

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN PENGGUNA BPJS KESEHATAN DI KOTA PALEMBANG

CHELLY CAHAYA IMANI



**PROGRAM STUDI AKTUARIA
SEKOLAH SAINS DATA, MATEMATIKA, DAN INFORMATIKA
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Kota Palembang” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli Tahun 2025

Chelly Cahaya Imani
G94190040

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

ABSTRAK

CHELLY CAHAYA IMANI. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Kota Palembang. Dibimbing oleh BUDI SUHARJO.

Layanan kesehatan yang berkualitas merupakan hak dasar setiap warga negara. Melalui BPJS Kesehatan, pemerintah berupaya menyediakan jaminan kesehatan yang merata. Namun, mutu layanan yang diterima peserta masih menjadi perhatian, terutama terkait kepuasan dan loyalitas pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan memengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien pengguna BPJS Kesehatan di Kota Palembang. Kualitas layanan diukur melalui lima dimensi SERVQUAL. Data dikumpulkan dari 209 responden berusia 17-60 tahun yang berdomisili di Palembang dan pernah menggunakan layanan BPJS Kesehatan. Analisis dilakukan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) melalui pendekatan *Unweighted Least Squares* (ULS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa empat dimensi: bukti fisik, keandalan, jaminan dan empati, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien, sedangkan daya tanggap berpengaruh positif namun tidak signifikan. Selain itu, kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna BPJS Kesehatan. Temuan ini menekankan pentingnya peningkatan layanan terutama bidang non-medis untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas peserta BPJS.

Kata kunci: Kualitas layanan, Kepuasan, Loyalitas, BPJS Kesehatan, SEM

ABSTRACT

CHELLY CAHAYA IMANI. Analysis of the Effect of Service Quality on the Satisfaction and Loyalty of BPJS Kesehatan Patients in Palembang City. Supervised by BUDI SUHARJO.

Quality healthcare is a basic right for all citizens. The government, through BPJS Kesehatan, aims to provide equitable health insurance. However, service quality remains a concern, particularly in terms of participant satisfaction and loyalty. This study aims to analyze the effect of service quality on the satisfaction and loyalty of BPJS patients in Palembang. Service quality was measured using five SERVQUAL dimensions. Data were collected from 209 respondents aged 17-60 years who reside in Palembang and have used BPJS services. The analysis was conducted using Structural Equation Modeling (SEM) with the Unweighted Least Squares (ULS) method. The results indicate that four dimensions: tangibles, reliability, assurance, and empathy, have a positive and significant effect on patient satisfaction and loyalty, while responsiveness does not. Furthermore, patient satisfaction significantly contributes to their loyalty towards BPJS Kesehatan. These results emphasize the importance of improving services, especially in non-medical aspects of service quality to enhance BPJS patient satisfaction and loyalty.

Keywords: Service quality, Satisfaction, Loyalty, BPJS Kesehatan, SEM

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2025
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah; dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN PENGGUNA BPJS KESEHATAN DI KOTA PALEMBANG

CHELLY CAHAYA IMANI

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Aktuaria pada
Program Studi Aktuaria

**PROGRAM STUDI AKTUARIA
SEKOLAH SAINS DATA, MATEMATIKA, DAN INFORMATIKA
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

- 1 Ir. Ngakan Komang Kutha Ardana, M.Sc.
- 2 Dr. Ir. I Gusti Putu Purnaba, DEA.

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Kota Palembang

Nama : Chelly Cahaya Imani

NIM : G94190040

Disetujui oleh

Pembimbing :

Dr. Ir. Budi Suharjo, M.S.

Diketahui oleh

Ketua Program Studi Aktuaria:

Dr. Ir. I Gusti Putu Purnaba, DEA.

NIP. 19651218 199002 1 001

Tanggal Ujian:
Senin, 14 Juli 2025

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhanaahu Wa Ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah yang berjudul "*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Kota Palembang*". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Aktuaria, Sekolah Sains Data, Matematika, dan Informatika, Institut Pertanian Bogor.

Penulisan karya tulis ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan serta bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Sahilmi dan Ibu Feraliliya selaku orang tua, serta Mbak Vega dan Mbak Ilma selaku kakak tercinta dan Arkana, keponakan tersayang, yang telah memberikan doa, semangat, dan dukungan moril yang tak ternilai selama proses penulisan skripsi ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Bapak Dr. Ir. Budi Suharjo, M.S., selaku dosen pembimbing, atas segala bimbingan, arahan, dan ilmu yang telah diberikan sejak awal hingga skripsi ini selesai. Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada Bapak Dr. Ir. I Gusti Putu Purnaba, DEA., selaku Ketua Program Studi Aktuaria, atas dukungan dan arahnya selama masa studi, serta kepada Bapak Ir. Ngakan Komang Kutha Ardana, M.Sc. dan Bapak Dr. Ir. I Gusti Putu Purnaba, DEA., selaku dosen penguji, atas masukan dan saran yang sangat berharga dalam penyempurnaan skripsi ini.

Tak lupa, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh dosen dan staf Sekolah Sains Data, Matematika, dan Informatika atas ilmu dan bantuan yang telah diberikan selama masa perkuliahan. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Jesse, Tias dan teman-teman yang telah menjadi bagian penting dalam proses penyusunan karya ini, serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu namun telah berkontribusi dalam bentuk apa pun.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi menyempurnakan karya ini dimasa mendatang. Semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi kontribusi ilmiah dalam bidang pelayanan kesehatan.

Bogor, Juli 2025

Chelly Cahaya Imani

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan.....	2
II TINJAUAN PUSTAKA	3
2.1. Penelitian Terdahulu.....	3
2.2. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan	4
2.3. Kualitas Layanan	5
2.4. Kepuasan Pelanggan	6
2.5. Loyalitas	6
2.6. <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	7
2.7. Metode Pendugaan Koefisien Model	8
2.8. Uji Kesesuaian Model	9
2.9. Hubungan Antar Variabel	12
III METODOLOGI PENELITIAN	14
3.1. Sumber Data	14
3.2. Jumlah dan Metode Sampling	14
3.3. Tahapan Penelitian	14
IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	18
4.1. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	18
4.2. Analisis Deskriptif Data Penelitian	19
4.3. Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	24
V KESIMPULAN DAN SARAN	33
5.1. Kesimpulan.....	33
5.2. Saran.....	33
DAFTAR PUSTAKA	35
LAMPIRAN.....	38
RIWAYAT HIDUP	54

DAFTAR TABEL

	Halaman
1 Variabel laten dan variabel indikator	14
2 Demografi responden	18
3 Rekapitulasi analisis deskriptif variabel bukti fisik (X_1) dalam persen	19
4 Rekapitulasi analisis deskriptif variabel keandalan (X_2) dalam persen.....	20
5 Rekapitulasi analisis deskriptif variabel daya tanggap(X_3) dalam persen.....	20
6 Rekapitulasi analisis deskriptif variabel jaminan (X_4) dalam persen.....	21
7 Rekapitulasi analisis deskriptif variabel empati (X_5) dalam persen.....	22
8 Rekapitulasi analisis deskriptif variabel kepuasan (Y_1) dalam persen.....	23
9 Rekapitulasi analisis deskriptif variabel loyalitas (Y_2) dalam persen	23
10 Muatan faktor standar dan hasil uji reliabilitas model awal	25
11 Hasil uji kecocokan model awal	27
12 Muatan faktor standar dan hasil uji reliabilitas model setelah modifikasi	28
13 Hasil uji kecocokan model setelah modifikasi	28
14 Hasil pengujian hipotesis (pengaruh langsung).....	29
15 Hasil pengujian hipotesis (pengaruh tidak langsung).....	30

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1 Model kerangka konseptual	16
2 Tahap analisis SEM	17
3 Hasil pengujian metode <i>unweighted least square</i> (ULS) model awal	25
4 Hasil pengujian metode <i>unweighted least square</i> (ULS) model setelah modifikasi.....	27
5 Hasil pengujian nilai t-hitung pada model setelah modifikasi	29

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1 Kuesioner penelitian	39
2 Syntax LISREL model awal	43
3 Uji kecocokan LISREL model awal	44
4 Syntax LISREL model setelah modifikasi	45
5 Uji kecocokan LISREL model setelah modifikasi	47
6 Sobel Test	48
7 Sumber Data	49