

JURNAL MANAJEMEN BISNIS DAN KEWIRAUSAHAAN

Volume 10 / No. 4 / Juli / 2026

e-ISSN 2598-0289

Pengaruh Kompensasi dan Kerjasama Tim terhadap Kepuasan Kerja Perawat melalui Beban Kerja sebagai Mediasi di Rumah Sakit Swasta Jakarta Barat
Alice Pratiwi, Mohammad Agung Saryatmo

Pengaruh Kredibilitas dan Citra Influencer terhadap Intensi Partisipasi Layanan Edukasi Investasi Daring: Efek Mediasi *Perceived Trust*
Wikyi Wahyudi, Miharni Tjokrosaputro

Peran Mediasi Kepuasan dan Kepercayaan Pasien dalam Hubungan Kualitas Layanan dan Loyalitas: Studi Komparatif Pasien BPJS dan Non-BPJS di Rumah Sakit Swasta Tipe C Semarang
Albert Frido Hutagalung, Cokki

Inovasi sebagai Mediasi Pengaruh Integritas Anti-korupsi terhadap Kepuasan Masyarakat di Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual
Erwin Andriawan Putra Gonti, Rezi Erdiansyah

Loyalitas Pasien Ditinjau dari Pengalaman dan Kepercayaan Pasien Pada Rumah Sakit di Depok, Jawa Barat
Bella Chechelia Tambunan, Keni, Shirley Gunawan

Pembentukan Niat Pembelian Ulang Konsumen pada *e-Commerce*: Peran Kepuasan, Kepercayaan, Nilai yang Dirasakan, dan Pengalaman Daring
Windy Fasmita, Hetty Karunia Tunjungsari

Pengaruh *Price Perception*, *Hospital Image*, dan *Customer Experience* terhadap Keputusan Memilih Rumah Sakit X di Jakarta Barat
Paul Kristiawan Pribadi, Keni

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan sebagai Faktor Pembentuk Kesenjangan Pasien RSD di Jawa Tengah
Novilia Puspitasari, Keni, Shirley Gunawan

Faktor Determinan Loyalitas Pelanggan Air Minum dalam Kemasan di Jabodetabek
Ariyani Ciputri, Carunia Mulya Firdausy

JURNAL MANAJEMEN BISNIS DAN KEWIRAUSAHAAN

Volume 10/No. 4/Juli/2026

e-ISSN 2598-0289

Terbit enam kali dalam setahun. Berisi tulisan yang diangkat dari hasil penelitian di bidang Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan.

Ketua Dewan Penyunting

Prof. Dr. Keni, S.E., M.M. – Universitas Tarumanagara

Anggota Dewan Penyunting

Prof. Dr. Haris Maupa, S.E., M.Si. – Universitas Hasanuddin
Prof. Ir. Carunia Mulya Firdausy, MADE., Ph.D. – Universitas Tarumanagara
Prof. Dr. Ignatius Roni Setyawan, S.E., M.Si. – Universitas Tarumanagara
Dr. Indra Widjaja, S.E., M.M. – Universitas Tarumanagara
Dr. Ir. Agus Zainul Arifin, M.M. – Universitas Tarumanagara
Dr. Cokki, S.E., M.M. – Universitas Tarumanagara
Dr. Hetty Karunia Tunjungsari, S.E., M.Si. – Universitas Tarumanagara
Dr. Vita Briliana – Trisakti School of Management
Dr. Agustina Fitrianingrum, S.Pd., M.M. - Universitas Islam Sultan Agung
Mirwan Surya Perdhana, S.E., M.M., Ph.D. - Universitas Diponegoro
Dr. Teoh Ai Ping – Universiti Sains Malaysia

Sekretariat

Maria Benedikta, S.E.
Margaretha Hillary, S.Ds., M.M.

Alamat Penyunting dan Tata Usaha: Program Studi MM Untar, Kampus 1, Gedung Utama, Lantai 14, Jl. Letjen S. Parman No. 1, Grogol, Jakarta Barat 11440. Telp. (62-21) 565-5806 dan (62-21) 565-5808. E-mail: jmbkmm@untar.ac.id

Editorial Team

Editor in Chief

Keni

<https://scholar.google.co.id/citations?user=zT6UWRIAAAAJ&hl=en>

Universitas Tarumanagara, Indonesia



Editorial Board

Carunia Mulya Firdausy

<https://scholar.google.com/citations?user=Ec0GIGEAAAAJ&hl=en&oi=ao>

Universitas Tarumanagara, Indonesia



Ignatius Roni Setyawan

<https://scholar.google.com/citations?user=MbnXj6cAAAAJ&hl=en&oi=ao>

Universitas Tarumanagara, Indonesia



Hetty Karunia Tunjungsari

<https://scholar.google.com/citations?user=4KKYicUAAAAJ&hl=en&oi=ao>

Universitas Tarumanagara, Indonesia



Vita Briliana

<https://scholar.google.com/citations?user=H2xAKmsAAAAJ&hl=en&oi=ao>

Trisakti School of Management, Indonesia



Agustina Fitrianiingrum

<https://scholar.google.co.id/citations?user=VeGhLCAAAAAAJ&hl=id&oi=ao>

Telkom University, Indonesia



Mirwan Surya Perdhana

<https://scholar.google.com/citations?user=eF6etXcAAAAAJ&hl=en&oi=sra>

Universitas Diponegoro, Indonesia



Member of Editor

Margaretha Hillary 

Universitas Tarumanagara, Indonesia

Maria Benedikta 

Universitas Tarumanagara, Indonesia

 <https://orcid.org/0000-0001-9140-1020>

 <https://orcid.org/0000-0002-1020-1020>

 <https://orcid.org/0000-0001-9140-1020>

 <https://orcid.org/0000-0001-9140-1020>

 <https://orcid.org/0000-0001-9140-1020>

 <https://orcid.org/0000-0001-9140-1020>

 <https://orcid.org/0000-0001-9140-1020>

 <https://orcid.org/0000-0001-9140-1020>

 <https://orcid.org/0000-0001-9140-1020>

 <https://orcid.org/0000-0001-9140-1020>

 <https://orcid.org/0000-0001-9140-1020>

Pengaruh Kompensasi dan Kerjasama Tim terhadap Kepuasan Kerja Perawat melalui Beban Kerja sebagai Mediasi di Rumah Sakit Swasta Jakarta Barat Alice Pratiwi, Mohammad Agung Saryatmo	468-481
Pengaruh Kredibilitas dan Citra <i>Influencer</i> terhadap Intensi Partisipasi Layanan Edukasi Investasi Daring: Efek Mediasi <i>Perceived Trust</i> Wikyi Wahyudi, Miharni Tjokrosaputro	482-493
Peran Mediasi Kepuasan dan Kepercayaan Pasien dalam Hubungan Kualitas Layanan dan Loyalitas: Studi Komparatif Pasien BPJS dan Non-BPJS di Rumah Sakit Swasta Tipe C Semarang Albert Frido Hutagalung, Cokki	494-507
Inovasi sebagai Mediasi Pengaruh Integritas Anti-korupsi terhadap Kepuasan Masyarakat di Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual Erwin Andriawan Putra Gonti, Rezi Erdiansyah	508-520
Loyalitas Pasien Ditinjau dari Pengalaman dan Kepercayaan Pasien pada Rumah Sakit di Depok, Jawa Barat Bella Chechelia Tambunan, Keni, Shirly Gunawan	521-531
Pembentukan Niat Pembelian Ulang Konsumen pada <i>e-Commerce</i> : Peran Kepuasan, Kepercayaan, Nilai yang Dirasakan, dan Pengalaman Daring Windy Fasmita, Hetty Karunia Tunjungsari	532-543
Pengaruh <i>Price Perception</i> , <i>Hospital Image</i> , dan <i>Customer Experience</i> terhadap Keputusan Memilih Rumah Sakit X di Jakarta Barat Paul Kristiawan Pribadi, Keni	544-557
Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan sebagai Faktor Pembentuk Kesenangan Pasien RSD di Jawa Tengah Novilia Puspitasari, Keni, Shirly Gunawan	558-572
Faktor Determinan Loyalitas Pelanggan Air Minum dalam Kemasan di Jabodetabek Ariyani Ciputri, Carunia Mulya Firdausy	573-583

PERAN MEDIASI KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN PASIEN DALAM HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN DAN LOYALITAS: STUDI KOMPARATIF PASIEN BPJS DAN NON-BPJS DI RUMAH SAKIT SWASTA TIPE C SEMARANG

Albert Frido Hutagalung

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Tarumanagara
albert.117242004@stu.untar.ac.id

Cokki

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Tarumanagara
cokki@fe.untar.ac.id (*corresponding author*)

Masuk: 02-06-2026, revisi: 23-06-2026, diterima untuk diterbitkan: 25-06-2026

Abstract: Patient loyalty is a key determinant of hospital sustainability and is influenced by service quality, patient satisfaction, and patient trust. This study examines the mediating roles of patient satisfaction and patient trust in the relationship between service quality and patient loyalty, and compares these roles across BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) and non-BPJS inpatients at a private Type C hospital in Semarang. A quantitative cross-sectional approach was adopted with a sample of 200 respondents, 100 BPJS patients and 100 non-BPJS patients, selected using purposive sampling. Data were analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with an embedded two-stage approach, supplemented by PLS-Multi Group Analysis (PLS-MGA) following the MICOM procedure for measurement invariance testing. Results reveal that service quality has a positive and significant effect on both patient satisfaction and patient trust across both groups. Patient satisfaction significantly influences patient loyalty in both groups, while patient trust only significantly influences loyalty in the non-BPJS group. Patient satisfaction mediates the service quality–loyalty path in both groups, whereas patient trust mediates this relationship exclusively in the non-BPJS group. PLS-MGA results indicate no statistically significant differences between groups on any path. These findings highlight the universal role of satisfaction in loyalty formation and the distinctive trust-driven relational dynamics among non-BPJS patients.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Patient Trust, Patient Loyalty, BPJS

Abstrak: Loyalitas pasien merupakan determinan utama keberlanjutan rumah sakit yang dipengaruhi oleh kualitas layanan, kepuasan, serta kepercayaan pasien. Penelitian ini mengkaji peran mediasi kepuasan dan kepercayaan pasien dalam hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pasien, sekaligus membandingkan peran tersebut pada kelompok pasien BPJS dan non-BPJS rawat inap di rumah sakit swasta tipe C di Semarang. Pendekatan kuantitatif *cross-sectional* digunakan dengan sampel 200 responden, 100 pasien BPJS dan 100 pasien non-BPJS, yang dipilih melalui purposive sampling. Data dianalisis menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan *embedded two-stage approach*, dilengkapi PLS-Multi Group Analysis (PLS-MGA) setelah pengujian measurement invariance melalui prosedur MICOM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien pada kedua kelompok. Kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pada kedua kelompok, sementara kepercayaan hanya berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pada kelompok non-BPJS. Kepuasan memediasi jalur kualitas layanan–loyalitas pada kedua kelompok, sedangkan kepercayaan hanya memediasi jalur tersebut pada kelompok non-BPJS. Hasil PLS-MGA tidak menunjukkan perbedaan signifikan antara kelompok pada seluruh jalur. Temuan ini

menegaskan peran universal kepuasan dalam pembentukan loyalitas serta dinamika relasional yang khas pada pasien non-BPJS yang digerakkan oleh kepercayaan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pasien, Kepercayaan Pasien, Loyalitas Pasien, BPJS

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui BPJS Kesehatan sejak tahun 2014 telah secara fundamental mengubah sistem pembiayaan dan pola pelayanan kesehatan di Indonesia. Salah satu dampak nyata dari kebijakan ini adalah munculnya segmentasi pasien ganda di rumah sakit, yaitu pasien peserta BPJS Kesehatan dan pasien non-BPJS (pembiayaan pribadi atau asuransi swasta). Kedua kelompok ini memiliki ekspektasi, persepsi, serta pengalaman pelayanan yang berbeda, yang berpotensi memengaruhi penilaian mereka terhadap kualitas layanan, tingkat kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas terhadap rumah sakit.

Pasien BPJS Kesehatan umumnya datang dengan ekspektasi yang lebih rendah karena dibatasi oleh tarif klaim INA-CBGs dan prosedur administrasi yang ketat. Akibatnya, mereka cenderung lebih toleran terhadap berbagai kekurangan pelayanan (Niko & Atzmardina, 2022; Putri & Cokki, 2024). Sebaliknya, pasien non-BPJS yang membayar secara mandiri atau melalui asuransi swasta biasanya memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap kecepatan, kenyamanan, dan kualitas pelayanan personal, sehingga lebih kritis dalam menilai performa rumah sakit (Amin & Nasharuddin, 2013).

Rumah Sakit X Semarang, sebagai rumah sakit swasta tipe C yang menjadi mitra BPJS Kesehatan sekaligus melayani pasien umum, menghadapi tantangan yang kompleks dalam mengelola dua segmen pasien tersebut. Manajemen rumah sakit harus mampu menyediakan layanan yang memenuhi standar akreditasi dan regulasi BPJS tanpa mengurangi kepuasan pasien non-BPJS yang lebih sensitif terhadap nilai dan pengalaman pelayanan.

Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988) masih menjadi acuan utama dalam mengukur kualitas layanan kesehatan. Berbagai penelitian terkini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik berpengaruh positif terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas (Sudibyo & Keni, 2025; Kawi & Keni, 2024). Namun, mayoritas penelitian sebelumnya masih bersifat umum atau hanya fokus pada satu kelompok pasien saja. Analisis komparatif yang sistematis antara pasien BPJS dan non-BPJS menggunakan pendekatan PLS-MGA masih sangat terbatas di Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah tersebut dengan menguji peran mediasi kepuasan dan kepercayaan pasien dalam hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pasien, serta membandingkan pola hubungan tersebut antara kedua kelompok pasien di rumah sakit swasta tipe C.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien pada masing-masing kelompok BPJS dan non-BPJS; (2) menganalisis pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas pasien pada kedua kelompok; (3) menguji peran mediasi kepuasan dan kepercayaan dalam hubungan kualitas layanan–loyalitas pada masing-masing kelompok; serta (4) menguji apakah terdapat perbedaan signifikan pada seluruh hubungan tersebut antara kelompok BPJS dan non-BPJS melalui PLS-MGA.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas layanan kesehatan mencerminkan persepsi terhadap suatu pelayanan yang diterima terhadap harapan pasien (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Lima dimensi utama dalam pengukuran yang menggunakan Model SERVQUAL, yaitu *reliability*

(keandalan), *tangibles* (fasilitas fisik), *assurance* (jaminan), *responsiveness* (daya tanggap), dan *empathy* (empati). Dalam konteks RS Indonesia yang melayani dua kelompok pasien dengan skema pembiayaan berbeda, variasi ekspektasi antara pasien non-BPJS dan BPJS berpotensi menghasilkan penilaian kualitas yang berbeda pula (Putri & Cokki, 2024; Niko & Atzmardina, 2022).

Kepuasan Pasien (Patient Satisfaction)

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai evaluasi secara kognitif dan emosional yang timbul dari perbandingan antara ekspektasi sebelum memperoleh layanan dan kualitas pelayanan yang dirasakan (Kotler & Keller, 2016). Oliver (1997) menegaskan bahwa kepuasan adalah variabel mediasi utama antara kualitas layanan dan perilaku pasca-layanan, termasuk loyalitas. Penelitian di Indonesia menunjukkan bahwa kepuasan pasien BPJS lebih dipengaruhi dimensi *reliability* dan *assurance*, sedangkan pasien non-BPJS lebih dipengaruhi dimensi *responsiveness* dan *empathy* (Sudibyo & Keni, 2025; Amin & Nasharuddin, 2013).

Kepercayaan Pasien (Patient Trust)

Kepercayaan pasien didefinisikan sebagai keyakinan bertindak sesuai kepentingan terbaik pasien dengan kompetensi, integritas, dan benevolence yang tinggi oleh penyedia layanan kesehatan (Morgan & Hunt, 1994). Layanan kesehatan termasuk dalam kategori *credence services*, di mana kualitas sulit dinilai secara objektif bahkan setelah diterima, sehingga kepercayaan menjadi substitusi utama evaluasi kualitas bagi pasien (Choi et al., 2004). Dalam konteks ini, hubungan dokter-pasien bukan sekadar transaksi klinis, melainkan hubungan yang dilandasi kepercayaan atas kompetensi medis dan integritas profesional. Kepercayaan bersifat multidimensional, meliputi *clinical trust* (kepercayaan terhadap tenaga medis) dan *institutional trust* (kepercayaan terhadap institusi RS) (Hall et al., 2001).

Loyalitas Pasien (Patient Loyalty)

Loyalitas pasien adalah komitmen untuk memanfaatkan layanan RS yang sama secara berkelanjutan dan memberikan rekomendasi positif kepada orang lain (Griffin, 2016). Loyalitas bersifat komposit: loyalitas *behavioral* (kunjungan ulang) dan loyalitas *attitudinal* (rekomendasi dan resistensi terhadap alternatif) (Zeithaml, Berry, & Parasuraman, 1996; Alrubaiee & Alkaa'ida, 2011). Oliver (1999) membedakan *cognitive loyalty* dari *affective loyalty*, yang pertama berbasis kalkulasi rasional manfaat-biaya (relevan untuk pasien BPJS dalam sistem rujukan yang terbatas), sedangkan yang kedua berbasis pengalaman emosional positif (lebih kuat pada pasien non-BPJS yang memilih RS secara sukarela). Loyalitas pasien BPJS perlu diinterpretasikan dengan hati-hati karena sebagian mungkin merupakan *retained loyalty* akibat hambatan sistem rujukan JKN, bukan *genuine loyalty* yang berbasis kepuasan dan kepercayaan yang sesungguhnya.

Hubungan Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis

Kualitas layanan yang dirasakan pasien tidak selalu secara langsung membentuk loyalitas, karena loyalitas merupakan hasil akhir dari serangkaian evaluasi kognitif dan afektif yang dimediasi oleh variabel antara (Kawi & Keni, 2024; Sudibyo & Keni, 2025). Berdasarkan hal tersebut, dirumuskan hipotesis:

H1a: Kualitas layanan tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas pasien BPJS.

H1b: Kualitas layanan tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas pasien non-BPJS.

Kepercayaan pasien terhadap penyedia layanan merupakan basis keputusan loyalitas, khususnya pada segmen yang memiliki kebebasan memilih fasilitas kesehatan. Asimetri informasi medis menempatkan kepercayaan sebagai pengganti evaluasi kualitas yang objektif (Choi et al., 2004; Sudibyo & Keni, 2025). Berdasarkan hal tersebut, dirumuskan hipotesis:

H2a: Kepercayaan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien BPJS.

H2b: Kepercayaan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien non-BPJS.

Pasien yang puas cenderung melakukan kunjungan ulang dan merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain, sehingga kepuasan merupakan prediktor utama loyalitas (Caruana, 2002; Khatimah et al., 2024; Halim & Wahyoedi, 2025). Oleh karena itu, penelitian ini mengajukan hipotesis:

H3a: Kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien BPJS.

H3b: Kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien non-BPJS.

Pelayanan yang konsisten, profesional, dan responsif membangun keyakinan pasien terhadap kompetensi dan integritas rumah sakit secara kumulatif (Morgan & Hunt, 1994; Sudibyo & Keni, 2025). Atas dasar itu, hipotesis berikut diajukan:

H4a: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien BPJS.

H4b: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien non-BPJS.

Kualitas layanan yang memenuhi atau melampaui harapan pasien menciptakan *positive disconfirmation* yang menghasilkan kepuasan (Oliver, 1980). Penelitian ini merumuskan hipotesis:

H5a: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien BPJS.

H5b: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien non-BPJS.

Kepercayaan diprediksikan memediasi jalur kualitas layanan–loyalitas dengan kekuatan yang berbeda antara kedua kelompok: lebih kuat pada non-BPJS karena kebebasan memilih RS mensyaratkan kepercayaan sebagai justifikasi loyalitas (Choi et al., 2004). Berdasarkan hal tersebut, dirumuskan hipotesis:

H6a: Kepercayaan memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien BPJS.

H6b: Kepercayaan memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien non-BPJS.

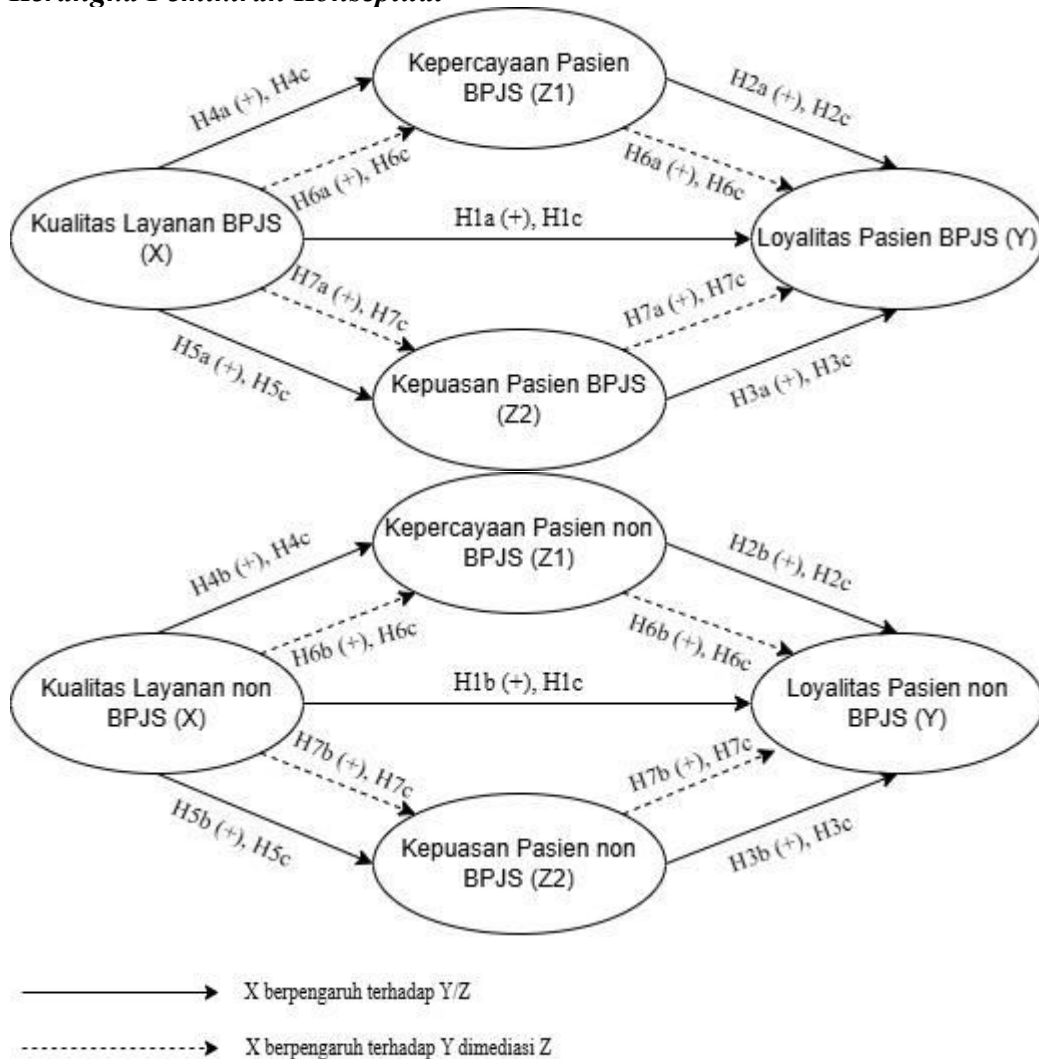
Kepuasan merupakan mekanisme psikologis universal yang memediasi jalur kualitas layanan–loyalitas pada kedua kelompok (Caruana, 2002). Selain itu, status pembiayaan (BPJS vs non-BPJS) diduga memengaruhi kekuatan seluruh jalur karena perbedaan fundamental dalam perilaku memilih layanan kesehatan antara kedua segmen (Putri & Cokki, 2024). Dengan mempertimbangkan hal ini, hipotesis yang dirumuskan adalah:

H7a: Kepuasan memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien BPJS.

H7b: Kepuasan memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien non-BPJS.

H1c–H7c: Terdapat perbedaan yang signifikan pada seluruh jalur hubungan antara kelompok pasien BPJS dan non-BPJS.

Gambar 1
Kerangka Pemikiran Konseptual



Sumber: Pengembangan peneliti berdasarkan Parasuraman et al. (1988), Sudibyo & Keni (2025), Kawi & Keni (2024), dan Putri & Cokki (2024).

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan eksplanatori dan kausal-komparatif. Analisis utama menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) berbasis model second order factor dengan metode embedded two-stage approach (Yamin, 2021). Tahap pertama: evaluasi outer model first order level menggunakan repeated indicator untuk memperoleh latent variable score (LVS) masing-masing dimensi kualitas layanan. Tahap kedua: evaluasi outer model dan inner model second order level menggunakan LVS sebagai indikator kualitas layanan, dilanjutkan dengan bootstrapping 5.000 subsampel. Perbedaan antara kelompok diuji menggunakan PLS-Multi Group Analysis (PLS-MGA) dengan prosedur MICOM (Cheah et al., 2023). Perangkat lunak yang digunakan adalah SmartPLS versi 4.0.

Populasi dan Sampel

Populasi target merupakan keseluruhan pasien rawat inap RS X Semarang, rumah sakit swasta tipe C mitra BPJS Kesehatan di Provinsi Jawa Tengah, yang menjalani perawatan pada periode Januari-April 2026 dan dirawat minimal dua hari. *Cluster purposive sampling* dipilih sebagai teknik dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini. Kriteria inklusi: usia ≥ 20

tahun, rawat inap ≥ 2 hari, mampu mengisi kuesioner secara mandiri, dan memberikan persetujuan tertulis (*informed consent*). Total sampel ditetapkan 200 responden (100 pasien BPJS dan 100 pasien non-BPJS), mengacu pada pedoman Hair et al. (2021) untuk PLS-SEM dan untuk memastikan robustitas analisis PLS-MGA.

Pengukuran Variabel

Skala Likert 1–5 digunakan untuk mengukur variabel secara keseluruhan. Kualitas layanan diukur dengan 28 item reflektif adaptasi SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) yang mencakup 5 dimensi. Kepuasan pasien: 6 item (Oliver, 1997; Sudibyo & Keni, 2025). Kepercayaan pasien: 9 item (Morgan & Hunt, 1994; Sudibyo & Keni, 2025). Loyalitas pasien: 7 item (Zeithaml et al., 1996; Griffin, 2016). Setelah evaluasi outer model tahap pertama, 14 dari 50 item kualitas layanan dieliminasi karena memiliki *loading factor* $< 0,60$, sehingga tersisa 36 indikator yang valid.

HASIL DAN KESIMPULAN

Karakteristik Responden

Subjek penelitian dijelaskan dalam profil responden penelitian ini. Tabel 1 menyajikan karakteristik demografis 200 pasien yang terdiri atas 100 pasien non-BPJS dan 100 pasien BPJS rawat inap di RS X Semarang. Pemahaman atas profil ini penting karena perbedaan latar belakang demografis antara kedua kelompok dapat memengaruhi ekspektasi, persepsi, dan pengalaman layanan yang mereka rasakan.

Tabel 1

Karakteristik Responden (n=200)

Karakteristik	Kategori	BPJS (n=100)	Non-BPJS (n=100)
Jenis Kelamin	Laki-laki / Perempuan	38% / 62%	43% / 57%
Usia (tahun)	< 30 tahun	37%	36%
	31–40 tahun	34%	31%
	≥ 41 tahun	29%	33%
Pendidikan	$\leq$ SMA/SMK	55%	30%
	Diploma–S2	45%	70%
Lama Rawat Inap	2–3 hari	80%	73%
	4–6 hari	19%	23%
	≥ 7 hari	1%	4%
Ruang Rawat	Kelas I / II / III	41% / 30% / 29%	7% / 4% / 4%
	VIP / VVIP	-	85%

Sumber: Data penelitian yang diolah (2026).

Profil demografis memperlihatkan kontras yang signifikan antara kedua kelompok, terutama pada tingkat pendidikan dan kelas ruang rawat. Kelompok non-BPJS didominasi responden berpendidikan diploma ke atas (70%) dan menempati ruang VIP/VVIP (85%), mencerminkan disparitas sosio-ekonomik yang secara langsung membentuk ekspektasi dan sensitivitas mereka terhadap kualitas layanan. Perbedaan ini relevan untuk memahami mengapa kepercayaan, sebagai basis keputusan pada kelompok yang lebih berpendidikan dan mandiri secara finansial, memainkan peran yang berbeda dalam membentuk loyalitas antara dua kelompok.

Hasil Uji Outer Model (Model Pengukuran)

Evaluasi model pengukuran dilakukan dalam dua tahap sesuai pendekatan *embedded two-stage*. Seluruh variabel pada *second order level* memenuhi kriteria validitas konvergen ($AVE > 0,50$) dan reliabilitas. Reliabilitas dinyatakan dalam *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* $> 0,70$. Kriteria *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT) digunakan sebagai uji diskriminan. Apabila nilai HTMT $< 0,90$ menunjukkan bahwa nilai uji diskriminan telah

terpenuhi (Hair et al., 2021). Uji reliabilitas dan validitas konvergen disajikan pada Tabel 2, sedangkan hasil uji validitas diskriminan berbasis HTMT ditampilkan pada Tabel 3.

Tabel 2 menyajikan hasil uji reliabilitas dan validitas konvergen pada level second order. Suatu konstruk dinyatakan valid secara konvergen apabila nilai AVE > 0,50, dan reliabel apabila nilai CR > 0,70 (Hair et al., 2021). Seluruh variabel dalam penelitian ini memenuhi kedua kriteria tersebut.

Tabel 2

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Konvergen (Second Order Level)

Variabel	AVE	CR (rho_c)	Keterangan
Kualitas Layanan	0,792	0,950	Valid & Reliabel
Kepuasan Pasien	0,688	0,898	Valid & Reliabel
Kepercayaan Pasien	0,704	0,943	Valid & Reliabel
Loyalitas Pasien	0,778	0,946	Valid & Reliabel

Sumber: Data penelitian yang diolah (2026).

HTMT merupakan rasio dari korelasi rata-rata antar indikator lintas konstruk terhadap korelasi rata-rata dalam konstruk itu sendiri. Konstruk akan dinyatakan validitas diskriminan yang baik apabila nilai HTMT < 0,90 (Hair et al., 2021). Tabel 3 menunjukkan semua nilai HTMT di bawah dari <0,90 sehingga validitas diskriminan seluruh variabel terkonfirmasi.

Tabel 3

Hasil Uji Validitas Diskriminan (Heterotrait-Monotrait Ratio/HTMT)

Variabel	Kualitas Layanan	Kepuasan Pasien	Kepercayaan Pasien	Loyalitas Pasien
Kualitas Layanan	-			
Kepuasan Pasien	0,898	-		
Kepercayaan Pasien	0,817	0,893	-	
Loyalitas Pasien	0,763	0,890	0,798	-

Catatan: Seluruh nilai HTMT < 0,90, mengkonfirmasi validitas diskriminan terpenuhi (Hair et al., 2021). Sumber: Data penelitian yang diolah (2026).

Hasil Uji Inner Model (Model Struktural)

Tahap berikutnya adalah mengevaluasi model struktural (*inner model*) apabila telah dinyatakan valid dan reliabel. Tabel 4 menyajikan nilai R-Square (R^2) untuk setiap variabel endogen pada masing-masing kelompok BPJS dan non-BPJS, serta nilai effect size (f^2) yang mengindikasikan seberapa besar kontribusi suatu variabel eksogen terhadap variabel endogen. Nilai R^2 menggambarkan besarnya proporsi variasi pada variabel endogen yang dapat diterangkan oleh variabel eksogen dalam suatu model, sementara f^2 di atas 0,02 dianggap efek kecil, di atas 0,15 efek sedang, dan di atas 0,35 efek kuat (Hair et al., 2021).

Tabel 4

Hasil Uji R-Square dan Effect Size (f^2)

Variabel Endogen	R^2 BPJS	R^2 Non-BPJS	Jalur Hubungan	f^2	Kategori
Kepercayaan Pasien	0,828	0,745	KL → Kepercayaan	3,755	Kuat
Kepuasan Pasien	0,735	0,739	KL → Kepuasan	2,790	Kuat
Loyalitas Pasien	0,685	0,672	Kepuasan → Loyalitas	0,257	Sedang
			Kepercayaan → Loyalitas	0,091	Kecil
			KL → Loyalitas	0,012	Tidak berarti

Catatan: KL = Kualitas Layanan. f^2 dihitung pada keseluruhan sampel.

Nilai R^2 kepercayaan pada kelompok BPJS (0,828) lebih tinggi dibandingkan non-BPJS (0,745), mengindikasikan bahwa kualitas layanan menjadi prediktor kepercayaan yang lebih kuat bagi pasien BPJS. Nilai f^2 kualitas layanan terhadap kepercayaan (3,755) dan kepuasan (2,790) menunjukkan efek yang sangat kuat, mengkonfirmasi bahwa kualitas layanan merupakan anteseden dominan kedua mediator tersebut. Sebaliknya, f^2 kualitas layanan terhadap loyalitas hanya 0,012 (*negligible effect*), menegaskan bahwa pengaruh kualitas layanan pada loyalitas bersifat tidak langsung, selalu dimediasi melalui kepuasan dan/atau kepercayaan.

Hasil Pengujian Hipotesis Langsung

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan metode bootstrapping dengan 5.000 subsampel untuk memperoleh nilai koefisien jalur (*path coefficients*/PC), t-statistik, dan p-value pada setiap kelompok. Hipotesis didukung apabila nilai t-statistik $> 1,96$ dan p-value $< 0,05$ (*two-tailed*). Tabel 5 menyajikan hasil pengujian hipotesis langsung pada kelompok pasien BPJS.

Tabel 5
Path Coefficients Kelompok BPJS

Hubungan Variabel	PC	t-stat	p-value	Keterangan
Kualitas Layanan → Loyalitas Pasien	-0,127	0,745	0,456	Tidak didukung (H1a)
Kepercayaan Pasien → Loyalitas Pasien	0,282	1,373	0,170	Tidak didukung (H2a)
Kepuasan Pasien → Loyalitas Pasien	0,685	4,307	0,000	Didukung (H3a)
Kualitas Layanan → Kepercayaan Pasien	0,910	43,907	0,000	Didukung (H4a)
Kualitas Layanan → Kepuasan Pasien	0,857	30,436	0,000	Didukung (H5a)

PC: *Path coefficients*. Sumber: Data penelitian yang diolah (2026).

Tabel 6 menyajikan hasil pengujian hipotesis langsung pada kelompok pasien non-BPJS dengan menggunakan prosedur dan kriteria yang sama dengan Tabel 5. Perbandingan antara Tabel 5 dan Tabel 6 memungkinkan identifikasi perbedaan kekuatan dan arah pengaruh antar variabel pada kedua segmen pasien.

Tabel 6
Path Coefficients Kelompok Non-BPJS

Hubungan Variabel	PC	t-stat	p-value	Keterangan
Kualitas Layanan → Loyalitas Pasien	-0,169	0,905	0,366	Tidak didukung (H1b)
Kepercayaan Pasien → Loyalitas Pasien	0,476	2,772	0,006	Didukung (H2b)
Kepuasan Pasien → Loyalitas Pasien	0,547	3,348	0,001	Didukung (H3b)
Kualitas Layanan → Kepercayaan Pasien	0,864	26,131	0,000	Didukung (H4b)
Kualitas Layanan → Kepuasan Pasien	0,861	28,060	0,000	Didukung (H5b)

PC: *Path coefficients*. Sumber: Data penelitian yang diolah (2026).

Hasil Pengujian Hipotesis Mediasi

Selain pengaruh langsung, penelitian ini juga menguji peran mediasi kepuasan dan kepercayaan dalam hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pasien. Pengujian mediasi dilakukan melalui metode indirect effect dengan bootstrapping 5.000 subsampel. Suatu jalur mediasi dinyatakan signifikan apabila interval kepercayaan 95% tidak mencakup nilai nol, atau

p-value < 0,05. Tabel 7 menyajikan hasil pengujian hipotesis mediasi untuk kedua kelompok secara bersamaan.

Tabel 7
Pengujian Hipotesis Mediasi

Jalur Mediasi	Kelompok	PC	t-stat	p-value	Keterangan
KL → Kepercayaan → Loyalitas	BPJS	0,257	1,381	0,167	Tidak didukung (H6a)
KL → Kepercayaan → Loyalitas	Non-BPJS	0,412	2,765	0,006	Didukung (H6b)
KL → Kepuasan → Loyalitas	BPJS	0,587	4,040	0,000	Didukung (H7a)
KL → Kepuasan → Loyalitas	Non-BPJS	0,472	3,388	0,001	Didukung (H7b)

KL: Kualitas Layanan; PC: *Path coefficients*. Sumber: Data penelitian yang diolah (2026).

Hasil Uji MICOM dan PLS-Multi Group Analysis (PLS-MGA)

Sebelum PLS-MGA dilaksanakan, dilakukan pengujian Measurement Invariance of Composite Models (MICOM) tiga tahap (Cheah et al., 2023). Tahap 1 (configural invariance): terpenuhi karena indikator dan prosedur estimasi identik antarkelompok. Tahap 2 (compositional invariance): terpenuhi, seluruh nilai original correlation melampaui kuantil 5% dengan p-value > 0,05 (Kepercayaan: p=0,842; Kepuasan: p=0,278; Kualitas Layanan: p=0,644; Loyalitas: p=0,168), sebagaimana disajikan pada Tabel 8. Tahap 3 (equality of means and variances): terpenuhi, seluruh nilai selisih rerata dan varians berada dalam rentang kepercayaan 95%. Kondisi full invariance tercapai sehingga pengujian PLS-MGA dapat dilanjutkan.

Tabel 8 menyajikan hasil pengujian tahap 2 MICOM (compositional invariance) untuk keempat variabel dalam model. Compositional invariance terpenuhi apabila nilai original correlation melampaui kuantil 5% distribusi permutasi dengan p-value > 0,05, yang berarti komposisi konstruk bersifat setara antarkelompok dan perbandingan langsung koefisien jalur dapat dilakukan secara valid.

Tabel 8
Hasil MICOM Tahap 2 (Compositional Invariance)

Variabel	Original Correlation	5% Quantile	P-Value	Keterangan
Kepercayaan Pasien	1,000	0,999	0,842	Invariant
Kepuasan Pasien	0,999	0,999	0,278	Invariant
Kualitas Layanan	1,000	1,000	0,644	Invariant
Loyalitas Pasien	1,000	0,999	0,168	Invariant

Sumber: Data penelitian yang diolah (2026).

Setelah invariansi pengukuran terkonfirmasi, pengujian PLS-MGA dapat dilaksanakan. PLS-MGA membandingkan koefisien jalur antara kelompok BPJS dan non-BPJS secara langsung menggunakan pendekatan permutasi satu arah (one-tailed). Suatu perbedaan antarkelompok dinyatakan signifikan apabila p-value < 0,05 atau > 0,95. Tabel 9 menyajikan hasil perbandingan seluruh jalur antara kedua kelompok, mencakup jalur langsung maupun jalur mediasi.

Tabel 9
Hasil Multi Group Analysis (PLS-MGA)

Hubungan Variabel	Diff. (BPJS–Non-BPJS)	p-value (1-tailed)	Keterangan
Kualitas Layanan → Loyalitas	0,042	0,440	Tidak didukung (H1c)
Kepercayaan → Loyalitas	-0,194	0,367	Tidak didukung (H2c)
Kepuasan → Loyalitas	0,137	0,277	Tidak didukung (H3c)
Kualitas Layanan → Kepercayaan	0,045	0,119	Tidak didukung (H4c)
Kualitas Layanan → Kepuasan	-0,004	0,541	Tidak didukung (H5c)
Kualitas Layanan → Kepercayaan → Loyalitas	-0,155	0,343	Tidak didukung (H6c)
Kualitas Layanan → Kepuasan → Loyalitas	0,115	0,286	Tidak didukung (H7c)

Sumber: Data penelitian yang diolah (2026).

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas. Kualitas layanan tidak terbukti berpengaruh langsung terhadap loyalitas pada kedua kelompok (H1A dan H1B ditolak), konsisten dengan literatur yang menunjukkan bahwa loyalitas terbentuk melalui variabel antara, bukan dari kualitas secara langsung. Pada pasien BPJS, sistem rujukan berjenjang JKN berperan sebagai procedural switching barrier (Burnham et al., 2003) yang menghasilkan retained loyalty berbasis kendala sistem, bukan pilihan bebas. Sebaliknya, pasien non-BPJS yang memiliki keleluasaan memilih pun tidak langsung menjadi loyal hanya karena kualitas layanan baik; kepuasan dan kepercayaan tetap menjadi jembatan yang harus dilalui terlebih dahulu. Implikasinya, peningkatan kualitas layanan perlu diorientasikan pada dimensi interaksional yang membangun kepuasan dan kepercayaan pasien secara nyata.

Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas. Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan pada loyalitas pasien BPJS (H2A ditolak), tetapi signifikan pada pasien non-BPJS (H2B diterima; $\beta=0,476$; $t=2,772$; $p=0,006$). Perbedaan ini mencerminkan karakter layanan kesehatan sebagai credence services (Darby & Karni, 1973): kualitas sulit dinilai secara objektif, sehingga kepercayaan menjadi basis keputusan utama bagi pasien non-BPJS yang membayar secara mandiri. Pasien BPJS, yang pilihannya dibatasi oleh sistem, cenderung bertumpu pada aksesibilitas sebagai landasan loyalitas kognitif (Oliver, 1999). Untuk pasien non-BPJS, kepercayaan lebih efektif dibangun melalui transparansi klinis, konsistensi dokter yang merawat, dan komunikasi terapeutik yang jelas daripada sekadar kelengkapan fasilitas.

Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas di kedua kelompok (H3A: $\beta=0,685$; H3B: $\beta=0,547$; keduanya $p<0,05$), menegaskan kepuasan sebagai prediktor universal loyalitas. Koefisien yang lebih tinggi pada pasien BPJS dapat dijelaskan melalui teori positive disconfirmation (Oliver, 1980): ketika pelayanan melampaui ekspektasi yang relatif rendah, kepuasan yang terbentuk justru lebih kuat mendorong loyalitas. Temuan ini memiliki pesan manajerial yang tegas bahwa pelayanan non-diskriminatif terhadap pasien BPJS tidak hanya bernilai etis, tetapi juga menghasilkan loyalitas dan rekomendasi positif yang strategis bagi rumah sakit (Reichheld, 2003).

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepercayaan. Kualitas layanan berpengaruh sangat kuat terhadap kepercayaan pasien di kedua kelompok (H4A: $\beta=0,910$; H4B: $\beta=0,864$; $p=0,000$;

$f^2=3,755$). Nilai $\beta=0,910$ pada kelompok BPJS menunjukkan bahwa hampir seluruh kepercayaan pasien dibentuk oleh pengalaman kualitas layanan yang dirasakan. Sesuai prinsip relationship marketing, kepercayaan terakumulasi dari konsistensi dan profesionalisme setiap interaksi pelayanan (Morgan & Hunt, 1994). Dengan demikian, penguatan dimensi reliability dan assurance merupakan investasi strategis untuk membangun kepercayaan jangka panjang di kedua segmen pasien.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan di kedua kelompok (H5A: $\beta=0,857$; H5B: $\beta=0,861$; $p=0,000$; $f^2=2,790$), tanpa perbedaan antarkelompok yang bermakna (H5C ditolak; $p=0,917$). Temuan ini mengonfirmasi bahwa kualitas layanan merupakan anteseden universal kepuasan pasien, terlepas dari skema pembiayaan yang digunakan. Program peningkatan kualitas yang diterapkan secara merata akan mengangkat kepuasan secara proporsional pada seluruh segmen pasien.

Peran Mediasi Kepuasan dan Kepercayaan. Kepuasan memediasi jalur kualitas layanan–loyalitas secara signifikan pada kedua kelompok (H7A: $\beta=0,587$; $p=0,000$; H7B: $\beta=0,472$; $p=0,001$), sementara kepercayaan hanya memediasi jalur tersebut pada kelompok non-BPJS (H6B: $\beta=0,412$; $p=0,006$; H6A ditolak; $p=0,167$). Pola asimetris ini memiliki implikasi praktis yang berbeda per segmen: pada pasien BPJS, loyalitas digerakkan melalui kepuasan; pada pasien non-BPJS, kepercayaan hadir sebagai mediator tambahan yang justru memperkuat jalur tersebut. Secara konseptual, kedua mekanisme ini mencerminkan dua lapisan pengalaman pasien, afektif melalui kepuasan dan relasional melalui kepercayaan, yang bersama-sama membentuk loyalitas yang berkelanjutan dalam layanan kesehatan.

Tabel 10 merangkum hasil keseluruhan pengujian terhadap 21 hipotesis, mencakup jalur langsung, jalur mediasi, dan perbandingan antarkelompok (PLS-MGA).

Tabel 10
Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Pernyataan Hipotesis	Hasil
H1a	Kualitas layanan → loyalitas pasien BPJS	Tidak Didukung
H1b	Kualitas layanan → loyalitas pasien Non-BPJS	Tidak Didukung
H1c	Perbedaan pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas antar kelompok BPJS dan non-BPJS	Tidak Didukung
H2a	Kepercayaan pasien → loyalitas pasien BPJS	Tidak Didukung
H2b	Kepercayaan pasien → loyalitas pasien Non-BPJS	Didukung
H2c	Perbedaan pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas antar kelompok BPJS dan non-BPJS	Tidak Didukung
H3a	Kepuasan pasien → loyalitas pasien BPJS	Didukung
H3b	Kepuasan pasien → loyalitas pasien Non-BPJS	Didukung
H3c	Perbedaan pengaruh kepuasan terhadap loyalitas antar kelompok BPJS dan non-BPJS	Tidak Didukung
H4a	Kualitas layanan → kepercayaan pasien BPJS	Didukung
H4b	Kualitas layanan → kepercayaan pasien Non-BPJS	Didukung
H4c	Perbedaan pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan antar kelompok BPJS dan non-BPJS	Tidak Didukung
H5a	Kualitas layanan → kepuasan pasien BPJS	Didukung
H5b	Kualitas layanan → kepuasan pasien Non-BPJS	Didukung
H5c	Perbedaan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan antar kelompok BPJS dan non-BPJS	Tidak Didukung

H6a	Kepercayaan memediasi pengaruh KL terhadap loyalitas BPJS	Tidak Didukung
H6b	Kepercayaan memediasi pengaruh KL terhadap loyalitas Non-BPJS	Didukung
H6c	Perbedaan peran mediasi kepercayaan antar kelompok BPJS dan non-BPJS	Tidak Didukung
H7a	Kepuasan memediasi pengaruh KL terhadap loyalitas BPJS	Didukung
H7b	Kepuasan memediasi pengaruh KL terhadap loyalitas Non-BPJS	Didukung
H7c	Perbedaan peran mediasi kepuasan antar kelompok BPJS dan non-BPJS	Tidak Didukung

Catatan: KL = Kualitas Layanan. Sumber: Data penelitian yang diolah (2026).

Kesimpulan

Penelitian ini menghasilkan enam temuan utama yang saling berkaitan. Pertama, kualitas layanan tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas pasien pada kedua kelompok, namun terbukti sebagai anteseden dominan kepuasan ($f^2=2,790$) dan kepercayaan ($f^2=3,755$), keduanya merupakan mediator yang menjembatani kualitas menuju loyalitas. Kedua, kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pada kelompok BPJS maupun non-BPJS, dengan koefisien yang lebih besar pada BPJS ($\beta=0,685$) dibandingkan non-BPJS ($\beta=0,547$), membuktikan kepuasan sebagai prediktor universal loyalitas. Ketiga, kepercayaan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas hanya pada kelompok non-BPJS ($\beta=0,476$; $p=0,006$), mencerminkan peran kepercayaan yang khas pada pasien dengan kebebasan memilih layanan. Keempat, kepuasan memediasi jalur kualitas layanan–loyalitas pada kedua kelompok secara signifikan. Kelima, kepercayaan hanya memediasi jalur tersebut pada kelompok non-BPJS, sebuah mekanisme eksklusif yang khas pada segmen pasien mandiri. Keenam, hasil PLS-MGA menunjukkan tidak terdapat perbedaan yang signifikan secara statistik pada seluruh jalur hubungan antara kelompok BPJS dan non-BPJS, meskipun secara substansi terdapat perbedaan pola yang bermakna dalam peran kepercayaan.

Saran

Bagi manajemen RS X Semarang, penelitian ini merekomendasikan empat langkah konkret. Pertama, tingkatkan kualitas layanan secara konsisten, terutama pada dimensi reliability (keandalan proses medis dan administratif) dan empathy (perhatian personal tenaga kesehatan), karena keduanya terbukti paling efektif membangun kepuasan dan kepercayaan di kedua segmen pasien. Kedua, pastikan tidak ada diskriminasi pelayanan berdasarkan status pembiayaan: pasien BPJS yang diperlakukan dengan bermartabat akan menghasilkan kepuasan yang secara statistik bahkan lebih kuat menggerakkan loyalitas dibandingkan pasien non-BPJS. Ketiga, kembangkan program manajemen hubungan pasien berbasis kepercayaan untuk segmen non-BPJS, mencakup kontinuitas dokter yang merawat, edukasi pasien yang terstruktur, komunikasi hasil pemeriksaan yang transparan, dan tindak lanjut aktif pasca-rawat inap. Keempat, implementasikan sistem survei kepuasan pasien secara berkala sebagai sistem peringatan dini penurunan loyalitas. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengintegrasikan variabel citra rumah sakit, perceived value, dan switching cost ke dalam model, serta mengeksplorasi dinamika loyalitas melalui pendekatan longitudinal atau metode campuran untuk pemahaman yang lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

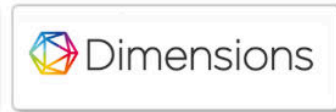
- Alrubaiee, L., & Alkaa'ida, F. (2011). The mediating effect of patient satisfaction in the patients' perceptions of healthcare quality–patient trust relationship. *International Journal of Marketing Studies*, 3(1), 103–127. <https://doi.org/10.5539/ijms.v3n1p103>
- Amin, M., & Nasharuddin, S. Z. (2013). Hospital service quality and its effects on patient satisfaction and behavioural intention. *Clinical Governance: An International Journal*, 18(3), 238–254. <https://doi.org/10.1108/CGIJ-05-2012-0016>

- Burnham, T. A., Frels, J. K., & Mahajan, V. (2003). Consumer switching costs: A typology, antecedents, and consequences. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 31(2), 109–126. <https://doi.org/10.1177/0092070302250897>
- Caruana, A. (2002). Service loyalty: The effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction. *European Journal of Marketing*, 36(7/8), 811–828. <https://doi.org/10.1108/03090560210430818>
- Cheah, J. H., Amaro, S., & Roldán, J. L. (2023). Multigroup analysis of more than two groups in PLS-SEM: A review, illustration, and recommendations. *Journal of Business Research*, 156, 113589. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.113589>
- Choi, K., Cho, W., Lee, S., Lee, H., & Kim, C. (2004). The relationships among quality, value, satisfaction and behavioral intention in health care provider choice: A South Korean study. *Journal of Business Research*, 57(8), 913–921. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(02\)00293-4](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(02)00293-4)
- Darby, M. R., & Karni, E. (1973). Free competition and the optimal amount of fraud. *Journal of Law and Economics*, 16(1), 67–88. <https://doi.org/10.1086/466756>
- Ghozali, I. (2021). *Partial Least Squares: Konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 4.0 untuk penelitian empiris* (Ed. ke-3). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2016). *Customer loyalty: How to earn it, how to keep it*. Jossey-Bass.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares structural equation modeling (PLS-SEM) using R*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7>
- Hall, M. A., Camacho, F., Dugan, E., & Balkrishnan, R. (2001). Trust in the medical profession: Conceptual and measurement issues. *Health Services Research*, 37(5), 1419–1439. <https://doi.org/10.1111/1475-6773.01070>
- Halim, F., & Wahyoedi, S. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas rumah sakit terhadap loyalitas pasien rawat jalan dengan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi di Rumah Sakit ASM. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 6(6), 357–373. <https://doi.org/10.38035/jimt.v6i6.6212>
- Kawi, J. S., & Keni, K. (2024). Peran kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit umum daerah. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 8(2), 407–418. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v8i2.29670>
- Khatimah, G. K., Cokki, C., & Helmi, M. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RS YPK Mandiri Jakarta Pusat. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 8(3), 668–680. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v8i3.30241>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (Ed. ke-15). Pearson Education.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20–38. <https://doi.org/10.1177/002224299405800302>
- Niko, M. F. Y., & Atzmardina, Z. (2022). Analisis kepuasan pasien BPJS dan non-BPJS terhadap pelayanan kesehatan di RSI PKU Muhammadiyah Tegal. *Tarumanagara Medical Journal*, 4(1), 148–154.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. McGraw-Hill.
- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? *Journal of Marketing*, 63(Special Issue), 33–44. <https://doi.org/10.1177/00222429990634s105>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

- Putri, A. Z. D., & Cokki, C. (2024). Analisis perbandingan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan berbasis program BPJS dan non-BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 8(2), 355–366. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v8i2.29666>
- Reichheld, F. F. (2003). The one number you need to grow. *Harvard Business Review*, 81(12), 46–54. <https://hbr.org/2003/12/the-one-number-you-need-to-grow>
- Sudibyo, A., & Keni, K. (2025). Peran kualitas layanan, kepercayaan, dan waktu tunggu dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 9(2), 195–208. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v9i2.33892>
- Yamin, S. (2021). *Ebook statistik: Tutorial statistik SPSS, Lisrel, Warppls & JASP (mudah & aplikatif)*. Mitra Wacana Media.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46. <https://doi.org/10.1177/002224299606000203>

Indexing

Our Journal Indexed By:





JURNAL MANAJEMEN BISNIS DAN KEWIRAUSAHAAN

📍 [PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN UNIVERSITAS TARUMANAGARA](#)

☀️ P-ISSN : < > E-ISSN : 25980289 📄 Subject Area : Economy, Social

👤 0
Impact

🏠 4743
Google Citations

★ Sinta 4
Current Accreditation

🔍 [Google Scholar](#) 📄 [Garuda](#) 🌐 [Website](#) 🌐 [Editor URL](#)

History Accreditation

2017 2018 2019 2020 2021 2022 2023 2024 2025 2026

Garuda [Google Scholar](#)

[Pendorong kinerja dalam UMKM kreatif Korea: Analisis peran mediasi inovasi pada pembelajaran organisasi dan antisipasi nilai pelanggan Universitas Tarumanagara](#) 📄 [Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan Vol 10 No 1 \(2026\): Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan 1-13](#)
📅 2026 📄 DOI: 10.24912/jmbk.v10i1.37220 🏷️ [Accred : Sinta 4](#)

[Pengaruh WCM terhadap financial performance pada perusahaan consumer non-cyclical yang terdaftar pada BEI periode 2021-2024 Universitas Tarumanagara](#) 📄 [Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan Vol 10 No 1 \(2026\): Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan 14-24](#)
📅 2026 📄 DOI: 10.24912/jmbk.v10i1.37222 🏷️ [Accred : Sinta 4](#)

[Membangun komitmen organisasi melalui efikasi diri: Dampak pelatihan dan kecerdasan emosional pada karyawan manufaktur Karawang Universitas Tarumanagara](#) 📄 [Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan Vol 10 No 1 \(2026\): Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan 25-37](#)
📅 2026 📄 DOI: 10.24912/jmbk.v10i1.37223 🏷️ [Accred : Sinta 4](#)

[Studi deskriptif efektivitas integrasi SIMRS di UGD dan Rawat Inap RSUD Ciawi Universitas Tarumanagara](#) 📄 [Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan Vol 10 No 1 \(2026\): Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan 38-49](#)
📅 2026 📄 DOI: 10.24912/jmbk.v10i1.37226 🏷️ [Accred : Sinta 4](#)

[Faktor-faktor yang memengaruhi firm performance: Peran SCF dan leverage Universitas Tarumanagara](#) 📄 [Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan Vol 10 No 1 \(2026\): Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan 50-59](#)
📅 2026 📄 DOI: 10.24912/jmbk.v10i1.37228 🏷️ [Accred : Sinta 4](#)