

ABSTRAK

Penelitian ini ingin mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh citra rumah sakit pemerintah dan swasta terhadap loyalitas pasien BPJS Kesehatan di Indonesia. Metode penelitian menggunakan desain cross-sectional kuantitatif. Penelitian memilih 286 pasien yang berobat di rumah sakit melalui pengambilan sampel acak berstrata proporsional. Penelitian mengumpulkan data menggunakan kuesioner yang valid. Dengan menggunakan SEM-PLS, temuan penelitian ini menemukan efek langsung, mediasi, dan moderasi. Kepuasan pasien memiliki dampak yang paling signifikan terhadap loyalitas pasien ($\beta = 0,555$, $p < 0,000$). Serta kepuasan pasien paling signifikan juga memiliki dampak yang paling terhadap kualitas layanan ($\beta = 0,402$) dan nilai pasien ($\beta = 0,294$). Temuan penting lainnya adalah hal yang paling tidak signifikan pada hasil hubungan antara variable eksoegen terhadap endogen ada tiga variabel faktor kunci dengan nilai $p > 0,000$ yakni citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien ($\beta = 0,122$) dan loyalitas pasien ($\beta = 0,027$), nilai pasien terhadap loyalitas pasien ($\beta = 0,097$). Kesimpulan: Citra rumah sakit berdampak signifikan terhadap nilai, kepuasan, dan loyalitas pasien di rumah sakit BPJS. Citra positif, termasuk reputasi, layanan profesional, dan kepercayaan, meningkatkan kepuasan dan loyalitas. Kualitas layanan, termasuk keandalan, empati, dan daya tanggap, juga meningkatkan nilai pasien. Namun, kualitas layanan saja tidak cukup untuk membentuk loyalitas tanpa faktor-faktor lain seperti kenyamanan atau kemudahan akses. Nilai, kepuasan, dan kepuasan pasien merupakan penentu utama dalam menciptakan loyalitas pasien di rumah sakit. Kepuasan memediasi hubungan antara nilai dan loyalitas, yang menunjukkan bahwa loyalitas tidak hanya dibentuk oleh kualitas layanan saja.

Kata Kunci: Citra Rumah Sakit, Nilai Pasien, Kualitas Layanan Rumah Sakit, Kepuasan Pasien,

ABSTRACT

This study aims to identify and analyze the influence of the image of government and private hospitals on the loyalty of BPJS Kesehatan patients in Indonesia. The research method uses a quantitative cross-sectional design. The study selected 286 patients who were treated at the hospital through proportional stratified random sampling. The study collected data using a valid questionnaire. By using SEM-PLS, the findings of this study found direct, mediation, and moderation effects. Patient satisfaction has the most significant impact on patient loyalty ($\beta = 0.555$, $p < 0.000$). And the most significant patient satisfaction also has the most impact on service quality ($\beta = 0.402$) and patient value ($\beta = 0.294$). Another important finding is that the least significant thing in the results of the relationship between exogenous and endogenous variables are three key factor variables with a p value > 0.000 , namely hospital image on patient satisfaction ($\beta = 0.122$) and patient loyalty ($\beta = 0.027$), and patient value on patient loyalty ($\beta = 0.097$). Conclusion: Hospital image significantly impacts patient value, satisfaction, and loyalty at BPJS hospitals. A positive image, including reputation, professional service, and trustworthiness, increases satisfaction and loyalty. Service quality, including reliability, empathy, and responsiveness, also increases patient value. However, service quality alone is insufficient to build loyalty without other factors such as convenience or ease of access. Value, satisfaction, and patient satisfaction are key determinants of patient loyalty at hospitals. Satisfaction mediates the relationship between value and loyalty, indicating that loyalty is not solely shaped by service quality.

Keywords: *Hospital Image, Patient Value, Hospital Service Quality, Patient Satisfaction,*