

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh Customer Relationship Management (CRM), kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap retensi pasien melalui kepuasan pasien pada layanan rawat inap BPJS di RS Royal Prima Medan dengan pendekatan PLS-SEM. Hasil menunjukkan bahwa instrumen penelitian telah memenuhi kriteria reliabilitas dan validitas, dengan R^2 kepuasan sebesar 0,404 dan R^2 retensi sebesar 0,554 yang mengindikasikan kemampuan jelaskan model pada kategori moderat–kuat. CRM dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan retensi pasien, sedangkan kepercayaan tidak berpengaruh signifikan. Kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap retensi, namun jalur mediasi kepuasan tidak signifikan sehingga kepuasan belum berperan sebagai variabel intervening. Temuan ini menegaskan pentingnya penguatan CRM dan peningkatan kualitas pelayanan untuk mendorong retensi pasien BPJS di rumah sakit.

Kata kunci: CRM, kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan pasien, retensi pasien.

ABSTRACT

This study aims to examine the effects of Customer Relationship Management (CRM), service quality, and trust on patient retention through patient satisfaction in BPJS inpatient services at Royal Prima Hospital Medan using a PLS-SEM approach. The results indicate that the measurement model meets reliability and validity criteria, with R^2 values of 0.404 for satisfaction and 0.554 for retention, reflecting a moderate to strong explanatory power. CRM and service quality have positive and significant effects on both patient satisfaction and retention, while trust shows no significant effect. Patient satisfaction significantly influences retention, yet the indirect paths through satisfaction are not significant, indicating that satisfaction does not function as an intervening variable in this model. These findings highlight the importance of strengthening CRM and improving service quality to enhance BPJS patient retention in hospitals.

Keywords: CRM, service quality, trust, patient satisfaction, patient retention.