



# Journal of Social and Economics Research

Volume 5, Issue 2, December 2023

P-ISSN: 2715-6117 E-ISSN: 2715-6966

Open Access at: <https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER>

## THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND COMPLAINT HANDLING ON BPJS PATIENT LOYALTY IS MEDIATED BY PATIENT SATISFACTION AT MUTIARA GADING MEDIKA CLINIC BEKASI

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENANGANAN KELUHAN TERDAHAP LOYALITAS PASIEN BPJS DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PASIEN PADA KLINIK MUTIARA GADING MEDIKA BEKASI

Tania Larasati<sup>1</sup>, Hery Winoto Tj<sup>2</sup>, Soegeng Wahyoedi<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Krida Wacana

E-mail: [elesiasantayohana@gmail.com](mailto:elesiasantayohana@gmail.com)

### ARTICLE INFO

#### Correspondent

Tania Larasati

[elesiasantayohana@gmail.com](mailto:elesiasantayohana@gmail.com)

#### Key words:

service quality, customer loyalty, complaint handling, customer satisfaction

#### Website:

<https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER>

Page: 1856 - 1867

### ABSTRACT

The increasing number of patients at Mutiara Gading Medika Clinic Bekasi since late 2019 – 2021, dominated by patients with BPJS Health insurance, has prompted the management to maintain the quality of healthcare services provided by the hospital. The aim of this research is to examine the relationship and direct and indirect effects of service quality and complaint handling on loyalty mediated by patient satisfaction using BPJS Health insurance. This study was conducted on patients utilizing BPJS Health insurance who sought treatment at the clinic, with a sample size of 116 respondents. Data processing in this research utilized Smart-PLS SEM Software (Partial Least Square - Structural Equation Modeling). PLS has the capability to explain relationships between variables and conduct analysis in a single testing. Validity tests (Convergent Validity and Discriminant Validity) and reliability tests (Cronbach's Alpha and Composite Reliability) were conducted with both test results being valid and reliable. In the hypothesis testing results, direct effects such as service quality and complaint handling have a more significant relationship with patient satisfaction, although patient satisfaction and complaint handling towards loyalty do not have a significant relationship. In the hypothesis testing, the indirect effects of service quality and complaint handling on loyalty mediated by patient satisfaction have an insignificant relationship. With these results, we suggest that the development of hospital performance should be further enhanced.

Copyright © 2023 JSER. All rights reserved.

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
<p><b>Koresponden</b>  <b>Tania Larasati</b>  <i>eliesiasantayohana@gmail.com</i></p> <p><b>Kata kunci:</b>  kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan, penanganan keluhan, kepuasan pelanggan</p> <p><b>Website:</b>  <a href="https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER">https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER</a></p> <p><b>Hal: 1856 - 1867</b></p>	<p>Meningkatnya jumlah pasien di Klinik Mutiara Gading Medika Bekasi sejak akhir tahun 2019 - 2021 yang didominasi oleh pasien BPJS Kesehatan mendorong pengelola untuk menjaga kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat hubungan dan pengaruh langsung dan tidak langsung kualitas pelayanan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas yang dimediasi oleh kepuasan pasien menggunakan BPJS Kesehatan. Penelitian ini dilakukan pada pasien pengguna BPJS Kesehatan yang berobat di klinik dengan jumlah sampel sebanyak 116 responden. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan Software Smart-PLS SEM (Partial Least Square - Structural Equation Modeling). PLS mempunyai kemampuan dalam menjelaskan hubungan antar variabel dan kemampuan melakukan analisis dalam satu kali pengujian. Uji validitas (Validitas Konvergen dan Validitas Diskriminan) dan uji reliabilitas (Cronbach's Alpha dan Composite Reliability) dilakukan dengan hasil uji keduanya valid dan reliabel. Pada hasil uji hipotesis, pengaruh langsung seperti kualitas pelayanan dan penanganan pengaduan mempunyai hubungan yang lebih signifikan terhadap kepuasan pasien, hanya saja kepuasan pasien dan penanganan pengaduan terhadap loyalitas tidak mempunyai hubungan yang signifikan. Dalam uji hipotesis, pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas yang dimediasi kepuasan pasien mempunyai hubungan yang tidak signifikan. Dengan hasil tersebut, kami menyarankan untuk pengembangan kinerja rumah sakit sebaiknya lebih.</p>

Copyright © 2023 JSER. All rights reserved.

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik melibatkan berbagai aspek kehidupan yang beragam. Bagi setiap individu di negara ini, menjaga kesehatan mereka adalah suatu kewajiban yang harus dipenuhi agar dapat menjalani kehidupan yang panjang dan sehat. Kesehatan menjadi fokus utama pemerintah dalam upaya mencapai kesejahteraan masyarakat, sehingga modifikasi layanan kesehatan menjadi kunci untuk mencapai hal tersebut (Evandinnartha dan Hidayat, 2023). Pemerintah harus menyediakan layanan kesehatan yang terjangkau, komprehensif, memuaskan, dan berkualitas tinggi untuk memenuhi hak kesehatan masyarakat. Klinik Mutiara Gading Medika adalah klinik kesehatan swasta yang berdiri pada Januari 2014. Klinik Mutiara Gading Medika ini telah memiliki layanan paripurna yang hampir menyerupai rumah sakit yang mencakup layanan poliklinik umum, poliklinik gigi, poli mata, dokter spesialis,

medical check up, apotik, vaksinasi, immune booster, dan medical evacuation. Klinik Mutiara Gading melakukan investasi yang cukup besar dari sisi fasilitas. Klinik ini dilengkapi dengan berbagai fasilitas kesehatan klinik yang cukup lengkap dan modern untuk melayani berbagai macam pelayanan klinis.

Sebuah penelitian oleh Hartono dan Suharyono (2018) menggarisbawahi pentingnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Menurut mereka, kepuasan pasien tidak hanya mempengaruhi persepsi mereka terhadap lembaga pelayanan kesehatan, tetapi juga berdampak pada loyalitas pasien.

Loyalitas ini tidak hanya berarti pasien akan kembali ke lembaga yang sama untuk mendapatkan pelayanan, tetapi mereka juga cenderung merekomendasikannya kepada orang lain. Oleh karena itu, lembaga pelayanan kesehatan harus terus berinovasi, meningkatkan standar mereka, dan memastikan bahwa mereka selalu memberikan pelayanan yang terbaik. BPJS Kesehatan, sebagai lini depan dalam penyelenggaraan jaminan kesehatan bagi masyarakat Indonesia, memegang tanggung jawab yang besar dalam menjamin kualitas pelayanan medis bagi rakyat. Dalam menjalankan tugasnya, BPJS Kesehatan berkolaborasi dengan berbagai rumah sakit dan klinik di seluruh negeri untuk memastikan bahwa masyarakat mendapatkan akses ke pelayanan kesehatan yang berkualitas. Namun, dalam pelaksanaannya, BPJS Kesehatan tak jarang mendapat kritik.

Berdasarkan hasil interview dengan owner Klinik diketahui bahwa management klinik belum membuat program untuk mempertahankan atau meningkatkan loyalitas pasien terutama pada pasien BPJS. Didapati hasil data pasien BPJS di klinik pada bulan februari 2018 awal Kerjasama rumah sakit dengan BPJS kesehatan terdapat 12 pasien yang datang berobat di klinik. Terjadi peningkatan yang signifikan pada tahun 2019 yaitu 1.693 pasien BPJS kesehatan. Namun terjadi penurunan yang signifikan pada 2021 yaitu menjadi 694 pasien BPJS kesehatan. Fakta yang terjadi di klinik yaitu BPJS Kesehatan mendominasi rawat jalan dan rawat inap selama 2 tahun berturut yaitu dari tahun 2019-2020. Berdasarkan data rawat inap dan rawat jalan pasien BPJS Kesehatan tersebut, peneliti menduga bahwa kepuasan pasien berpengaruh pada loyalitas pasien BPJS kesehatan.

Dengan adanya penelitian ini, Klinik Mutiara Gading Medika Bekasi diberi kesempatan untuk melakukan introspeksi dan evaluasi. Hasil penelitian dapat menjadi panduan untuk meningkatkan prosedur internal, pelatihan staf, dan strategi komunikasi dengan pasien. Hal ini juga sejalan dengan misi klinik untuk terus memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi kepada masyarakat, khususnya bagi pasien BPJS.

## METODE

### Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah pasien yang menggunakan BPJS di Klinik Mutiara Gading Medika Bekasi yang melakukan pemeriksaan lebih dari 1 kali. Karena populasi dalam penelitian ini sangat banyak, maka diambil beberapa sampel untuk mewakili populasi tersebut.

### Populasi dan Sampel

Populasi adalah kelompok penuh dari individu, objek, atau entitas yang memiliki karakteristik tertentu yang menjadi fokus penelitian. Dalam konteks ini, populasi

penelitian adalah sebanyak 200 pasien pengguna BPJS di Klinik Mutiara Gading Medika Bekasi. Metode penentuan sampel yang digunakan pada studi berikut adalah metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan melakukan penghitungan tertentu. Rumus Slovin untuk menentukan sampel dan dari jumlah populasi 200 pasien telah ditentukan *margin of error* sebesar 6% atau 0,06. Berdasarkan jumlah penentuan sampel minimal dalam penelitian ini adalah sebesar 116 responden. Untuk menghindari kuesioner yang tidak terisi maupun kesalahan dalam pengisian kuesioner maka peneliti menambah jumlah sampel menjadi 120 responden.

Kriteria inklusi adalah kriteria atau ciri-ciri yang perlu dipenuhi oleh setiap anggota populasi. (Notoatmodjo, 2018) Kriteria inklusi pada penelitian adalah pasien pengguna BPJS di Klinik Mutiara Gading Medika Bekasi dengan frekuensi lebih dari satu kali.

Kriteria eksklusi adalah kondisi suatu bagian dari populasi yang tidak bisa dijadikan sebagai sampel. (Notoatmodjo, 2018) Kriteria eksklusi pada penelitian ini adalah pasien yang tidak bersedia menjadi responden.

### Definisi Operasional

**Tabel 1. Definisi Operasional**

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Kualitas Layanan (X1)	Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> ) adalah perbandingan dari kualitas yang diterima pelanggan ( <i>perceived quality</i> ), yaitu setelah pelanggan menerima layanan, dengan kualitas yang diharapkan ( <i>expected quality</i> ). (Siswadi, 2019)	a. Bakti Fisik/ <i>Tangible</i> b. Reabilitas c. Responsivitas d. Empathi e. <i>Assurance</i>
Penanganan Keluhan (X2)	Penanganan keluhan merupakan perwujudan strategi dan taktik perusahaan dalam menghadapi keunggulan strategi dan taktik pesan. (Khoiri, 2021)	a. Kecepatan menangani b. Kecepatan menanggapi c. Kecepatan Pemberian Informasi
Loyalitas Pasien BPJS (Y)	Suatu sikap pasien yang menggambarkan suatu kesetiaannya terhadap jasa pelayanan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan secara berulang dalam memenuhi kebutuhan pelayanan medis.	a. Kepercayaan b. Komitmen c. Perubahan biaya d. Perilaku publisitas e. Kerjasama
Kepuasan Pasien (Z)	Kepuasan pelanggan diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil dari sebuah produk dengan kinerja atau hasil yang diharapkan, dengan begitu kepuasan pelanggan dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi dengan kenyataan yang mereka terima. (Fransiska, 2021)	a. Kepuasan pelanggan b. Konfirmasi harapan c. Kesedianan merekomendasikan

## Skala Pengukuran

**Tabel 2. Skala Pengukuran**

Jawaban Responden	Kode	Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 3. Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	54	45%
Perempuan	66	55%
Total	120	100%

**Tabel 4. Deskripsi Responden berdasarkan Usia**

Keterangan	Frekuensi	Persentase
<20 tahun	5	4,2%
20-30 tahun	30	25%
31-40 tahun	29	24,2%
41-50 tahun	25	20,8%
51-60 tahun	12	10%
61-70 tahun	15	12,5%
71-80 tahun	4	3,3%
Total	120	100%

**Tabel 5. Deskripsi Responden berdasarkan Pendidikan**

Keterangan	Frekuensi	Persentase
SD	9	7,5%
SMP	14	11,7%
SMA/SMK	43	35,8%
Sarjana	54	45%
Total	120	100%

**Tabel 6. Deskripsi Responden berdasarkan Pekerjaan**

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	15	12,5%
Wirausaha	28	23,3%
Karyawan Swasta	23	19,2%
PNS	17	14,2%
IRT	29	24,2%
Tidak Bekerja	8	6,6%
Total	120	100%

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien BPJS Kesehatan**

Hasil dari uji hipotesis menyatakan bahwa nilai signifikansi antara kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Pasien adalah 0,006 lebih kecil dari nilai  $\alpha$  (0,05). Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel Loyalitas Pasien. Oleh karena itu, hipotesis dalam penelitian ini yaitu “Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pada Pasien BPJS Kesehatan Tahun 2023” dinyatakan diterima. Tanda positif pada koefisien menggambarkan adanya hubungan yang positif antara variabel kualitas pelayanan dan Loyalitas Pasien BPJS Kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka Loyalitas pasien akan semakin meningkat.

Penelitian Wijaya dan Lomi (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien BPJS Kesehatan. Ini berarti bahwa kualitas layanan di klinik semakin baik maka loyalitas pasien akan semakin meningkat. Studi lain oleh Putri *et al.* (2023) menunjukkan bahwa service quality berpengaruh terhadap loyalitas pasien BPJS Kesehatan. Kualitas pelayanan yang baik seperti pelayanan yang terbaik bagi pasien; proses pendaftaran pelayanan rawat jalan terhitung cepat, seluruh dokter yang bekerja dipastikan memiliki Surat Izin Praktek (SIP) sehingga menimbulkan rasa aman serta tidak membedakan pasien baik itu mandiri maupun BPJS Kesehatan.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan**

Hasil dari uji hipotesis menyatakan bahwa nilai signifikansi antara kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Pasien adalah 0,000 lebih kecil dari nilai  $\alpha$  (0,05). Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan Pasien. Oleh karena itu, hipotesis dalam penelitian ini yaitu “Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Pasien BPJS Kesehatan Tahun 2023” dinyatakan diterima. Tanda positif pada koefisien menggambarkan adanya hubungan yang positif antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan Pasien BPJS Kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan pasien akan semakin meningkat.

Penelitian Winata dan Prabowo (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan. Ini

berarti bahwa kualitas layanan di klinik semakin baik maka kepuasan pasien akan semakin meningkat. Studi lain oleh Putri *et al.* (2023) menunjukkan bahwa faktor yang paling kuat merefleksikan kualitas layanan klinik adalah daya tanggap (responsiveness) yang berupa proses pendaftaran pelayanan. Pasien tidak perlu menunggu waktu lama dan mengalami proses yang berbelit-belit untuk berobat di klinik ini. Pasien cukup menyebutkan nomor telepon yang terdaftar dan bisa langsung bisa mendapatkan nomor antrian berobat. Kedua faktor diatas terbukti mampu meningkatkan kepuasan pasien.

### **Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan**

Hasil dari uji hipotesis menyatakan bahwa nilai signifikansi antara kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Pasien adalah 0,002 lebih kecil dari nilai  $\alpha$  (0,05). Hal ini menunjukkan bahwa variabel Penanganan keluhan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien. Oleh karena itu, hipotesis dalam penelitian ini yaitu “Terdapat pengaruh signifikan antara penanganan keluhan terhadap kepuasan pada Pasien BPJS Kesehatan Tahun 2023” dinyatakan diterima. Tanda positif pada koefisien menggambarkan adanya hubungan yang positif antara variabel penanganan keluhan dan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa penanganan keluhan yang baik diberikan maka kepuasan pasien akan semakin meningkat.

Penelitian Kurniawan *et al.* (2022) menunjukkan bahwa Penanganan Keluhan signifikan dan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan yang berarti penanganan keluhan yang baik, cepat dan responsif akan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien di rumah sakit.

### **Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien BPJS Kesehatan**

Hasil dari uji hipotesis menyatakan bahwa nilai signifikansi antara kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Pasien adalah 0,100 lebih besar dari nilai  $\alpha$  (0,05). Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan pasien tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas Pasien. Oleh karena itu, hipotesis dalam penelitian ini yaitu “Terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien pada Pasien BPJS Kesehatan Tahun 2023” dinyatakan tidak diterima. Tanda positif pada koefisien menggambarkan tidak adanya hubungan yang positif antara variabel kepuasan pasien dan loyalitas Pasien BPJS Kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin kurang kepuasan yang dirasakan oleh pasien maka loyalitas pasien akan semakin menurun.

Penelitian Kholis *et al.* (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan. Ini berarti bahwa kualitas layanan di klinik semakin baik maka kepuasan pasien akan semakin meningkat. Studi lain oleh Wijaya dan Lomi (2019) tidak signifikan menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan pasien bukan berarti tidak berhubungan tetapi tidak selalu meningkatkan loyalitas. Artinya, dengan meningkatnya kepuasan pasien yang besar, tidak selalu menyebabkan peningkatan loyalitas. Hal ini disebabkan karena pelayanan yang dirasakan oleh pasien sudah terbiasa dengan pelayanan sebelumnya. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien terhadap loyalitas tetap memiliki pengaruh namun sangat kecil.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien dimediasi Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan**

Hasil dari uji hipotesis menyatakan bahwa nilai signifikansi antara kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Pasien adalah 0,187 lebih besar dari nilai  $\alpha$  (0,05). Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas Pasien yang dimediasi kepuasan pasien. Oleh karena itu, hipotesis dalam penelitian ini yaitu “Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap loyalitas yang dimediasi oleh kepuasan pasien pada Pasien BPJS Kesehatan Tahun 2023” dinyatakan tidak diterima. Tanda positif pada koefisien menggambarkan tidak adanya hubungan yang positif antara variabel kualitas pelayanan dan loyalitas pasien yang dimediasi kepuasan pasien pada pasien BPJS Kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin kurang kualitas pelayanan yang diberikan terhadap loyalitas tidak dipengaruhi oleh kepuasan pasien namun dapat disebabkan oleh faktor lain.

Penelitian Kurniawan *et al.* (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelayanan tidak signifikan terhadap Loyalitas yang berarti kepuasan pasien BPJS Kesehatan di rumah sakit yang menerima layanan di rumah sakit masih di bawah ekspektasi atau harapan mereka sebagai pengguna layanan BPJS Kesehatan. Kualitas Layanan terhadap Loyalitas yang dimediasi oleh Kepuasan Pasien adalah tidak signifikan yang berarti tidak ada efek mediasi dari kepuasan pasien karena kualitas layanan tidak berdampak pada loyalitas bila dimediasi oleh kepuasan pasien.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan**

Hasil dari uji hipotesis menyatakan bahwa nilai signifikansi antara kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Pasien adalah 0,156 lebih besar dari nilai  $\alpha$  (0,05). Hal ini menunjukkan bahwa variabel penanganan keluhan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas Pasien yang dimediasi kepuasan pasien. Oleh karena itu, hipotesis dalam penelitian ini yaitu “Terdapat pengaruh signifikan antara penanganan keluhan terhadap loyalitas yang dimediasi oleh kepuasan pasien pada Pasien BPJS Kesehatan Tahun 2023” dinyatakan tidak diterima. Tanda positif pada koefisien menggambarkan tidak adanya hubungan yang positif antara variabel penanganan keluhan pelayanan dan loyalitas pasien yang dimediasi kepuasan pasien pada pasien BPJS Kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin kurang penanganan keluhan yang diberikan terhadap loyalitas tidak dipengaruhi oleh kepuasan pasien namun dapat disebabkan oleh faktor lain.

Penelitian Kurniawan *et al.* (2022) menunjukkan bahwa signifikan maka dapat disimpulkan pula bahwa responden merasa puas namun karena sosial ekonomi dan tingkat kesejahteraan responden masih di bawah standard minimum daerah sehingga tidak ada pola berpikir sebagian besar responden untuk berobat kembali ke klinik ini bila mengalami sakit di kemudian hari. Responden datang berobat kembali karena untuk memperpanjang rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti klinik BPJS Kesehatan dan bidan praktek.

### **SIMPULAN**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis dan mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan, penanganan keluhan, dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk

melihat pengaruh kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan pasien. Adanya penambahan variabel mediasi berupa kepuasan pasien guna melihat pengaruh kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien. Pada penelitian ini melibatkan 120 responden yang merupakan pasien BPJS Kesehatan yang melakukan pemeriksaan lebih dari 1 kali. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya maka penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pada Pasien BPJS Kesehatan Tahun 2023. Tanda positif pada koefisien menggambarkan adanya hubungan yang positif antara variabel kualitas pelayanan dan Loyalitas Pasien BPJS Kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka Loyalitas pasien akan semakin meningkat. Tidak terdapat pengaruh signifikan antara penanganan keluhan terhadap loyalitas pada Pasien BPJS Kesehatan Tahun 2023. Tanda positif pada koefisien menggambarkan tidak adanya hubungan yang positif antara variabel penanganan keluhan dan Loyalitas Pasien BPJS Kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa penanganan keluhan yang kurang diberikan maka Loyalitas pasien akan semakin menurun. Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Pasien BPJS Kesehatan Tahun 2023. Tanda positif pada koefisien menggambarkan adanya hubungan yang positif antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan Pasien BPJS Kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan pasien akan semakin meningkat. Terdapat pengaruh signifikan antara penanganan keluhan terhadap kepuasan pada Pasien BPJS Kesehatan Tahun 2023. Tanda positif pada koefisien menggambarkan adanya hubungan yang positif antara variabel penanganan keluhan dan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa penanganan keluhan yang baik diberikan maka kepuasan pasien akan semakin meningkat. Tidak terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien pada Pasien BPJS Kesehatan Tahun 2023. Tanda positif pada koefisien menggambarkan tidak adanya hubungan yang positif antara variabel kepuasan pasien dan loyalitas Pasien BPJS Kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin kurang kepuasan yang dirasakan oleh pasien maka loyalitas pasien akan semakin menurun. Tidak terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap loyalitas yang dimediasi oleh kepuasan pasien pada Pasien BPJS Kesehatan Tahun 2023. Tanda positif pada koefisien menggambarkan tidak adanya hubungan yang positif antara variabel kepuasan pasien pada pasien BPJS Kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin kurang kualitas pelayanan yang diberikan terhadap loyalitas tidak dipengaruhi oleh kepuasan pasien namun dapat disebabkan oleh faktor lain. Tidak terdapat pengaruh signifikan antara penanganan keluhan terhadap loyalitas yang dimediasi oleh kepuasan pasien pada Pasien BPJS Kesehatan Tahun 2023. Tanda positif pada koefisien menggambarkan tidak adanya hubungan yang positif antara variabel penanganan keluhan pelayanan dan loyalitas pasien yang dimediasi kepuasan pasien pada pasien BPJS Kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin kurang penanganan keluhan yang diberikan terhadap loyalitas tidak dipengaruhi oleh kepuasan pasien namun dapat disebabkan oleh faktor lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Antina, R. R. (2016). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(2), 567.
- Arif, M. Z. (2020). Pengaruh Demographic Characteristics Dan Iklim Organisasi Terhadap Intention To Leave Perawat Rumah Sakit Islam Surabaya -A. Yani. STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo Surabaya.
- Baan, R. R. S., Nuzleha, N., & Ayu, M. (2020). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, 5(1), 45–52.
- Bowen, J. T., & Chen, S. (2001). The relationship between customer loyalty and customer satisfaction. *International journal of contemporary hospitality management*, 13(5), 213–217.
- Crosby, P. B. (1979). *Quality Is Free*, McGraw-Hill. McGraw-Hill.
- Engkus, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(2), 99–109.
- Evandinnartha, A. N., & Hidayat, M. S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Loyalitas Pasien: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(6), 1025–1032.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of marketing*, 18(4), 36–44.
- Hartono, R., & Suharyono. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RS X. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*.
- Hidayanti, D. N., Noviarita, H., & Anggraeni, E. (2020). Analisis penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah pada PT BPRS seprovinsi Lampung. *Islamic Economics Journal*, 6(1), 27–40.
- Jones, T. O., & Sasser, W. E. (1995). Why satisfied customers defect. *Harvard business review*, 73(6), 88.
- Kautsar, A., Yulia, I. A., Fitrianti, D., & Putra, M. G. (2023). Pengaruh Bukti Fisik, Jaminan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS (Studi Kasus pada RS Medika Dramaga Bogor). *Jurnal EMT KITA*, 7(1), 120–128.
- Khoiri, A. H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Bni Syariah Semarang. *Jurnal Syarikah: Jurnal Ekonomi Islam*, 7(2), 173–182.
- Kholis, N., Ratnawati, A., & Farida, Y. N. (2018). Customer satisfaction on the performance of social security administrator (BPJS) Health in Central Java, Indonesia. *International Journal of Organizational Innovation (Online)*, 10(4), 150–165.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2014). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (Edisi Ke-12). Erlangga.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principles Of Marketing* (14th Ed). Pearson Prentice Hall.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15thEd ed.). Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kurniawan, Y., Tj, H. W., & Fushen, F. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pasien BPJS Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di RSIA Bunda Sejahtera). *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 6(1), 74–85.
- Lewis, R. C., & Booms, B. H. (1983). The marketing aspects of service quality. In Emerging Perspectives on Services Marketing. American Marketing Association.
- Lovelock, C., & Wright, L. (2005). Manajemen Pemasaran Jasa. PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Nugroho, A., & Prasetyo, H. (2020). Strategi Penanganan Keluhan Pasien untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Klinik Z. *Jurnal Kesehatan Publik*.
- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? *Journal of marketing*, 63(4), 33–44.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pemerintah Kota Makassar. (2010). Profil Kesehatan Kota Makassar Tahun 2010. Dinas Kesehatan.
- Pertiwi, A. (2017). Analisis perbedaan kualitas pelayanan pada pasien bpjs dan pasien umum terhadap kepuasan pasien di rawat jalan rsud kota surakarta. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 18(2), 113–121.
- Putri, T., Pradiani, T., & Fathorrahman. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Sebagai Intervening Di Klinik Fast Medika Center. *Bursa: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2(1), 1–17. <https://doi.org/10.59086/jeb.v2i1.211>
- Rahman, N. J. (2018). Pengaruh Sikap, Norma Subjektif, Persepsi Kontrol Perilaku, Dan Intensitas Moral Terhadap Intensi Karyawan Melakukan Tindakan Pengungkapan Kecurangan (Whistleblowing)(Studi Empiris Pada Karyawan Bumd Kabupaten Temanggung). Universitas Muhammadiyah Magelang.
- Rizkia, E., & Mulyaningsih, H. D. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien (studi pada pasien rawat jalan peserta Bpjs Kesehatan di Rsud Al Ihsan Kabupaten Bandung). *eProceedings of Management*, 4(2).
- Sektiyaningsih, I. S., Haryana, A., & Rosalina, S. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Citra dan Loyalitas Pasien pada Unit Rawat Jalan RSUD Mampang Prapatan Jakarta Selatan. *Journal of business studies*, 4(1), 17–29.
- Siswati, S. (2015). Kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD Kota Makassar. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 11(3), 174–183.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.

- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta
- Sukesi, S. (2022). Pengaruh Brand Image dan Kualitas Pelayanan pada Loyalitas Pasien dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. IDEI: Jurnal Ekonomi & Bisnis, 3(1), 9–21.
- Susanti, R., Dewi, L., & Hasan, I. (2019). Evaluasi Pelayanan BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Y. Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat.
- Suzanto, B. (2011). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar. Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship, 5(1), 41329.
- Tjiptono, F. (2007). Pemasaran Jasa. Bayu Media.
- Tjiptono, F. (2012). Service Manajemen: Mewujudkan Layanan Prima. BPFE.
- Tjiptono. F. (2014). Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, Penelitian. Andi Offset.
- Trisnowati, J. (2018). Pengaruh Tangibles, Responsiveness, Emphaty Dalam Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar. Smooting, 16(2), 42–48.
- WHO. (2014). Hospitals. Jeneva. <http://www.who.int/topics/hospitals/en/>
- Widianto, A., & Septiani, R. (2021). Analisis Kepuasan Pasien BPJS di Klinik Mutiara Gading Medika Bekasi. Jurnal Ilmu Administrasi Kesehatan.
- Wijaya, P. S. M., & Lomi, R. (2019). Analisis pengaruh kepuasan pasien, kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap loyalitas di Rumah Sakit Panti Raphi Yogyakarta. Jurnal Optimal, 16(2), 61–77.
- Winata, A., & Prabowo, B. (2022). Pengaruh Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada London Beauty Center (LBC) Sidoarjo. El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam, 3(5), 810–822.
- Wirakanda, G. G., & Indri, S. P. (2020). Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan (Studi Kasus Di Kantor Pos Bandung 40000). Jurnal Bisnis dan Pemasaran, 10(2).
- Yunida, M. E. (2016). Pengaruh citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri. Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (JMBI), 5(3), 287–297.
- Zeithmal, V. A., Bitner, M. J., & Gremier, D. E. (2009). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm. McGraw-Hill.