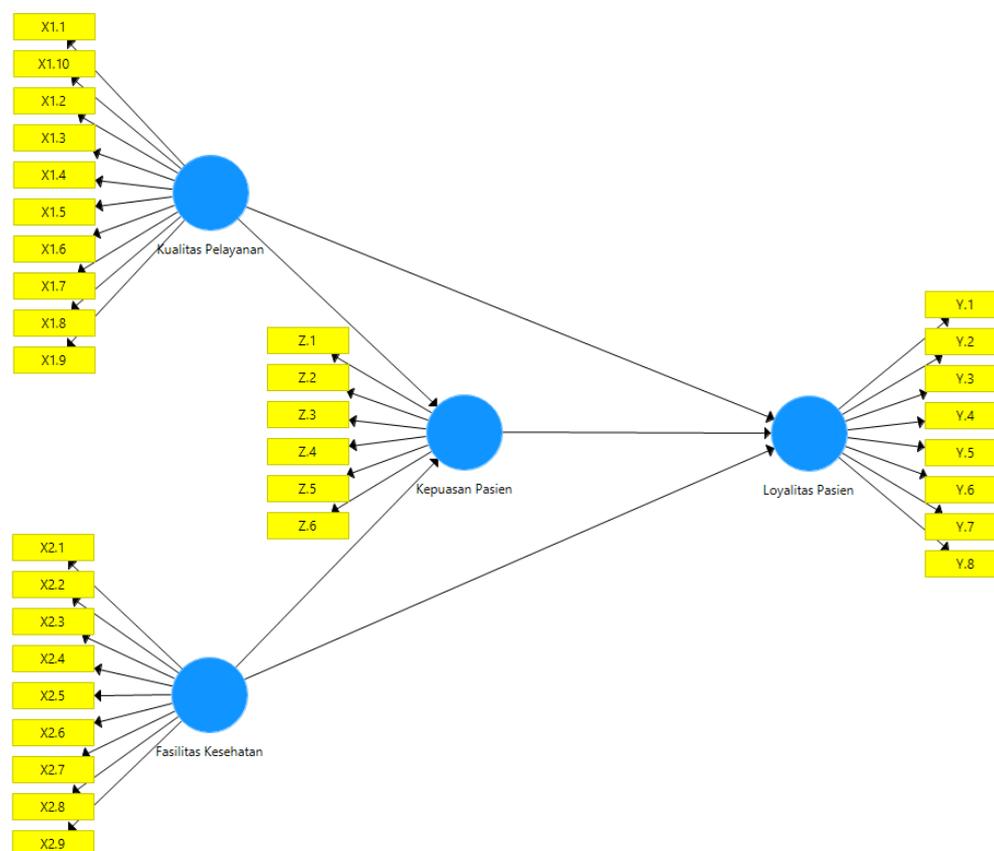
## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Karakteristik Responden**

#### **1. Analisis Statistik**

##### **A. Perancangan Model Pengukuran**

Pada penelitian ini, konstruk pada masing-masing variabel bersifat reflektif, pada gambar dibawah ini, dapat dilihat kostruk pada variabel kualitas pelayanan, fasilitas, kepuasan pasien dan loyalitas pasien bersifat reflektif, sehingga refleksi nya harus mengarahkan pada indikator (Gozali, 2016:89).



**Gambar 1.** Perancangan Outer Model

## B. Evaluasi Model

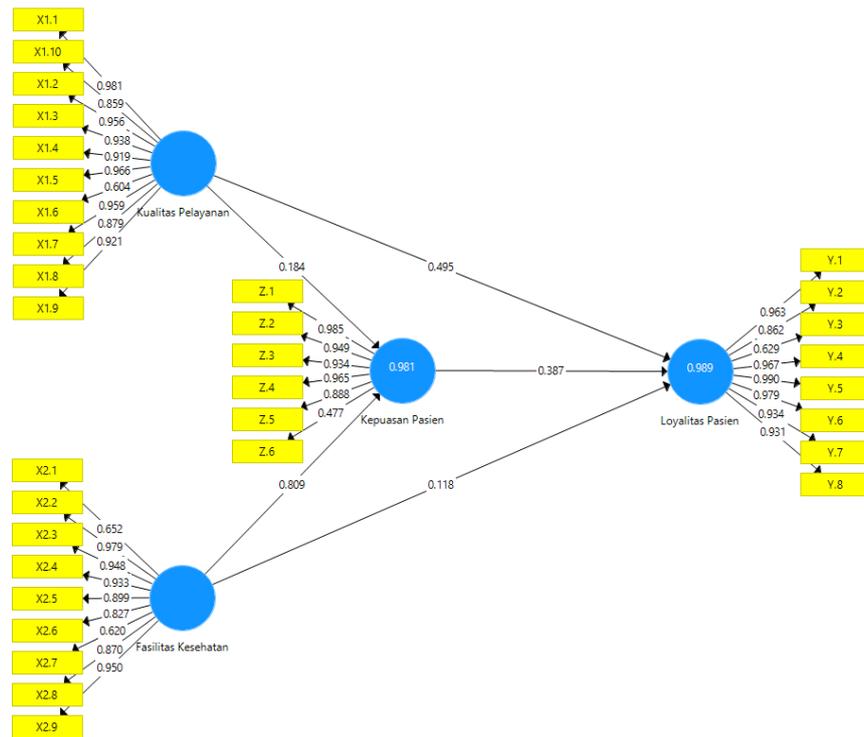
Evaluasi model dilakukan dengan melihat hasil konstruk dari outer model dan inner model, untuk membaca hasilnya dapat dilihat report dari PLS Algorithm pada software SmartPLS.

### 1) Pengujian *Outer Model*

Pengujian outer model dilakukan untuk menguji validitas dan reabilitas konstruk, untuk mengetahuinya dapat dilihat pada validitas konvergen dan validitas diskriminan.

#### a) Validitas Konvergen (*convergent validity*)

Validitas konvergen digunakan untuk mengetahui validitas setiap indikator terhadap variabel latennya, pada *software SmartPLS* untuk melihat hasil dari validitas maka dapat dilihat pada tabel *outer loading*. Pada tabel *outer loading* terdapat angka atau nilai yang menunjukkan indikator menunjukkan kesamaan dengan variabel konstraknya. Nilai untuk indikator dikatakan valid, apabila indikator menjelaskan variabel konstraknya dengan nilai  $>0,7$  (lebih dari No. koma tujuh), berdasarkan penjelasan (Hair, Hult, Ringle, & Sarstedt, 2014), sedangkan nilai yang dibawah 0,7 sebaiknya lakukan penghapusan pada indikator tersebut. Pada gambar 4.2 dapat dilihat loading factor model, untuk menjelaskan secara detail nilai dari *outer loading* dapat dilihat pada tabel 4.



**Gambar 2.** Loading Faktor Model

**Tabel 4.** Nilai Muatan (*Loading*) Indikator

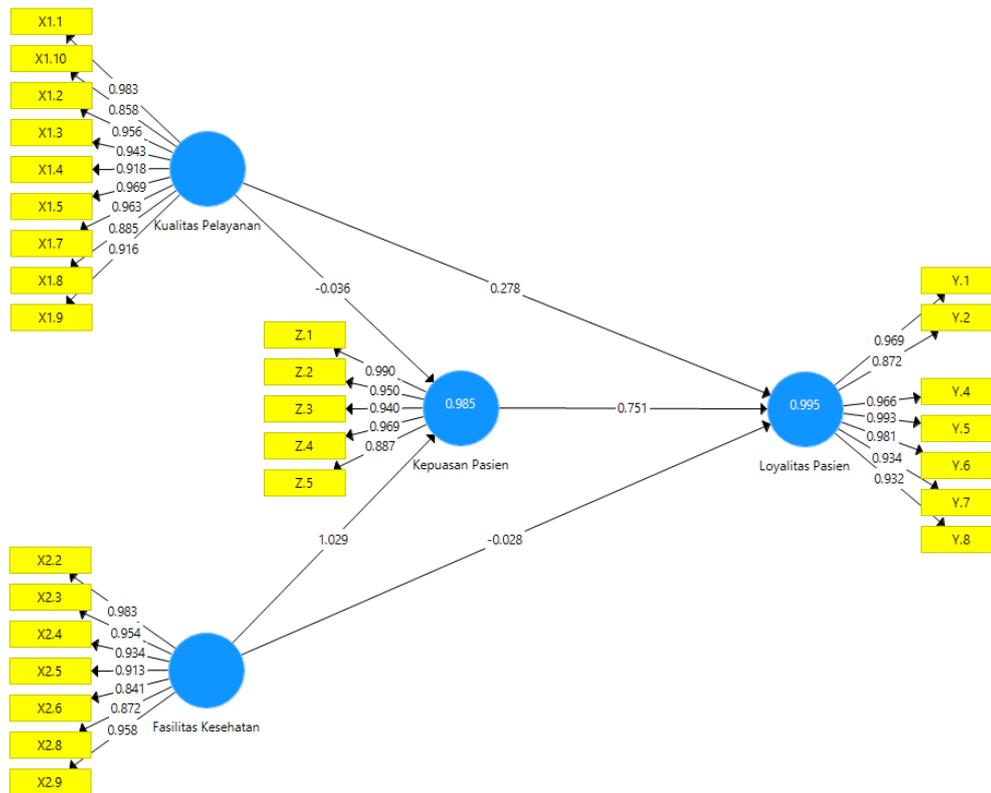
Indikator	Kualitas Pelayanan	Fasilitas	Kepuasan Pasien	Loyalitas Pasien
X1.1	0.981			
X1.10	0.859			
X1.2	0.956			
X1.3	0.938			
X1.4	0.919			
X1.5	0.966			
X1.6	0.604			
X1.7	0.959			
X1.8	0.879			
X1.9	0.921			
X2.1		0.652		
X2.2		0.979		
X2.3		0.948		
X2.4		0.933		
X2.5		0.899		
X2.6		0.827		
X2.7		0.620		
X2.8		0.870		
X2.9		0.950		
Y.1				0.963

Y.2	0.862
Y.3	0.629
Y.4	0.967
Y.5	0.990
Y.6	0.979
Y.7	0.934
Y.8	0.931
Z.1	0.981
Z.2	0.956
Z.3	0.938
Z.4	0.956
Z.5	0.815
Z.6	0.384

Sumber : Data Primer Diolah, 2023

Dari hasil tabel 4 dapat diketahui muatan (loading) pada variabel kualitas pelayanan memiliki indikator yang tidak valid atau kurang dari 0,70 yaitu pada indikator X1.6, pada variabel fasilitas juga memiliki indikator yang tidak valid atau kurang dari 0,70 yaitu indikator X2.1 dan X2.7, selanjutnya pada variabel kepuasan pasien juga memiliki indikator yang tidak valid atau kurang dari 0.70 yaitu indikator Z.6 dan untuk variabel loyalitas pasien indikator yang tidak valid atau kurang dari 0.70 yaitu indikator Y.3.

Sebelum dilakukan uji selanjutnya, terlebih dahulu indikator yang tidak valid itu dilakukan penghapusan (*dropping*) kemudian dilakukan perhitungan ulang untuk memberikan keyakinan bahwa nilai loading sudah diatas 0,70. Gambar 3 menunjukkan hasil penghapusan indikator yang tidak valid.



Gambar 3. Nilai loading setelah (dropping)

Dari Gambar 3 dapat dilihat bahwa nilai muatan (*loading*) sudah memenuhi syarat yaitu lebih dari 0,70 dan sudah dikatakan bahwa semua indikator dikatakan valid. Pengujian selanjutnya adalah menguji validitas diskriminan, pengujian ini bertujuan untuk menentukan apakah suatu indikator reflektif merupakan pengukuran yang baik bagi konstruknya berdasarkan prinsip bahwa indikator berkorelasi tinggi terhadap konstruknya. Tabel 5 dibawah ini menunjukkan hasil *cross loading* dari pengujian validitas diskriminan.

Tabel 5. Cross Loading

Indikator	Fasilitas Kesehatan	Kepuasan Pasien	Kualitas Pelayanan	Loyalitas Pasien
X1.1	0.983	0.990	<b>0.983</b>	0.993
X1.10	0.845	0.797	<b>0.858</b>	0.800
X1.2	0.954	0.950	<b>0.956</b>	0.945
X1.3	0.934	0.940	<b>0.943</b>	0.938
X1.4	0.896	0.875	<b>0.918</b>	0.882
X1.5	0.961	0.956	<b>0.969</b>	0.973
X1.7	0.958	0.946	<b>0.963</b>	0.966
X1.8	0.864	0.875	<b>0.885</b>	0.876
X1.9	0.925	0.918	<b>0.916</b>	0.914
X2.2	<b>0.983</b>	0.990	0.983	0.993
X2.3	<b>0.954</b>	0.950	0.956	0.945

X2.4	<b>0.934</b>	0.940	0.943	0.938
X2.5	<b>0.913</b>	0.895	0.896	0.893
X2.6	<b>0.841</b>	0.793	0.841	0.792
X2.8	<b>0.872</b>	0.887	0.818	0.872
X2.9	<b>0.958</b>	0.946	0.963	0.966
Y.1	0.956	0.969	0.954	<b>0.969</b>
Y.2	0.872	0.887	0.818	<b>0.872</b>
Y.4	0.958	0.946	0.963	<b>0.966</b>
Y.5	0.983	0.990	0.983	<b>0.993</b>
Y.6	0.969	0.973	0.972	<b>0.981</b>
Y.7	0.938	0.934	0.943	<b>0.934</b>
Y.8	0.923	0.925	0.934	<b>0.932</b>
Z.1	0.983	<b>0.990</b>	0.983	0.993
Z.2	0.954	<b>0.950</b>	0.956	0.945
Z.3	0.934	<b>0.940</b>	0.943	0.938
Z.4	0.956	<b>0.969</b>	0.954	0.969
Z.5	0.872	<b>0.887</b>	0.818	0.872

Sumber : Data Primer Diolah, 2023

Pengujian Validitas Diskriminan pada SmartPLS menggunakan hasil uji cross loading, dengan ketentuan indikator harus mempunyai korelasi lebih tinggi dengan variabel lainnya. Dari hasil tabel 5 dapat dilihat bahwa indikator konstruk mempunyai korelasi lebih tinggi dibandingkan dengan indikator lainnya, dengan kata lain semua pengujian validitas diskriminan indikator sudah valid.

Metode lain untuk menguji validitas diskriminan yaitu dengan melihat nilai AVE dan akar kuadrat dari AVE, dengan ketentuan apakah setiap konstruk memiliki korelasi lebih besar daripada korelasi antara konstruk lainnya. Sebelum melihat korelasinya, nilai AVE dikatakan valid jika lebih besar dari 0,4. Grafik pada Gambar menunjukkan nilai AVE dan nilai Kuadrat AVE.

**Tabel 6. Average Variance Extracted**

<b>Variabel</b>	<b>Average Variance Extracted (AVE)</b>
Fasilitas Kesehatan	0.853
Kepuasan Pasien	0.898
Kualitas Pelayanan	0.871
Loyalitas Pasien	0.903

Sumber : Data Primer Diolah, 2023

Dari tabel 6 diatas, dapat dilihat bahwa nilai AVE sudah lebih dari 0,5, dengan kata lain bahwa semua konstruk sudah valid atau bisa dikatakan konstruk sudah dapat menjelaskan variansi itemnya.

b) Uji Reliabilitas / *Composite Reliability*

Uji reliabilitas pada penelitian ini memiliki tujuan untuk menilai sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini dapat diandalkan atau dapat

dipercaya. Uji reliabilitas yaitu melihat dari *composite reliability*. *Composite reliability* menguji nilai reliabilitas indikator-indikator pada suatu konstruk. Konstruk dinyatakan reliabel jika nilai *composite reliability* dan *cronbach alpha* diatas 0,70.

**Tabel 7. Composite Reliability dan Cronbach Alpha**

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Fasilitas Kesehatan	0.971	0.976
Kepuasan Pasien	0.971	0.978
Kualitas Pelayanan	0.981	0.984
Loyalitas Pasien	0.982	0.985

Sumber : Data Primer Diolah, 2023

Berdasarkan hasil tabel 7 di atas menunjukkan bahwa nilai dari *composite reliability* dan *cronbach alpha* yang lebih besar dari 0,70. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan sudah konsisten dan memiliki reliabilitas yang baik.

2) Pengujian *Inner Model* (Model Struktural)

Pengujian *R-squared* ( $R^2$ ) merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengukur tingkat *Goodness of Fit* suatu model struktural. Nilai *R-squared* ( $R^2$ ) dipergunakan untuk mengukur seberapa besar variabel laten endogen yang merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain (dalam penelitian ini adalah variabel dependen dan mediasi) dijelaskan oleh variabel laten eksogen yang merupakan variabel independen.

**Tabel 8. Nilai R-Square**

Variabel	Nilai R-Square
Kepuasan Pasien	0.985
Loyalitas Pasien	0.995

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

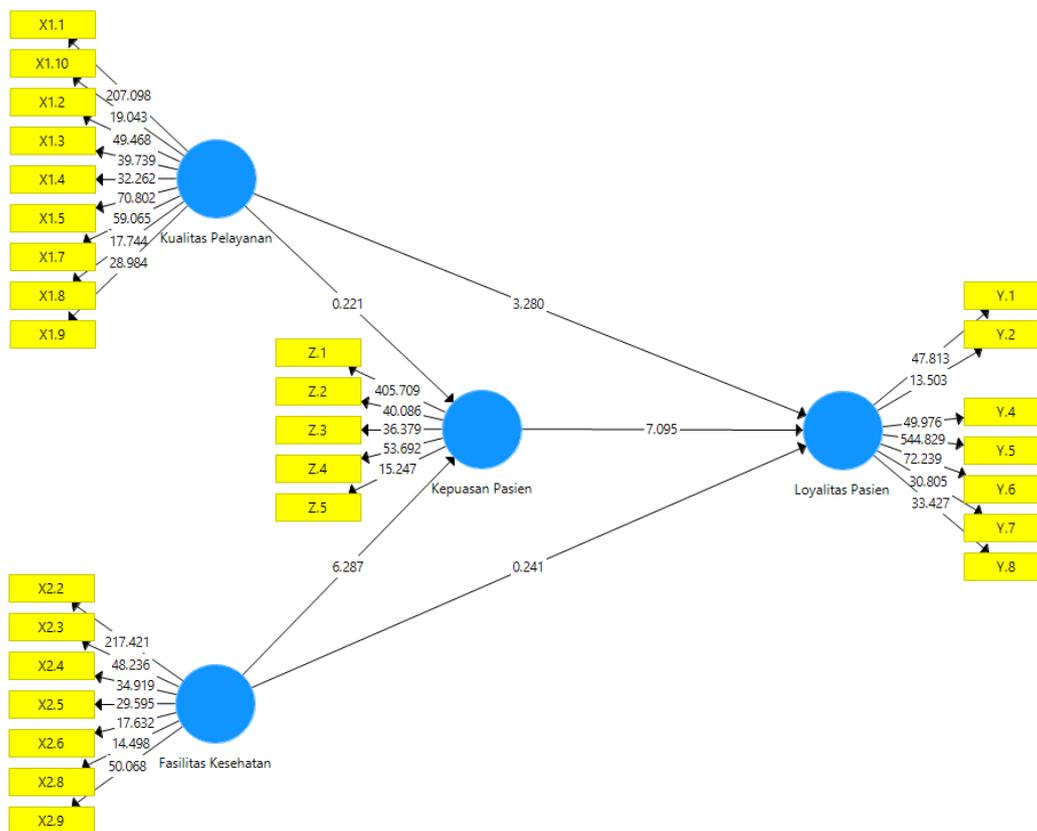
Berdasarkan pengujian R square diketahui bahwa nilai R square untuk variabel kepuasan pasien sebesar 0,985 atau dengan kata lain bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan dapat menerangkan variasi variabel kepuasan pasien sebesar 98,5% dan sisanya sebesar 1,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Selanjutnya diketahui pula bahwa nilai R square untuk variabel loyalitas pasien sebesar 0,994 atau dengan kata lain bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan dapat menerangkan variasi variabel loyalitas pasien sebesar 99,5% dan sisanya sebesar 0,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

3) Uji Signifikansi Jalur (*Inner Model*)

Uji signifikansi jalur digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari variabel eksogen terhadap variabel endogen. Uji ini dilakukan dengan prosedur bootstrapping. Bootstrapping adalah prosedur untuk menghasilkan T-statistic untuk melihat signifikansi baik inner maupun *outer model*. Setelah menyelesaikan langkah T-Statistic akan muncul Path Coefficient. Jika Nilai t yang muncul lebih besar dari 1,66

(N=81) maka dapat dikatakan signifikan. Arah pengaruh ditunjukkan oleh nilai original sample, jika nilai original sample lebih dari 0 maka arah pengaruh positif, jika kurang dari 0 maka arah pengaruh negatif. Nilai pengujian ditunjukkan pada Tabel 9 dan untuk hasil model penelitian ini dapat digambarkan seperti tampak pada Gambar 4 berikut ini:



**Gambar 4.** Hasil Model Penelitian

**Tabel 9.** Hasil Path Coefficients

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
Fasilitas Kesehatan -> Kepuasan Pasien	0.809	0.811	0.090	8.938	0.000
Fasilitas Kesehatan -> Loyalitas Pasien	0.118	0.106	0.111	1.066	0.287
Kepuasan Pasien -> Loyalitas Pasien	0.387	0.398	0.122	3.156	0.002
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pasien	0.184	0.182	0.092	2.008	0.045
Kualitas Pelayanan -> Loyalitas Pasien	0.495	0.496	0.081	6.092	0.000

Sumber : Data Primer Diolah, 2023

**Tabel 10.** Hasil Uji Indirect Effect

	<b>Original Sample (O)</b>	<b>Sample Mean (M)</b>	<b>Standard Deviation (STDEV)</b>	<b>T Statistics ( O/STDEV )</b>	<b>P Values</b>
Fasilitas Kesehatan -> Kepuasan Pasien -> Loyalitas Pasien	0.313	0.322	0.101	3.095	0.002
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pasien -> Loyalitas Pasien	0.071	0.073	0.047	1.518	0.130

Sumber : Data Primer Diolah, 2023

1. Dari table 9 diatas dapat dijelaskan bahwa Pengaruh fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien memiliki nilai *original sample* positif dan *P value* sebesar 0,000 dan nilai T Statistics sebesar 8,938. Karena nilai *P value*  $0,00 < 0,05$  dan nilai T Statisticss  $8,938 > 1,66$ , maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas kesehatan signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.
2. Dari table 9 diatas dapat dijelaskan bahwa Pengaruh fasilitas kesehatan terhadap loyalitas pasien memiliki nilai *original sample* positif dan *P value* sebesar 0,287 dan nilai T Statistics sebesar 1,066. Karena nilai *P value*  $0,287 > 0,05$  dan nilai T Statisticss  $1,066 < 1,66$ , maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas kesehatan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien.
3. Dari table 9 diatas dapat dijelaskan bahwa Pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien memiliki nilai *original sample* positif dan *P value* sebesar 0,002 dan nilai T Statistics sebesar 3,156. Karena nilai *P value*  $0,002 < 0,05$  dan nilai T Statisticss  $3,156 > 1,66$ , maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien signifikan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien.
4. Dari table 9 diatas dapat dijelaskan bahwa Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien memiliki nilai *original sample* positif dan *P value* sebesar 0,045 dan nilai T Statistics sebesar 2,008. Karena nilai *P value*  $0,045 < 0,05$  dan nilai T Statisticss  $2,008 > 1,66$ , maka disimpulkan bahwa kualitas pelayanan signifikan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien.
5. Dari table 9 diatas dapat dijelaskan bahwa Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien memiliki nilai *original sample* positif dan *P value* sebesar 0,000 dan nilai T Statistics sebesar 6,092. Karena nilai *P value*  $0,00 < 0,05$  dan nilai T Statisticss  $6,092 > 1,66$ , maka disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pasien.
6. Dari table 10 diatas dapat dijelaskan bahwa fasilitas kesehatan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien memiliki nilai *original sample* positif 0,313 dan *P value* sebesar 0,002. Karena nilai *P value*  $0,002 < 0,05$ , maka disimpulkan bahwa Kepuasan pasien memediasi pengaruh fasilitas kesehatan terhadap loyalitas pasien.
7. Dari table 10 diatas dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien memiliki nilai *original sample* positif 0,071 dan *P value* sebesar 0,130. Karena nilai *P value*  $0,130 > 0,05$ , maka disimpulkan bahwa kepuasan pasien tidak memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien.

## **Pembahasan**

### **A. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien**

Hasil analisis *Partial Least Square (PLS)* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pasien, maka disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan signifikan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Umum Daerah Pulang Pisau. Hal ini menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan

mempengaruhi secara signifikan loyalitas pasien pengguna BPJS kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Pulang Pisau. Yang diartikan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi loyalitas pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Pulang Pisau.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Fatima et al., (2018) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat secara langsung membangun loyalitas pasien. Kualitas pelayanan kesehatan juga berhubungan positif dengan loyalitas pasien yang dimediasi melalui kepuasan pasien. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas akan sangat mempengaruhi tingkat loyalitas pasien terhadap pemberi pelayanan tersebut. Loyalitas pasien meningkat ketika pasien merasa puas dengan penggunaan fasilitas kesehatan. Kualitas adalah merupakan faktor kunci dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan di berbagai fasilitas (Anbori et al., 2010).

#### **B. Pengaruh Fasilitas kesehatan terhadap loyalitas pasien**

Hasil analisis *Partial Least Square (PLS)* menunjukkan bahwa fasilitas kesehatan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien. maka disimpulkan bahwa fasilitas kesehatan signifikan tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Umum Daerah Pulang Pisau.

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani, (2011) fasilitas adalah penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik perlengkapan dan peralatan. Sehingga bisa memberikan kemudahan kepada para konsumen dalam melaksanakan aktivitas dan kegiatannya. Fasilitas kesehatan merupakan salah satu factor utama yang mempengaruhi loyalitas pasien dikarenakan pelanggan yang merasa terpuaskan nilai pribadinya dan mengalami mood positif terhadap pelayanan yang memiliki loyalitas tinggi terhadap perusahaan tersebut. Hasil penelitian ini mendukung peneliti yang dilakukan oleh Lyrissa Gisela Sharon, Suryono Budi Santoso (2017) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

#### **C. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien**

Hasil analisis *Partial Least Square (PLS)* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien., maka disimpulkan bahwa kualitas pelayanan signifikan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Umum Daerah Pulang Pisau. Hal ini menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan mempengaruhi secara signifikan kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Pulang Pisau. Yang diartikan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin baik pula kepuasan pasien pada rumah sakit maka akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Pulang Pisau.

Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan adalah dua konsep yang berbeda namun saling berkaitan erat. Hal ini menyiratkan bahwa meningkatnya kepuasan pelanggan cenderung diikuti pula dengan meningkatnya persepsi positif terhadap kualitas layanan, dan sebaliknya. (Sureshchandar dikutip dalam Tjiptono & Diana 2015). Hasil penelitian ini mendukung peneliti yang dilakukan oleh Pramita Enggarwati, Sumiati, Sunaryo (2017), Diah Yulisetiari, Ketut Indraningrat, Hafifatul Hijriah (2018) dan Natalia dan Retno Budi Utami (2019) dan Apriliyanto (2022) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

#### **D. Pengaruh Fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien**

Hasil analisis *Partial Least Square (PLS)* menunjukkan bahwa fasilitas kesehatan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien., maka disimpulkan bahwa fasilitas

kesehatan signifikan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Umum Daerah Pulang Pisau.

Menurut Sam (2012) Fasilitas merupakan segala sesuatu yang berupa benda maupun uang yang dapat memudahkan serta memperlancar pelaksanaan suatu usaha tertentu. Pasien menilai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan mereka setelah menggunakan layanan kesehatan dan menggunakan jasa kesehatan dan menggunakan informasi ini untuk memperbarui persepsi mereka tentang fasilitas kesehatan yang diberikan oleh perawat di pelayanan kesehatan tersebut. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurul Aini Fadhila dan Diansyah (2018) menggambarkan bahwa fasilitas kesehatan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

#### **E. Pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien**

Hasil analisis *Partial Least Square (PLS)* menunjukkan bahwa *kepuasan pasien* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. maka disimpulkan bahwa kepuasan pasien signifikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Umum Daerah Pulang Pisau.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Sadeh, (2017) yang menunjukkan bahwa, jika pasien puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, kepuasan pasien pasti mengarah pada kesetiaan mereka. Ada korelasi positif antara kepuasan pasien dan loyalitas mereka, sehingga pasien yang merasa lebih puas dengan pelayanan, mereka akan lebih setia kepada rumah sakit, dan akibatnya adalah meningkatnya loyalitas pada pasien yang itu adalah tujuan dari semua rumah sakit dalam menyediakan pelayanan kesehatan. Begitu juga dalam Meesala and Paul, (2018), kepuasan pasien berhubungan secara langsung dengan loyalitas pasien kepada rumah sakit.

Dalam Fatima et al., (2018) dan Kulsum and Syah, (2017) kualitas pelayanan kesehatan berhubungan positif dengan loyalitas pasien yang dimediasi melalui kepuasan pasien. Dalam Suciati and Hidayah, (2013) juga dijelaskan bahwa kepuasan mempunyai pengaruh langsung terhadap loyalitas. Di samping itu juga menunjukkan adanya pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan. Loyalitas pasien dipengaruhi oleh kepuasan pasien dan kualitas pelayanan (Jamaluddin and Ruswanti, 2017).

#### **F. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien**

Hasil analisis *Partial Least Square (PLS)* menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak memediasi hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien, maka disimpulkan bahwa kepuasan pasien tidak signifikan mempengaruhi hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Umum Daerah Pulang Pisau.

Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diterima pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Umum Daerah Pulang Pisau belum mampu memberikan tingkat kepuasan sehingga pasien belum memberikan loyalitasnya untuk datang kembali ke Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Umum Daerah Pulang Pisau Hal tersebut tidak sesuai dengan teori yang menyatakan perusahaan yang dapat memberikan layanan yang berkualitas dan konsumen merasa mendapatkan kepuasan maka akan tercipta loyalitas konsumen, dan sebaliknya (Kotler, 2002). Teori tersebut juga tidak mendukung dengan pendapat Sviokla (dalam Lupioadi 2001:145) yang menyatakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan dapat menciptakan suatu persepsi positif dari konsumen terhadap perusahaan dan menghasilkan suatu kepuasan serta loyalitas konsumen. Kualitas layanan yang ditampilkan oleh suatu perusahaan merupakan salah satu stimulus yang menciptakan konsumen melakukan transaksi kembali dengan perusahaan jasa tersebut. Hasil

Penelitian ini mendukung penelitian Edris (2021) yang mengatakan bahwa kepuasan pasien tidak memediasi hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien.

### **G. Pengaruh Fasilitas kesehatan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien**

Hasil analisis *Partial Least Square (PLS)* menunjukkan bahwa kepuasan pasien mampu memediasi hubungan fasilitas kesehatan terhadap loyalitas pasien. maka disimpulkan bahwa kepuasan pasien mampu signifikan mempengaruhi hubungan fasilitas kesehatan terhadap loyalitas pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Umum Daerah Pulang Pisau.

Menurut Kotler (2013) Kepuasan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis menjadi dasar bagi pembelian ulang dan menciptakan loyalitas pelanggan serta rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan. Dimana pasien akan menjadi aset bagi perusahaan sehingga hubungan yang baik perlu di tingkatkan dan selalu di jalin agar tetap menjadi keuntungan suatu rumah sakit atau penyelenggara kesehatan dasar disuatu tempat atau wilayah, karena pasien yang kecewa bisa menjadi masalah bagi pelayanan kesehatan (Tjiptono, 2016). Hasil penelitian ini sejalan dengan Zakiy (2017) dan Robbani (2021) yang menunjukkan hasil penelitian bahwa fasilitas kesehatan melalui kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Pulang Pisau. Selain itu, kepuasan pasien juga memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, meskipun tidak memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas. Namun, kepuasan pasien mampu memediasi pengaruh fasilitas kesehatan terhadap loyalitas pasien. Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar RSUD Pulang Pisau terus meningkatkan kualitas pelayanan, seperti komunikasi yang lebih ramah dari petugas medis dan penanganan pasien yang lebih cepat. Selain itu, perlu dilakukan peningkatan fasilitas, termasuk kebersihan ruang tunggu, toilet, serta perbaikan dan penambahan alat penunjang medis untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Secara teoritis, disarankan agar penelitian selanjutnya mempertimbangkan faktor lain yang dapat memengaruhi loyalitas pasien, seperti promosi, tarif, atau prosedur administrasi, untuk memperluas pemahaman dalam konteks ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ali Hasan. 2018. Marketing Dan Kasus-Kasus Pilihan. Cetakan Pertama. Media Pressdindo. Yogyakarta
- Armaniah, H., Marthanti, A. S., & Yusuf, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Drake, T. L., dan Roe, W. H. (2017). *Principalsip*. New York: Macmillan Publishing Company.
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2017). *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Griffin, J. 2015. *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga
- Kotler dan Gary Armstrong. (2016). *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1, Edisi Kesembilan. Jakarta: Erlangga. p125
- Kotler, P. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: Prenhalindo
-

- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2.Jakarta: PT. Indeks.
- Lupiyoadi. (2017). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat
- Santoso, Singgih. 2017. Menguasai Statistik Dengan SPSS 24. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. L. (2015). Consumer behavior edisi 11 global edition. *England: Pearson Education Limited.*
- Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. L. (2015). Consumer behavior edisi 11 global edition. *England: Pearson Education Limited.*
- Subihaini. 2017. Analisis Konsekuensi Kualitas Layanan pada Perilaku Konsumen. Jakarta: Salemba Empat
- Sulistiyowati, W. (2018). Buku ajar kualitas layanan :teori dan aplikasinya. Sidoarjo: UMSIDA PRESS.
- Tantri, F., & Abdullah, T. (2019). Manajemen Pemasaran.
- Tjiptono, F. (2017). *SERVICE MANAGEMENT: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4*. Penerbit Andi.
- Vanchapo, AR.(2022). Mutu pelayanan Kesehatan dan kepuasan pasien.Tulungagung. Tata Mutiara Hidup Indonesia.
- Abdul aziz Ar. Bajamal, Supriyantoro dan Rina Anindita (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Pada Industri Jasa Rumah Sakit. *Journal of Hospital Management ISSN (Print) : 2615-8337 Vol.3, No.1, Maret 2020*
- Apriyani, S. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *jurnal Administrasi bisnis vol. 51.*
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *BISNIS: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam, 3(1), 1-17.*
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2017). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi Volume 2.*
- Dzikra, F. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Sari Motor Di Pekanbaru. Eko dan Bisnis: Riau Economic and Business Review, 11(3), 262-267.*
- Fadhila, N. A., & Diansyah, D. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Di Klinik Syifa Medical Center. *Media Studi Ekonomi, 21(1).*
- Gunawan, Y. I., Saragih, M., & Bogor, K. G. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan medis dan inovasi layanan administrasi terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan, 16(1), 33.*
- Hazfiarini, A., & Ernawaty, E. (2016). Indeks Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 4(2), 77-85.*
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: pemasaran dan kepuasan pelanggan.* unitomo press.
- Konsumen Pada Bengkel Ahas Honda Tangerang. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*
- Manengal, G. F., Lopian, J. S., & Pandowo, M. H. (2021). The Influence Of Experiential Marketing And Customer Satisfaction. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 10(1), 133-142.*
- Morais, Duarte B. (2017). *Fostering Loyal Customer Relationship.* University Park: School of Restaurant and Recreation Management.
-

- MUFRIZA, M.(2021), Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur. perspektif jurnal,11(1)
- Mujiarto, M., Susanto, D., & Bramantyo, R. Y. (2019). Strategi Pelayanan Kesehatan Untuk Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Pandean Kecamatan Dongko Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 3(1).
- Mulyono, S. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas Dan Customer Loyalty Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Medika Permata Hijau Jakarta. *Relevance: Journal of Management and Business*, 2(2).
- Oliver, R. L. (2017). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. Routledge.
- Pranata, A. (2020). Pengaruh Cita Rasa, Harga Daa Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Purba, L., Halim, E. H., & Widayatsari, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Bedah Saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya. *Jurnal Ekonomi KIAT*, 32(2).
- Purnomo, E., & Suhendra, E. S. (2020). Analisis masa kerja dan promosi terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*, 5(1), 32-43.
- Purwanti, A dan Wahdiniwaty, R. 2017. *Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kewajaran Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cinderella School Of English For Children DiBandung*. Depok: PT Raja Grafindo Persada
- Purwanti, A., & Wahdiniwaty, R. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kewajaran Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3.
- Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel intervening (Studi persepsi pada pelanggan dian comp ambarawa). *Among Makarti*, 10(1).
- Rahayu, S., & Suwarni, E. S. (2017). Analisis Loyalitas Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Iis Medika Kartasura Sukoharjo dipandang dari sudut Kualitas Pelayanan dan Kepuasan. *ProBank*, 2(2), 9-24.
- Riansyah, O., Damayanti, R., Usman, B., & Putra, A. E. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Transmudi) Melalui Kinerja Terhadap Kepuasan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 15(1), 49-61.
- Rico, Tecoalu M, Wahyoedi S, Purnama ED. 2018. The effects of trust, service quality and perceived value on satisfaction and their impact on loyalty. Proceedings of the 7th International Conference on Entrepreneurship and Business Management.
- Rizal, R., Suardi, M., & Yulihastri, Y. Impact of Service Quality and Patient Satisfaction of BPJS Participants as the Mediation to Patient Loyalty. *Jurnal Sains Farmasi dan Klinis*, 3(2), 108-114.
- Rizqy, R. R., Warso, M. M., & Fathoni, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen PT. Graha Service Indonesia Cabang Semarang). *Journal of Management*, 2(2).
- Rizqy, R. R., Warso, M. M., & Fathoni, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Journal of Management*, 2(2).
- Rusnoto, R. C. (2019). Hubungan Pelayanan Keperawatan dan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. . Proceeding of The URECOL, , 838-849.
- Saparso, Soegeng Wahyoedi., (2019). *Loyalitas Nasabaii Bank Syabiah*. Jakarta:deepublish
-

- Sasfanny. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widyagama*. Vol 24. No. 12.
- Sholeha, S., Kusindrati, K., Tanuwijaya, R. R., & Marini, R. (2018). Pentingnya Kualitas Pelayanan Makanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 19(02), 55-58.
- Subagiyo, R. S. R. (2016). Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan. *Malia: Jurnal Ekonomi Islam*, 8(1).
- Sudjiani, E., Subarto, S., & Kusjono, G. (2019). Pengaruh Citra dan Kualitas Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan. *Jurnal Ilmiah Feasible (JIF)*, 1(2), 123-137.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Suseno, Y. D., & Suddin, A. (2017). Analysis on The Influences of Service Quality, Product Quality, and Customer Commitment on Customer Loyalty and Customer Trust As A Moderating Variable. *Eksplorasi*, Vol. XXIX, No. 2, 149-165.
- Sutanto, H., Suddin, A., & Sriwidodo, U. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pengguna bpjs dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening di poliklinik rawat jalan rsui banyu bening boyolali. *Jurnal manajemen sumber daya manusia*, 13(2).
- Suwuh, M. K., Maramis, F. R., & Wowor, R. E. (2018). Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara. *Kesmas*, 7(3).
- Utari, R., Lidiawati, M., & Elmiyati, E. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Bpjs Kesehatan Kelas III Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Avicenna Bireuen. *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan*, 8(3).
- Utomo, S. B., & Riswanto, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Syntax*, 1(6).
- Vebnia A. (2013) Pengaruh Fasilitas, Lokasi Dan Tarif Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi Pada Pasien Poli Rumah Sakit Muhammadiyah Semarang. *Jurnal ilmu administrasi bisnis undip*.
- Widada T, Pramusinto A, Lazuardi L. Peran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan Implikasinya Terhadap Ketahanan Masyarakat (Studi di RSUD Hasanuddin Damrah Manna, Kabupaten Bengkulu Selatan, Provinsi Bengkulu). *Ketahanan Nasional*. 2017;23:199–216.



© 2024 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).