

ABSTRAK

Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia (PERSI) tahun 2022 melaporkan bahwa tingkat retensi pasien di rumah sakit Indonesia rata-rata hanya 56%, sedangkan 44% pasien memilih beralih ke fasilitas kesehatan lain. Faktor utama yang memengaruhi perpindahan tersebut adalah kualitas pelayanan (38%), biaya (32%), dan aksesibilitas (30%). Kondisi ini menunjukkan rendahnya loyalitas pasien akibat ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien BPJS berdasarkan teori *customer satisfaction*.

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study*, dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Bandung Medan. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat inap sebanyak 341 orang, sedangkan sampel diperoleh sebanyak 260 orang yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data dilakukan melalui tahapan univariat, bivariat menggunakan uji *Chi-Square*, dan multivariat dengan uji regresi logistik berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien BPJS adalah pendorong kepuasan ($p=0,000$), respons emosional ($p=0,016$), kinerja tenaga kesehatan ($p=0,000$), dan kualitas hubungan ($p=0,012$), dengan pendorong kepuasan memiliki paling besar ($OR = 7,611$). Sementara itu, nilai yang dirasakan ($p=0,225$), harapan ($p=0,238$), pemulihan layanan ($p=0,177$), dan citra merek ($p=0,134$) tidak berpengaruh signifikan. Temuan ini menegaskan bahwa aspek internal pelayanan yang membentuk kepuasan dan hubungan emosional lebih menentukan loyalitas pasien BPJS dibandingkan persepsi awal atau atribut eksternal seperti merek.

Penelitian ini merekomendasikan peningkatan edukasi pasien BPJS oleh pimpinan dan perawat melalui pelatihan, media edukatif, dan serta komunikasi dua arah guna memperkuat kepuasan dan loyalitas. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengeksplorasi faktor psikososial dan kultural dengan pendekatan kualitatif atau *mixed methods* guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang loyalitas pasien BPJS.

Kata Kunci : Loyalitas Pasien, Teori *Customer Satisfaction*, BPJS

ABSTRACT

The Indonesian Hospital Association (PERSI) in 2022 reported that the average patient retention rate in Indonesian hospitals was only 56%, while 44% of patients chose to switch to other health facilities. The main factors influencing this transfer were service quality (38%), cost (32%), and accessibility (30%). This condition indicates low patient loyalty due to dissatisfaction with the services received. This study aims to analyze the factors influencing BPJS patient loyalty based on customer satisfaction theory.

This study uses a quantitative design with a cross-sectional study approach, conducted at the Bandung General Hospital, Medan. The study population was all 341 inpatients, while the sample obtained was 260 people selected using the purposive sampling technique. Data analysis was carried out through univariate, bivariate stages using the Chi-Square test, and multivariate with multiple logistic regression tests.

The results showed that the factors that significantly influenced BPJS patient loyalty were satisfaction drivers ($p=0.000$), emotional response ($p=0.016$), health worker performance ($p=0.000$), and relationship quality ($p=0.012$), with satisfaction drivers having the largest ($OR = 7.611$). Meanwhile, perceived value ($p=0.225$), expectations ($p=0.238$), service recovery ($p=0.177$), and brand image ($p=0.134$) did not have a significant effect. This finding confirms that internal aspects of service that shape satisfaction and emotional relationships determine BPJS patient loyalty more than initial perceptions or external attributes such as brands.

This study recommends increasing BPJS patient education by leaders and nurses through training, educational media, and two-way communication to strengthen satisfaction and loyalty. Further research is recommended to explore psychosocial and cultural factors with a qualitative or mixed methods approach to gain a deeper understanding of BPJS patient loyalty.

Keywords: Patient Loyalty, Customer Satisfaction Theory, BPJS