

## **Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pasien BPJS Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di RSIA Bunda Sejahtera)**

**Yanto Kurniawan<sup>1</sup>, Hery Winoto Tj<sup>2</sup>, Fushen<sup>3</sup>**

Universitas Kristen Krida Wacana, Jakarta Barat, Indonesia

E-mail: yantokurniawanyk116@gmail.com.

### **Abstrak**

Adanya peningkatan jumlah pasien RSIA Bunda Sejahtera sejak akhir tahun 2017 – 2020 yang didominasi oleh pasien BPJS Kesehatan mendorong pengelola untuk menjaga kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit. 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. Penelitian ini dilakukan pada pasien pengguna BPJS Kesehatan yang berobat di rumah sakit dengan jumlah sampel 100 responden. Perangkat lunak yang digunakan untuk pengolahan data adalah SMART-PLS. Dilakukan uji validitas (Convergent Validity dan Discriminant validity) dan uji reliabilitas (Cronbach's Alpha dan Composite Reliability) dengan hasil uji keduanya valid dan reliabel. Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan mempengaruhi Loyalitas sebesar 53,2 % (Nilai R-Square 53,2 %). 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.

**Kata kunci :** Kualitas layanan, Penanganan keluhan, Kepuasan pelanggan, Loyalitas, Pasien BPJS

### Abstract

An increase in the number of patients RSIA Bunda Sejahtera since the end of 2017 - 2020 dominated by BPJS patients health push management to maintain the quality of health services provided by the hospital. The purpose of this research is to see the relations and influence directly or indirectly of its quality services and the handling of complaints against loyalty mediated with patients satisfaction health BPJS users. The study is done at hospitals users health BPJS patients with the total sample 100 respondents. Software used for data management was SMART-PLS. Undergone a validity test (Convergent Validity and Discriminant validity) and the reliability test (Cronbach's Alpha and Composite Reliability) with the test both valid and it is reliable. The quality of services and complaints handling affecting the loyalty of 53,2% (R-Square 53,2%). A direct influence on the outcome of the hypothesis like quality of service and the handling of complaints had more relationship significantly to the satisfaction of patients except the satisfaction of patients and the handling of complaints against loyalty does not have a significant ( $p < 0.05$ ). On the hypothesis indirect effect the quality of services and the handling of complaints against the loyalty that have a mediated by patient satisfaction had links an insignificant ( $p < 0.148$ ). With the result we recommend to the development of the hospital should more pay attention to direct influence of the quality of the service and the handling of complaints against patient satisfaction and loyalty

**Keywords :** Service Quality, Complaints Handling, Customer Satisfaction, Loyalty, BPJS patients

### Pendahuluan

Belum meratanya pelayanan kesehatan secara nasional terutama bagi masyarakat menengah ke bawah dan di pelosok-pelosok tanah air maka di negeri tercinta Indonesia perlu adanya suatu sistem pembiayaan kesehatan secara nasional seperti yang telah dilakukan oleh negara-negara berkembang dan negara-negara maju lainnya dimana telah mempunyai suatu sistem pembiayaan kesehatan secara nasional yang dikenal sebagai National Health Coverage (NHC). Pada 1 Januari 2014 berdasarkan UU BPJS No.24 tahun 2011 Indonesia mulai mengimplementasikan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Pada awal berdirinya sebuah Rumah Sakit Ibu dan Anak di daerah Tangerang Utara dimana jumlah pasien masih belum terbilang banyak, pihak rumah sakit mulai melakukan kerjasama dengan beberapa Asuransi Kesehatan, Perusahaan-perusahaan, praktek-praktek bidan mandiri dan klinik-klinik di sekitar rumah sakit. Namun usaha ini tidak menunjukkan kemajuan rumah sakit. Pada era Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) rumah sakit mengalami peningkatan jumlah pasiennya cukup signifikan dari tahun ke tahun yang didominasi terutama oleh peningkatan jumlah pasien BPJS Kesehatan, seperti pada Tabel 1. :

Tabel 1 : Pasien Rawat Inap RSIA tahun 2017-2020

No.	TAHUN	JUMLAH PASIEN		
		BPJS	ASURANSI	UMUM
1	2017	12	2.190	1.459
2	2018	4.449	15	1.388
3	2019	5.049	1.037	37
4	2020	4.392	45	686

Sumber : Rekam Medis RSIA Bunda Sejahtera

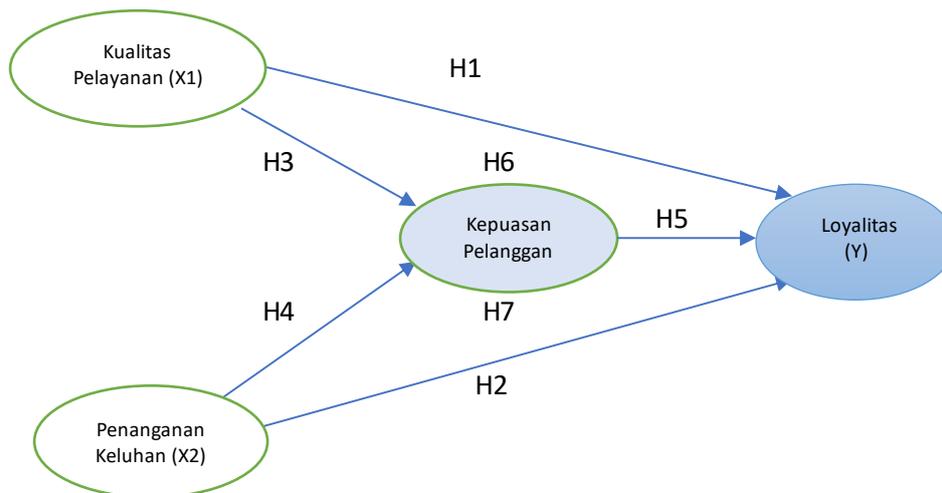
Berdasarkan tabel 1 pada bulan Desember 2017 awal kerjasama rumah sakit dengan BPJS Kesehatan terdapat 12 pasien yang datang berobat dan dirawat inap di rumah sakit, terjadi peningkatan yang signifikan pada tahun 2018 yaitu sebanyak 4.449 pasien BPJS Kesehatan. Demikian pula pada tahun 2019 terjadi peningkatan pasien BPJS Kesehatan yang cukup signifikan yaitu menjadi 5.049 pasien namun terjadi sedikit penurunan pada tahun 2020 yaitu menjadi 4.392 pasien BPJS Kesehatan.

Fakta yang terjadi di rumah sakit pasien BPJS Kesehatan mendominasi ruang rawat inap sampai sekitar rata-rata 81% dari total pasien rawat inap selama 3 tahun berturut-turut yaitu dari tahun 2018-2020. Berdasarkan data rawat inap tersebut, peneliti menduga bahwa kepuasan pasien berpengaruh pada loyalitas pasien BPJS Kesehatan (Hossain *et al*, 2019 dan Saleem dan Raja, 2014). Penelitian yang dilakukan oleh Sawitri, (2013) menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Selanjutnya Menurut Friele *et al*, 2015, pasien mengajukan keluhan karena menginginkan

adanya penjelasan tentang apa yang terjadi serta meminta adanya solusi untuk mencegah ketidaknyamanan yang mereka rasakan. Penanganan komplain pasien rumah sakit saat ini menjadi salah satu kunci utama untuk rumah sakit agar terus meningkatkan pelayanannya dan berkembang. Sedangkan menurut Li *et al*. (2012), WHO yang menyatakan bahwa sistem asuransi kesehatan di Shanghai-China tidak mampu meningkatkan kepuasan penduduk karena berdampak pada peningkatan beban keuangan dan tingginya harga obat-obatan.

### Hipotesis

Penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh dari Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas, pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas, pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Pelanggan sebagai mediasi serta pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas bagi pasien-pasien peserta BPJS Kesehatan RSIA Bunda Sejahtera dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka konseptual

Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan yang membaik atau meningkat akan berdampak kepada semakin loyalnya pasien terhadap rumah sakit, dengan demikian dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

1. H1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Loyalitas
2. H2 : Penanganan Keluhan berpengaruh positif terhadap Loyalitas
3. H3 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan
4. H4 : Penanganan Keluhan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan
5. H5 : Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif terhadap Loyalitas
6. H6 : Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Loyalitas yang di mediasi oleh Kepuasan Pelanggan.
7. H7 : Penanganan Keluhan berpengaruh positif terhadap Loyalitas yang di mediasi

oleh Kepuasan Pelanggan

### Metode Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang dilakukan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Sejahtera di daerah Tangerang Utara. Penelitian ini dilakukan pada pasien pengguna BPJS Kesehatan di unit rawat inap (50 pasien) dan rawat jalan (50 pasien) pada periode tanggal 9 – 23 Oktober 2021. Sample dalam penelitian ini diambil dengan teknik *Probability Sampling*.

Besarnya sampel ditentukan dengan berdasarkan Metode HAIR *et al* (2010), dimana dinyatakan bahwa apabila ukuran sampel terlalu besar, maka metode mejadi sangat sensitif sehingga sulit untuk mendapatkan ukuran-ukuran goodness of fit yang baik. Sehingga disarankan ukuran sampel minimum adalah 5- 10 observasi untuk setiap parameter yang diestimasi, yaitu

$N = 5 \times$  variabel operasional penelitian (Indikator)

$N =$  jumlah responden yang akan diteliti,

Variabel operasional = jumlah indikator dari masing-masing variabel

Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah :

$N = 5 \times 20$  variabel operasional (Indikator)  
= 100 responden

Jadi jumlah sampel responden yang akan diteliti adalah sebanyak 100 responden dengan cara memberikan kuesioner kepada pasien BPJS Kesehatan yang berobat ke rumah sakit sebagai kriteria inklusinya.

Variabel dalam penelitian ini multivariat maka untuk menganalisis data ini menggunakan teknik analisis statistik multivariat yang disebut sebagai SEM (Structural Equation Modeling) yang menggunakan Smart-Partial Least Square (Smart-PLS) sebagai alat hitungnya dimana analisis akan dilakukan secara deskriptif dan statistik.

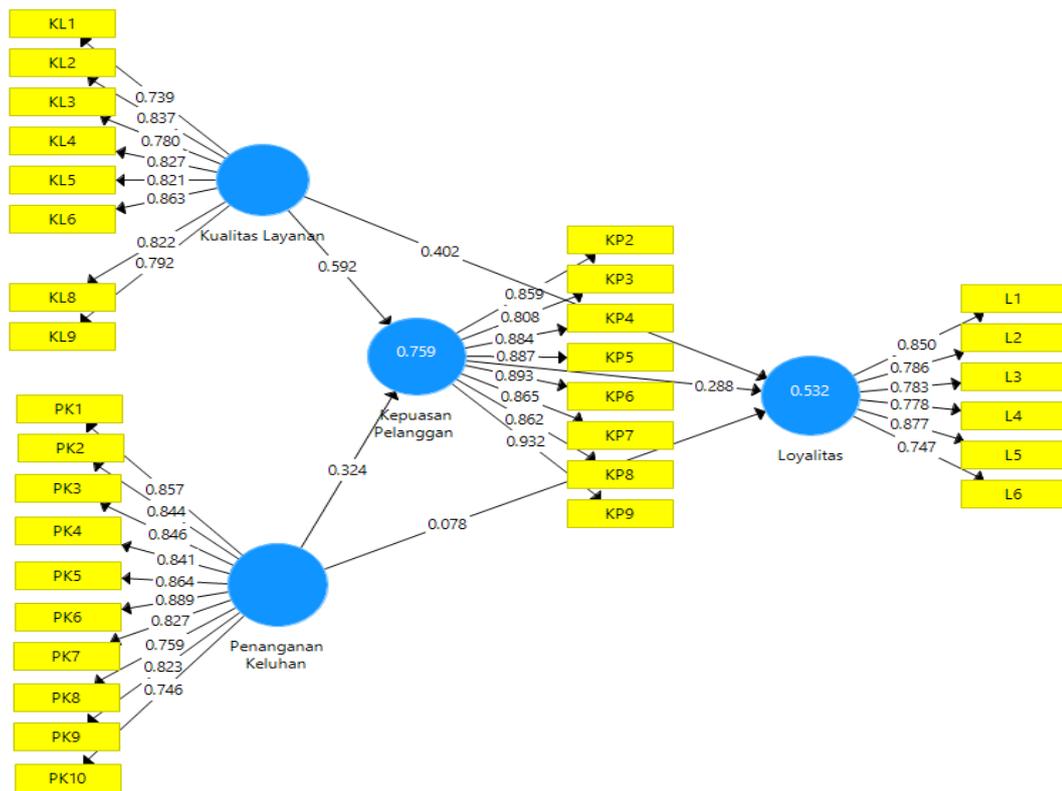
### Hasil Penelitian dan diskusi

Karakteristik responden (100 responden) yang mendominasi pengisian kuesioner yaitu sebanyak 64 orang (64 %) adalah wanita, kelompok usia didominasi oleh usia 26-55 tahun sebanyak 75 orang (75 %), 53 orang (53 %) berpendidikan SMA dan 54 orang (54 %) tidak mempunyai pekerjaan.

Dari hasil analisis penelitian dengan menggunakan Smart-PLS sebagai alat hitungnya didapatkan,

Pada Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*) pada uji Validitas didapatkan *nilai loading factor* pada uji *Convergent Validity* > 0,7 dan nilai *Average Variance Extracted (AVE)* > 0,5. Sedangkan pada uji Reliabilitas didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* masing-masing > 0,7. Yang artinya alat ukur yang dipakai dalam penelitian ini sudah valid dan reliabel.

Pada Analisis Model Struktural (*Innner Model*) didapatkan nilai uji R Square sebesar 0,532 yang bila dipersentasekan menjadi 53,2 % ( $0,532 \times 100 \% = 53,2 \%$ ) yang berarti variabel-variabel eksogen (*independent*) - Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan mempengaruhi variabel endogen (*dependent*) - Loyalitas sebesar 53,2 % dan sebesar 46,8 % ( $100 \% - 53,2 \% = 46,8 \%$ ) dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Pada *Model Fit* didapat nilai NFI 0,693 yang bila dipersentasekan menjadi 69,3 % yang artinya model yang dipakai dalam penelitian ini 69,3 % sudah tepat.



Gambar 2. *Convergent Validity*

Tabel 1. *Average Variance Extracted (AVE)*

	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
<b>Kepuasan Pelanggan</b>	<b>0,764</b>
<b>Kualitas Layanan</b>	<b>0,658</b>
<b>Loyalitas</b>	<b>0,648</b>
<b>Penanganan Keluhan</b>	<b>0,690</b>

Tabel 2. *Cronbach's Alpha dan Composite Reliability*

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
<b>Kepuasan Pelanggan</b>	<b>0,956</b>	<b>0,963</b>
<b>Kualitas Layanan</b>	<b>0,925</b>	<b>0,939</b>
<b>Loyalitas</b>	<b>0,890</b>	<b>0,917</b>
<b>Penanganan Keluhan</b>	<b>0,950</b>	<b>0,957</b>

Sumber : Smart PLS-Uji Reliabilitas, *Cronbach's Alpha dan Composite Reliability*

**Tabel 3. R Square (R2)**

	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
Kepuasan Pelanggan	0,759	0,754
Loyalitas	0,532	0,517

Sumber : Smart PLS-Uji *R Square*

**Tabel 4. Model Fit**

	<i>Saturated Model</i>	<i>Estimated Model</i>
SRMR	0,071	0,071
d_ ULS	2,632	2,632
d_ G	2,599	2,599
Chi-Square	1159,882	1159,882
NFI	0,693	0,693

Sumber : Smart PLS-Uji *Model Fit*

3. Uji Hipotesis pada penelitian ini yaitu :

a. Pengaruh langsung dengan uji *T-Statistic* dan *Path Coefficient*.

**Tabel 5. Path Coefficient**

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics (O/STDEV)</i>	<i>P Values</i>
Kepuasan Pelanggan -> Loyalitas	0,288	0,269	0,177	1,628	<b>0,104</b>
Kualitas Layanan -> Kepuasan Pelanggan	0,592	0,576	0,115	5,164	<b>0,000</b>
Kualitas Layanan -> Loyalitas	0,402	0,396	0,146	2,762	<b>0,006</b>
Penanganan Keluhan -> Kepuasan Pelanggan	0,324	0,337	0,097	3,329	<b>0,001</b>
Penanganan Keluhan -> Loyalitas	0,078	0,099	0,194	0,401	<b>0,689</b>

Sumber : Smart PLS-*Path Coefficient*

Tabel *Path Coefficient* di atas memperlihatkan signifikansi dan hubungan pengaruh dari variabel-variabel eksogen (*independent*) terhadap variabel endogen

(*dependent*) secara langsung. Dalam hal ini hipotesis akan diterima bila nilai *T-Statistic* > 1,96 dan *P-value* < 0,05 sedangkan variabel eksogen (*independent*) berpengaruh positif terhadap

variabel endogen (*dependent*) bila nilai *Original Samplanya* (Koefisien Regresi) positif ( $> 0$ ). Pada penelitian ini nilai *T-Statistic*  $> 1,96$  maka hubungan antara variabel eksogen (*independent*) dengan variabel endogen (*dependent*) menunjukkan adanya hubungan yang signifikan, maka dapat diuraikan sebagai berikut :

Hipotesis 1 :

Kualitas Layanan signifikan dan berpengaruh positif terhadap Loyalitas karena nilai *T-Statistic*  $2,762 > 1,96$ , *P value*  $0,006 < 0,05$  dan *Original sample*  $0,402$  (positif), maka hipotesis pertama dalam penelitian ini dapat diterima.

Hipotesis 2 :

Penanganan Keluhan tidak signifikan terhadap Loyalitas karena nilai *T-Statistic*  $0,401 < 1,96$  dan *P-value*  $0,689 > 0,05$  maka hipotesis kedua dalam penelitian ini tidak dapat diterima.

Hipotesis 3 :

**Tabel 6. Specific Indirect Effects**

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics (O/STDEV)</i>	<i>P Values</i>
Penanganan Keluhan -> Kepuasan Pelanggan -> Loyalitas	0,093	0,089	0,064	1,449	<b>0,148</b>
Kualitas Layanan -> Kepuasan Pelanggan -> Loyalitas	0,170	0,158	0,113	1,503	<b>0,134</b>

Sumber : Smart PLS- *Specific Indirect Effects*

Hubungan pengaruh antara variabel-variabel eksogen (*independent*) terhadap variabel endogen (*dependent*) dilihat dari nilai uji *T-Statistic* bila nilainya  $> 1,96$  atau *P Value*  $> 0,05$

Kualitas Layanan signifikan dan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan karena nilai *T-Statistic*  $5,164 > 1,96$ , *P-value*  $0,000 < 0,05$  dan *Original sample*  $0,592$  (positif), maka hipotesis ketiga dalam penelitian ini dapat diterima.

Hipotesis 4 :

Penanganan Keluhan signifikan dan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan karena nilai *T-Statistic*  $3,329 > 1,96$ , *P value*  $0,001 < 0,05$  dan *Original sample*  $0,324$  (positif), maka hipotesis keempat dalam penelitian ini dapat diterima.

Hipotesis 5 :

Kepuasan Pelanggan tidak signifikan terhadap Loyalitas karena nilai *T-Statistic*  $1,628 < 1,96$  dan *P-value*  $0,104 > 0,05$ , maka hipotesis kelima dalam penelitian ini tidak dapat diterima

b. Pengaruh tidak langsung

maka hubungan antara variabel-variabel eksogen (*independent*) terhadap variabel endogen (*dependent*) adalah signifikan dan nilai *Original Sampel* (Koefisien Regresi) mempunyai pengaruh

yang positif bila nilainya di atas 0 atau positif maka dari tabel di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

Hipotesis 6 :

Pengaruh tidak langsung Kualitas Layanan terhadap Loyalitas yang dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan adalah tidak signifikan karena nilai *T-Statistic*  $1,503 < 1,96$  dan *P value*  $0,134 > 0,05$ , maka hipotesis keenam dalam penelitian ini tidak dapat diterima.

Hipotesis 7 :

Pengaruh tidak langsung Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas yang dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan adalah tidak signifikan karena nilai *T-Statistic*  $1,449 < 1,96$  dan *P-value*  $0,148 > 0,05$ , maka hipotesis ketujuh dalam penelitian ini tidak dapat diterima.

Berdasarkan hasil analisis data dan temuan serta pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya maka Kualitas Layanan signifikan dan berpengaruh positif terhadap Loyalitas yang berarti bila kualitas layanan di rumah sakit semakin baik maka loyalitas pasien akan semakin meningkat dalam berobat kembali ke rumah sakit, Penanganan Keluhan tidak signifikan terhadap Loyalitas yang berarti penanganan keluhan tidak berdampak pada loyalitas pasien rumah sakit, kemungkinan tidak berdampak pada penanganan keluhan terhadap loyalitas adalah karena jaranganya komplain terhadap rumah sakit. Kualitas Layanan signifikan dan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan yang berarti bila kualitas layanan di rumah sakit semakin baik

maka kepuasan pasien akan semakin meningkat. Kepuasan pasien ini menjadi parameter yang sangat penting untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Penanganan Keluhan signifikan dan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan yang berarti penanganan keluhan yang baik, cepat dan responsif akan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Kepuasan Pelanggan dan Penanganan Keluhan tidak signifikan terhadap Loyalitas yang berarti kepuasan pasien BPJS Kesehatan di rumah sakit yang menerima layanan di rumah sakit masih di bawah ekspektasi atau harapan mereka sebagai pengguna layanan BPJS Kesehatan (Nur Kholis et al, 2018), ada kemungkinan lain bila dilihat dari karakteristik responden yang 64 % wanita, 54 % tidak bekerja dan 58 % berpenghasilan < Rp 4.000.000,- dan dari hasil analisis didapat bahwa pengaruh langsung kualitas layanan dan pengaruh langsung penanganan keluhan terhadap kepuasan pelanggan adalah signifikan maka dapat disimpulkan pula bahwa responden merasa puas namun karena sosial ekonomi dan tingkat kesejahteraan responden masih di bawah standard minimum daerah sehingga tidak ada pola berpikir sebagian besar responden untuk berobat kembali ke rumah sakit ini bila mengalami sakit di kemudian hari. Responden datang berobat kembali karena dirujuk oleh fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti klinik BPJS Kesehatan dan bidan praktek. Kualitas Layanan terhadap Loyalitas yang dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan adalah tidak signifikan yang berarti tidak ada efek mediasi dari kepuasan

pelanggan karena kualitas layanan tidak berdampak pada loyalitas bila dimediasi oleh kepuasan pelanggan, Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas yang dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan adalah tidak signifikan yang berarti tidak ada efek mediasi dari Kepuasan Pelanggan karena penanganan keluhan tidak berdampak pada loyalitas baik dimediasi atau tidak dimediasi oleh kepuasan pelanggan.

### **Kesimpulan**

Pengaruh langsung 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 ( $P < 0.05$ ). Pengaruh tidak langsung kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas yang dimediasi oleh kepuasan pasien mempunyai hubungan yang tidak signifikan ( $P < 0.148$ ). Jadi tidak ada efek mediasi dalam penelitian ini.

### **Saran**

Penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan untuk mengembangkan kualitas layanan khususnya pada pasien-pasien pengguna BPJS Kesehatan di rumah sakit. Diharapkan manajemen rumah sakit dapat mengembangkan terutama keterampilan komunikasi bagi para tenaga medis dokter dan perawat dalam hal berkomunikasi dalam bahasa yang sederhana, singkat namun dapat dimengerti oleh pasien dalam hal penjelasan tentang penyakit pasien, meningkatkan ketrampilan medis dan non medis bagi perawat seperti Bantuan Hidup Dasar dan *Service Excellent*, meningkatkan ketrampilan petugas penanganan keluhan rumah sakit dalam menangani keluhan agar bisa lebih cepat dan tanggap terhadap keluhan pasien, melakukan renovasi tampilan fisik bangunan agar terlihat menarik dan nyaman terutama di ruang tunggu dan kamar rawat inap pasien sehingga pasien yang merasa terkesan dan puas akan merekomendasikan rumah sakit kepada kerabatnya untuk berobat

## DAFTAR PUSTAKA

- Adnan, A. Z., Rahayu, A., Hendrayati, H., & Yusuf, R. (2021). The Role of Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) in Improving Service Quality. *Journal of Physics: Conference Series*, 1764(1), 1–5. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1764/1/012051>
- Aliman, N. K., & Mohamad, W. N. (2016). Linking Service Quality, Patients' Satisfaction and Behavioral Intentions: An Investigation on Private Healthcare in Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 224(August 2015), 141–148. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.419>
- Anisa, M. (2020). *Analisis pengaruh Penanganan Komplain dan Citra Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien, situs online BPJS Kesehatan*.
- Bakar, C., Seval Akgün, H., & Al Assaf, A. F. (2008). The role of expectations in patient assessments of hospital care: An example from a university hospital network, Turkey. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 21(4), 343–355. <https://doi.org/10.1108/09526860810880144>
- Dachyar, M., Farizal, & Minar, I. P. (2018). Patients' Loyalty Improvement in Public Hospital. *MATEC Web of Conferences*, 248, 0–4. <https://doi.org/10.1051/mateconf/201824803015>
- Devadasan, N., Criel, B., Van Damme, W., Lefevre, P., Manoharan, S., & van der Stuyft, P. (2011). Community health insurance schemes & patient satisfaction - Evidence from India. *Indian Journal of Medical Research*, 133(1), 40–49.
- Dr.Dra.Wiwik Suryandartiwi A, M. (2020). *Pengaruh Complaint Handling terhadap Patient Loyalty melalui Satisfaction Complaint Handling du Rumah Sakit penyelenggara BPJS Yogyakarta*. 1(1).
- Hajikhani, S., Tabibi, S. J., & Riahi, L. (2015). The Relationship Between the Customer Relationship Management and Patients' Loyalty to Hospitals. *Global Journal of Health Science*, 8(3), 65–71. <https://doi.org/10.5539/gjhs.v8n3p65>
- Hermawan, A. F., & Surharyono. (2018). Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia di Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 55(2), 192–201.
- Haryono, P. B. (2016). How to win Customer through Customer Service with Heart. Andi Yogyakarta.
- Haryono, P. B. (2018). How to manage Customer Voice (2nd ed.). Andi Yogyakarta.
- Hu, L. L., Ding, H., Liu, S., Wang, Z., Hu, G., & Liu, Y. (2020). Influence of patient and hospital characteristics on inpatient satisfaction in China's tertiary hospitals: A cross-sectional study. *Health Expectations*, 23(1), 115–124. <https://doi.org/10.1111/hex.12974>
- Irtanto, I., & Sutanto, S. H. (2019). Kebijakan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat miskin di Kabupaten Probolinggo. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 11–28. <https://doi.org/10.26905/pjiap.v4i1.2343>
- Jiang, K., You, D., Li, Z., Wei, W., & Mainstone, M. (2018). Effects of rural medical insurance on chronically ill patients' choice of the same hospital again in rural Northern China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(4). <https://doi.org/10.3390/ijerph15040731>
- Juhana, D., Manik, E., Febrinella, C., & Sidharta, I. (2015). Empirical study on patient satisfaction and patient loyalty on public hospital in Bandung, Indonesia. *International Journal of Applied Business and Economic Research*, 13(6), 4305–4326.
- Juwita, G. S., Marlinae, L., & Rahman, F. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 4(2).

- <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v4i2.3841>  
Kee, J. W. Y., Khoo, H. S., Lim, I., & Koh, M. Y. H. (2018). Communication Skills in Patient-Doctor Interactions: Learning from Patient Complaints. *Health Professions Education*, 4(2), 97–106. <https://doi.org/10.1016/j.hpe.2017.03.006>
- Kholis, N., Ratnawati, A., & Farida, Y. N. (2018). Customer Satisfaction on the Performance of Social Security Administrator (Bpjs) Health in Central Java, Indonesia. *The International Journal of Organizational Innovation*, 10(April 2018), 150–166.
- Liu, X., Yang, F., Cheng, W., Wu, Y., Cheng, J., Sun, W., Yan, X., Luo, M., Mo, X., Hu, M., Lin, Q., & Shi, J. (2020). Mixed methods research on satisfaction with basic medical insurance for urban and rural residents in China. *BMC Public Health*, 20(1), 1–16. <https://doi.org/10.1186/s12889-020-09277-1>
- Mosadeghrad, A. M. (2014). Patient choice of a hospital: Implications for health policy and management. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 27(2), 152–164. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-11-2012-0119>
- Merjanti, Z. (2020). *Analisis Hubungan Antara Kualitas Layanan Digital , Persepsi Nilai , Dan Loyalitas Pada Sektor Publik : Studi Pada Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Yogyakarta Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Indonesia Yogyakarta*.
- Pertiwi, D. S. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas pasien rawat jalan di RSP. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Rustida*, 06(02 Juli 2019), 97–107.
- Ratnawati, A., Mislan Cokrohadi Sumarto, W. bin, & Kholis, N. (2020). Improving the satisfaction and loyalty of BPJS healthcare in Indonesia: a Sharia perspective. *Journal of Islamic Marketing*. <https://doi.org/10.1108/JIMA-01-2020-0005>
- Syawitri, N., & Suprayitno, S. (2021). Hubungan Pelayanan Informasi dan Kepuasan Peserta BPJS di Puskesmas Segiri Kota Samarinda. *Borneo Student Research (BSR)*, 2(2), 1087–1092. <https://journals.umkt.ac.id/index.php/bsr/article/download/1767/805>
- Tazkiya, F. H., Diah PW, I. A., & Damayanti, R. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pengguna Kartu Bpjs Di Rumah Sakit Dr. Oen Surakarta. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 3(02), 485–492. <https://doi.org/10.29040/jie.v3i02.670>
- Victoor, A., Delnoij, D. M., Friele, R. D., & Rademakers, J. J. (2012). Determinants of patient choice of healthcare providers: A scoping review. *BMC Health Services Research*, 12(1), 1. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-12-272>
- Wendel, S., De Jong, J. D., & Curfs, E. C. (2011). Consumer evaluation of complaint handling in the Dutch health insurance market. *BMC Health Services Research*, 11(1), 310. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-11-310>
- Fitriani, S. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Rawat Inap RSUD Dr. Moewardi. *Universita Muhammadiyah Surakarta*, 1(1), 18–19.
- Syur'an, N. O., & Ma'ruf. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Sebagai Mediasi : Studi Kasus Terhadap Pengguna BPJS Kesehatan Di Instalasi Rawat Jalan RS UNAND. *Seiko: Journal of Management and Business*, 3(3), 353–363.
- Haryanto, A. T., & Dewi, S. N. (2018). Peran mediator kepuasan untuk mengolaborasi kualitas pelayanan, citra dan penanganan komplain terhadap loyalitas (studi pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Amal Sehat Sragen). *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis*, 6(1), 1. <https://doi.org/10.26486/jpsb.v6i1.416>
- Anisa, M. (2020). Analisis pengaruh Penanganan Komplain dan Citra Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien, situs online BPJS Kesehatan.
- Undang-undang (UU) Republik Indonesia No.24 tahun 2011, Tentang : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)