

[ISSN 2597- 6052](#)

MPPKI

Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia

The Indonesian Journal of Health Promotion

Review Articles

Open Access

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Loyalitas Pasien : Literature Review

Effect of Service Quality and Patient Satisfaction of BPJS on Patient Loyalty : Literature Review

Agra Nabilfavian Evandinnartha^{1*}, Muhammad Syamsu Hidayat², Rosyidah³¹Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Ahmad Dahlan, Daerah Istimewa Yogyakarta 55166, Indonesia^{2,3}Fakultas Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Ahmad Dahlan, Daerah Istimewa Yogyakarta 55166, Indonesia*Korespondensi Penulis : agraevandinnartha@gmail.com

Abstrak

Latar Belakang: Permasalahan yang sering muncul bagi masyarakat yang sering berobat ke rumah sakit sering mengalami perbedaan pelayanan kesehatan, apalagi jika masyarakat menggunakan BPJS untuk berobat, beberapa tenaga medis kesehatan yang menangani seringkali sering melakukan diskriminasi dalam memberikan pelayanan kesehatan baik dari pasien umum dan pasien BPJS.

Tujuan: Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien BPJS. Permasalahan yang sering muncul bagi masyarakat yang sering berobat ke rumah sakit sering mengalami perbedaan pelayanan kesehatan, apalagi jika masyarakat menggunakan BPJS untuk berobat, beberapa tenaga medis kesehatan yang menangani seringkali sering melakukan diskriminasi dalam memberikan pelayanan kesehatan baik dari pasien umum dan pasien BPJS.

Metode: Desain penelitian ini adalah *cross sectional* dengan menggunakan desain dari sumber literature review. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara wawancara mendalam dan memberikan sejumlah kuesioner yang harus diisi. Kualitas pelayanan pada responsiveness, assurance dan *direct evidence* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di beberapa rumah sakit umum pemerintah di kota Tangerang, begitu juga dengan kualitas pelayanan pada *direct evidence* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, selanjutnya kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien lebih kecil daripada pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien.

Hasil: Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada dimensi responsiveness, assurance dan *direct evidence* bernilai $p < 0,05$ sedangkan pada loyalitas pasien pada dimensi *direct evidence* bernilai $p < 0,05$ dan pada loyalitas pasien dimediasi oleh kepuasan pasien pada dimensi *direct evidence* $p < 0,05$.

Kesimpulan: Kualitas pelayanan terhadap daya tanggap, jaminan dan bukti langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di beberapa rumah sakit umum pemerintah di Kota Tangerang, serta kualitas pelayanan pada bukti langsung berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, kemudian kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien lebih kecil dibandingkan pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien.

Kata Kunci: Pengaruh Kualitas Pelayanan; BPJS; Loyalitas Pasien

Abstract

Introduction: Problems that often arise for people who often go to the hospital often experience differences in health services, especially if people use BPJS for treatment, some of the health medical personnel who handle it often discriminate in providing health services both from general patients and BPJS patients.

Objective: Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien BPJS. Permasalahan yang sering muncul bagi masyarakat yang sering berobat ke rumah sakit sering mengalami perbedaan pelayanan kesehatan, apalagi jika masyarakat menggunakan BPJS untuk berobat, beberapa tenaga medis kesehatan yang menangani seringkali sering melakukan perawatan dalam memberikan pelayanan kesehatan baik dari pasien umum maupun pasien BPJS.

Method: The design of this study was cross-sectional using designs from literature review sources. Sampling was carried out by means of in-depth interviews and providing a number of questionnaires that had to be filled out. Service quality in responsiveness, assurance and *direct evidence* has a significant effect on BPJS Health patient satisfaction in several government general hospitals in the city of Tangerang, as well as service quality in *direct evidence* that has a significant effect on patient loyalty, then patient satisfaction has a significant effect on patient loyalty. The effect of service quality on patient loyalty is smaller than the effect of patient satisfaction on patient loyalty.

Result: The results of this study indicate that service quality affects patient satisfaction in the dimensions of responsiveness, assurance and *direct evidence* with a value of $p < 0.05$ while patient loyalty in the *direct evidence* dimension has a value of $p < 0.05$ and patient loyalty is mediated by patient satisfaction in the *direct evidence* dimension with a value of $p < 0.05$.

Conclusion: Quality of service on responsiveness, assurance and *direct evidence* has a significant effect on patient satisfaction of BPJS Health in several government general hospitals in Tangerang city, as well as service quality on *direct evidence* has a significant effect on patient loyalty, then patient satisfaction has a significant effect on patient loyalty. The effect of service quality on patient loyalty is smaller than the effect of patient satisfaction on patient loyalty.

Keywords: Effect of Service Quality; BPJS; Patient Loyalty

PENDAHULUAN

Pelayanan publik melibatkan banyak aspek kehidupan yang berbeda. Dalam praktiknya, aparat pemerintah berkewajiban menyediakan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat, mulai dari pelayanan kebutuhan dasar dan kebutuhan umum.

Untuk menjalani hidup yang panjang dan sehat, setiap orang di negara bagian harus bertanggung jawab atas kesehatannya. Dalam rangka membangun masyarakat yang sejahtera, setiap pemerintah daerah wajib menyediakan sarana dan prasarana sebagai penunjang kesehatan. Karena kesehatan merupakan alasan utama keinginan pemerintah untuk kesejahteraan masyarakat, maka kesehatan juga menjadi perhatian utama pemerintah sebagai pengelola pelayanan publik. Akibatnya, modifikasi pelayanan kesehatan pada hakekatnya merupakan modal manusia utama yang dibutuhkan untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Untuk memenuhi hak masyarakat atas kesehatan, pemerintah harus menyediakan pelayanan kesehatan yang terjangkau, menyeluruh, memuaskan, dan bermutu.

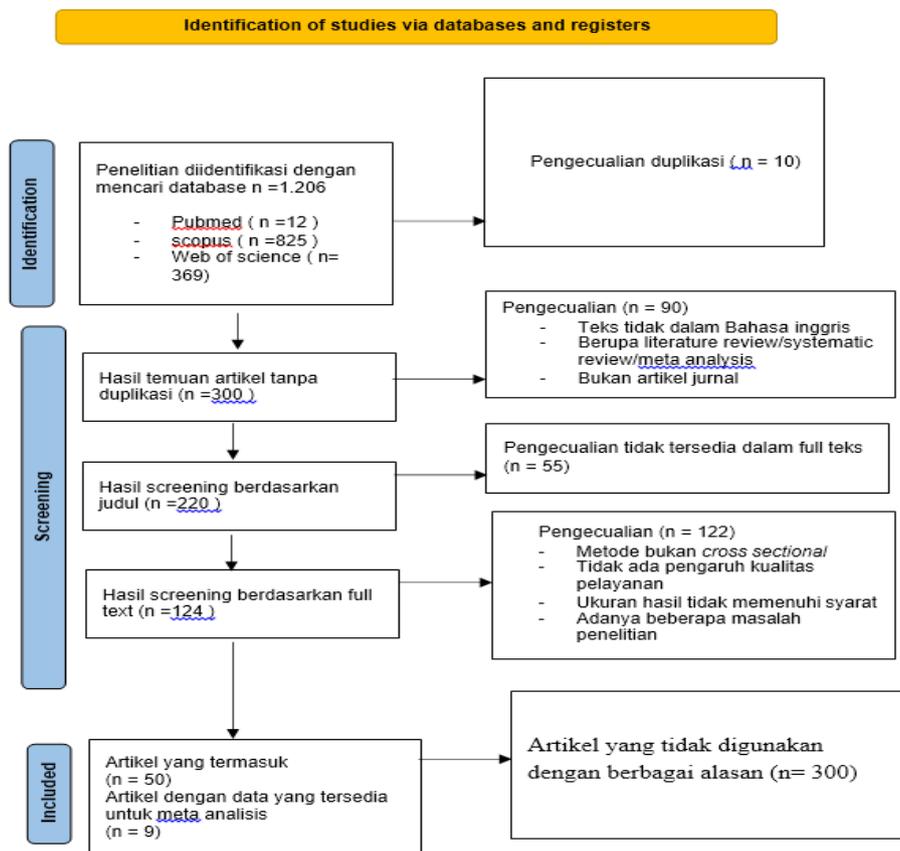
Sesuai dengan arahan konstitusi negara, negara berkewajiban membantu setiap penduduk dan warga negara dalam mencapai hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik. UUD 1945 Suatu kegiatan yang harus dilaksanakan sesuai dengan harapan dan permintaan seluruh warga negara dan penduduk untuk meningkatkan pelayanan publik adalah membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara publik

METODE

Penelitian ini menggunakan literature jurnal nasional dan internasional yang diterbitkan dari tahun 2020 sampai tahun 2022. Berdasarkan hasil penelusuran artikel pada website jurnal seperti Pubmed dan Scopus dengan menggunakan kata kunci

“*The Effect of Service Quality*”, “BPJS”, “*Patient Loyalty*”. Total hasil penelusuran artikel dengan kata kunci yang disebutkan adalah 825 artikel Scopus dan 12 artikel Pubmed. Artikel tersebut telah dilakukan screening berdasarkan judul dan abstrak, kemudian kriteria pengecualian hanya abstrak saja, tidak tersedia full text, berupa karya tulis ilmiah, literature review, narrative review, berupa systematic review.

Ditemukan 3 artikel yang tidak spesifik tidak ada pengaruh kualitas pelayanan di rumah sakit. Hasil akhir mendapatkan artikel yang relevan dengan kriteria inklusi yaitu sebanyak 4 artikel. Proses pemilihan artikel dilakukan dengan menggunakan PRISMA flowchart (Gambar 1).



Gambar 1. PRISMA FlowChart

HASIL

Tabel 1.

No.	Judul	Metode	Tujuan Penelitian	Hasil
1.	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Di Puskesmas II Denpasar Selatan	Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling	Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas II Denpasar Selatan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan p value= 0,001 dengan kepuasan pasien dimana nilai $p < 0,05$. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dan acuan untuk penelitian selanjutnya agar dapat melakukan pengkajian lebih mendalam tentang faktor-faktor lainnya yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS seperti suasana dan image.
2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Non JKN Terhadap Kinerja Rumah Sakit Melalui Loyalitas Pasien	Penelitian ini menggunakan model Structural Equation Model (SEM) untuk menganalisis pola hubungan variabel. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan tehnik probability sampling.	Penelitian dilakukan untuk melihat dampak dari pelayanan dan kepuasan pasien non JKN terhadap kinerja rumah sakit melalui tingkat loyalitas pasien	Hasil penelitian menunjukkan fanatisme pelanggan RS Imanuel Way Halim, dilihat dari kinerja keuangan RS yang baik, dan responden menilai kualitas pelayanan RS baik, sehingga puas dan loyal terhadap RS.
3.	Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pasien BPJS Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di RSIA Bunda Sejahtera)	Metode yang digunakan untuk pengolahan data adalah SMART-PLS. Dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas dengan hasil uji keduanya valid dan reliabel. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sample dalam penelitian ini diambil dengan teknik Probability Sampling.	Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk melihat adanya hubungan dan pengaruh langsung maupun tidak langsung dari kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas dengan dimediasi oleh kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan	Hasil penelitian menunjukkan pada hasil uji hipotesis pengaruh langsung seperti kualitas layanan dan penanganan keluhan lebih mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien kecuali kepuasan pasien dan penanganan keluhan terhadap loyalitas tidak mempunyai hubungan yang signifikan ($P < 0.05$). Pada uji Hipotesis pengaruh tidak langsung kualitas layanan dan penanganan keluhan

				terhadap loyalitas yang dimediasi oleh kepuasan pasien mempunyai hubungan yang tidak signifikan ($P < 0.148$). Dengan hasil tersebut kami menyarankan untuk pengembangan kinerja rumah sakit sebaiknya lebih memperhatikan hubungan pengaruh langsung kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan pasien dan loyalitas.
4.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Di Poliklinik Rawat Jalan RSUI Banyu Bening Boyolali	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan analitik. Penelitian ini menggunakan teknik analisis.	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dampak kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien, menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pasien, pelayanan kualitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien, Kepuasan pasien memiliki pengaruh.
5.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening	Alat analisis data menggunakan analisis jalur (path analysis)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh 1) kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien 2) kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien, dan 3) kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien	Hasil analisis data didapatkan bahwa: 1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien 2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien 3) kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.
6.	Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain cross sectional. Analisis data yang digunakan dalam analisis bivariat menggunakan uji chi-square, dan multivariat. analisis menggunakan analisis regresi linier.	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis mutu pelayanan pasien BPJS terhadap loyalitas pasien	Hasil penelitian menunjukkan bahwa p-value dari semua variabel lebih kecil dari nilai $(0,000 < 0,05)$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. Urutan kekuatan hubungan

7.	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan sebagai Mediasi terhadap Loyalitas Pasien.	Rancangan jenis penelitian ini adalah probability sampling. Teknik pengambilan sampel berupa Simple Random Sampling. Analisis data dilakukan dengan menggunakan Analisis cronbach's alpha, Regresi Berganda, R Square, Uji t dan path analysis dengan SPSS versi 11.5	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan dan loyalitas pasien BPJS.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada dimensi daya tanggap, jaminan dan bukti langsung bernilai $p < 0,05$. Sedangkan terhadap loyalitas pasien pada dimensi bukti langsung bernilai $p < 0,05$.
8.	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RSP	Analitik observasional dengan pendekatan cross sectional. Teknik sampling adalah total sampling. Data diolah menggunakan analisis jalur.	Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis pengaruh 1) kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien 2) kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien, dan 3) kepuasan pasien Terhadap loyalitas pasien.	Karakteristik responden terbanyak adalah wanita, usia 26-35 tahun, pendidikan SMA, menikah, karyawan swasta, pendapatan Rp 1.500.000–3.000.000, frekuensi kunjungan >5 kali, dan Memakai fasilitas BPJS. Analisa jalur menunjukkan kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan Signifikan terhadap kepuasan. Kepuasan pasien memiliki pengaruh positif dan Signifikan terhadap loyalitas.
9.	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Bedah Saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya	Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling dengan jumlah sampel 120 responden. Analisis data menggunakan analisis jalur dengan bantuan program SPSS.	Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan Poliklinik Saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh langsung signifikan dan positif terhadap kepuasan dan loyalitas, kepercayaan berpengaruh langsung signifikan dan positif

				terhadap kepuasan dan loyalitas, kepuasan berpengaruh langsung signifikan dan positif terhadap loyalitas.
10.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Pada Industri Jasa Rumah Sakit	Desain penelitian ini adalah eksplanatori kausalitas (<i>Explanatory Research</i>). Dikategorikan kedalam penelitian one shot case study. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang pasien rawat jalan	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis adanya pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap kepercayaan dan loyalitas terhadap Industri Jasa Rumah Sakit.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa salah satu factor yang menyebabkan loyalitas pasien tinggi adalah kualitas pelayanan seperti tangibles, reliability dan empati. Oleh sebab itu penting bagi pihak manajemen untuk meningkatkan lagi kualitas pelayanannya sehingga menjadi lebih baik lagi. Persepsi mengenai kualitas pelayanan yang baik akan berakibat pada munculnya kepuasan, kepercayaan dan bahkan loyalitas, dengan demikian akan mendukung terlaksananya strategi rumah sakit serta tercapainya tujuan rumah sakit

Hasil pengujian dengan analisis regresi berganda pengaruh kehandalan secara langsung terhadap kepuasan pasien memperoleh nilai koefisien 0,027 tidak diterima pada taraf signifikansi 5% ($p > 0,05$) artinya kehandalan berpengaruh tidak langsung, positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan kehandalan tidak berpengaruh meningkatkan kepuasan pasien, konsisten dengan hasil penelitian terdahulu yang membuktikan bahwa responden merasakan ketidakpuasan pada mutu pelayanan dimensi kehandalan yang diberikan

PEMBAHASAN

Pengaruh daya tanggap secara langsung terhadap kepuasan pasien memperoleh nilai koefisien 0,163 diterima pada taraf signifikansi 5% ($p < 0,05$) artinya daya tanggap berpengaruh langsung, positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, konsisten dengan hasil penelitian daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan

Pengaruh jaminan secara langsung terhadap kepuasan pasien memperoleh nilai koefisien 0,251 diterima pada taraf signifikansi 5% ($p < 0,05$) artinya jaminan berpengaruh langsung, positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwasemakin tinggi jaminanyang diberikan, maka semakin meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini konsisten dengan hasil penelitian terdahulu yang membuktikan bahwa jaminan berpengaruh/signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh empati secara langsung terhadap kepuasan pasien memperoleh nilai koefisien $-0,151$ diterima pada taraf signifikansi 5% ($p < 0,05$) artinya empati berpengaruh langsung, negatif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi empati yang diberikan, terjadi penurunan kepuasan pasien. Aspek empati, dan jaminan menjadi dua dimensi terpenting dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit

Pengaruh bukti langsung secara langsung terhadap kepuasan pasien memperoleh nilai koefisien $0,683$ diterima pada taraf signifikansi 5% ($p < 0,05$) artinya bukti langsung berpengaruh langsung, positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil pengujian yang signifikan memberikan dukungan terhadap regularitas fenomena hubungan positif yang terdapat pada studi terdahulu

Pengaruh kehandalan secara langsung terhadap loyalitas pasien memperoleh nilai koefisien $-0,007$ tidak diterima pada taraf signifikansi 5% ($p > 0,05$) artinya kehandalan berpengaruh, negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kehandalan tidak berpengaruh/tidak signifikan terhadap loyalitas pasien. Konsisten dengan hasil penelitian terdahulu yang menemukan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan (kehandalan) tidak mempengaruhi penurunan loyalitas pasien. Pengaruh daya tanggap secara langsung terhadap loyalitas pasien memperoleh nilai koefisien $0,008$ tidak diterima pada taraf signifikansi 5% ($p > 0,05$) artinya daya tanggap berpengaruh langsung, positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien. Serta konsisten dengan hasil penelitian terdahulu daya tanggap tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Pengaruh jaminan secara langsung terhadap loyalitas pasien memperoleh nilai koefisien $-0,090$ tidak diterima pada taraf signifikansi 5% ($p > 0,05$) jaminan berpengaruh langsung, negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien. Serta konsisten dengan hasil penelitian terdahulu daya tanggap tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien

Pengaruh empati secara langsung terhadap loyalitas pasien memperoleh nilai koefisien $0,008$ tidak diterima pada taraf signifikansi 5% ($p > 0,05$), artinya empati berpengaruh langsung, positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien. Hasil pendapat menyimpulkan terdapat hubungan yang searah antara dimensi empati (emphaty) terhadap loyalitas pasien

Pengaruh bukti langsung secara langsung terhadap loyalitas pasien memperoleh nilai koefisien $0,155$ diterima pada taraf signifikansi 5% ($p < 0,05$) artinya bukti langsung berpengaruh langsung, positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Konsisten dengan hasil penelitian terdahulu yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Hasil pengujian dengan analisis regresi berganda kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien memperoleh nilai koefisien $0,846$ diterima pada taraf signifikansi 5% ($p < 0,05$) artinya kepuasan pasien berpengaruh langsung, positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Konsisten dengan hasil penelitian kepuasan pelanggan adalah penting bagi keberhasilan perusahaan jasa, karena dapat menyebabkan pembelian berulang dan rekomendasi kata dari mulut ke mulut

Pengaruh kehandalan secara tidak langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien dengan Path Analysis kehandalan melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening berpengaruh terhadap loyalitas pasien dengan nilai koefisien sebesar $0,027$ tidak diterima pada taraf signifikansi 5% ($p > 0,05$). Artinya kehandalan berpengaruh secara tidak langsung, positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebagai variabel mediasi. Tidak konsisten dengan hasil penelitian terdahulu yang membuktikan bahwa kepuasan pelanggan berperan sebagai variabel mediasi dalam pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, pasien masih belum mengetahui pelayanan kesehatan yang dijanjikan oleh BPJS Kesehatan sehingga pasien merasa penggunaan dari kartu BPJS kesehatan belum dapat memenuhi kebutuhan pasien dan banyaknya pasien tidak memperoleh haknya waktu dirawat di rumah sakit, sehingga pasien dirawat tidak berdasarkan iuran yang dibayarkan ke BPJS Kesehatan. Faktor eksternal seperti karakter penduduk, sosial ekonomi keluarga atau lingkungan sekitarnya BPJS Kesehatan yang kurang mendukung, sehingga mempengaruhi kepuasan pasien dan dimungkinkan hipotesis ini dapat diteliti lebih lanjut.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, ini dikarenakan tidak memahami kebutuhan pasien, sehingga banyak pasien yang melakukan pengobatan sendiri, kemudian waktu antrian yang cukup lama, penolakan fasilitas kesehatan dan profesional dokter seringkali merasa kurang bebas dengan sistem asuransi sosial sehingga mengikuti paket yang ditetapkan BPJS Kesehatan yang mana kadang tidak sesuai dengan terapi pasien, sebanyak 42,9% pasien menyatakan tidak pernah di berikan konseling oleh apoteker rumah sakit setelah pengambilan obat.

Pada umumnya fasilitas kesehatan lebih senang melayani orang yang membayar langsung dengan tarif yang ditentukannya sendiri. Faktor eksternal seperti karakter penduduk, sosial ekonomi keluarga atau lingkungan sekitarnya BPJS Kesehatan yang kurang mendukung, sehingga mempengaruhi kepuasan pasien dan dimungkinkan hipotesis ini dapat diteliti lebih lanjut.

Pengaruh empati secara tidak langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien dengan Path Analysis kualitas pelayanan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai koefisien sebesar $-0,127$ tidak diterima pada taraf signifikansi 5% ($p > 0,05$).

Artinya empati berpengaruh secara tidak langsung, negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi.

Penelitian ini tidak membuktikan bahwa kepuasan pelanggan berperan sebagai variabel mediasi dalam pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Mencermati perkembangan pelayanan kesehatan saat ini, dengan adanya kemudahan yang diperoleh dari rumah sakit swasta yang sangat ramah, menimbulkan efek yang positif pada nilai yang dirasakan pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Studi ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan terhadap daya tanggap, jaminan dan bukti langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di beberapa rumah sakit umum pemerintah di Kota Tangerang, kemudian kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. Republik Indonesia. (2004). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jakarta: Sekretariat Negara.
2. Republik Indonesia. (2013). Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta: Sekretariat Negara.
3. Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.
4. Gujarati, D.N., (2007). Dasar-dasar ekonometrika (Edisi Ke-3). Jakarta: Erlangga.
5. Ghazali, I. (2006). Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi ke 5). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
6. Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.
7. Sulistiowati. (2011) Pengaruh Service Quality, Trust, Customer Satisfaction terhadap Loyalitas Mahasiswa pada Lembaga Pendidikan dan Pengembangan Profesi (LP3I) Manyar Surabaya (Skripsi). Program Studi/Jurusan Sistem Informasi STIKOM.
8. Gunawan, K., & Djati, S. P. (2011). Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja Bali). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 13(1), 32-39.
9. Parasuraman, A., V.A. Zeithaml & L.L. Berry (1994).
10. SERVQUAL: Review, Critique Research genda, *Journal of Marketing*, 58(1), 111-124.
11. Agnovera, Prihasditya. (2008). Analisis Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Loyalitas Konsumen Dimensi dengan Kepuasan Konsumen (Skripsi). Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret.
12. Salazar.A., Costa, J. e Rita, P. (2004). Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Behavioural Intentions: A Study on the Hospitality Sector, *Proceedings of the 33rd EMAC (European Marketing Academy Conference)*, Murcia, Spain.
13. Sawitri, Ni, Putu. Yasa, N. N. K., & Jawas, Abdullah (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Tegal Sari Accommodation di Ubud. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*, 7(1), 40-47.
14. Asad, A. S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit NUTuban). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 11(3), 399-406.