

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN NON JKN TERHADAP KINERJA RUMAH SAKIT MELALUI LOYALITAS PASIEN

Daniel Novian Dharma Setia Budi, Rokiah Kusumapradja

Universitas Esa Unggul Jakarta, Indonesia

Email: daniel_novian@yahoo.com, rokih.kusumapradja@esaunggul.ac.id

ARTIKEL INFO ABSTRAK

Diterima: 10 April 2022
Direvisi: 11 April 2022
Dipublish: 23 April 2022

Kata Kunci:

Pengaruh;
kualitas;
kepuasan;
loyalitas; kinerja;
rumah sakit;

Rumah sakit sebagai organisasi yang kompleks mengalami tantangan di era Sistem Jaminan Kesehatan Nasional sejak tahun 2014. Kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien adalah faktor yang mendukung kinerja rumah sakit. Penelitian dilakukan untuk melihat dampak dari pelayanan dan kepuasan pasien non JKN terhadap kinerja rumah sakit melalui tingkat loyalitas pasien. Penelitian dilakukan di RS Imanuel Way Halim Bandar Lampung pada bulan September dan Oktober 2019 dengan jumlah responden sebanyak 178 responden dari pasien non JKN. Penelitian ini menggunakan model Structural Equation Model (SEM) untuk menganalisis pola hubungan variabel. Variabel bebas adalah kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, variabel intervening adalah loyalitas pasien, dan variabel terikat adalah kinerja rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan fanatisme pelanggan RS Imanuel Way Halim, dilihat dari kinerja keuangan RS yang baik, dan responden menilai kualitas pelayanan RS baik, sehingga puas dan loyal terhadap RS. Loyalitas pasien ditentukan bukan hanya dari kualitas pelayanan. Ketiga faktor (kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien) mempengaruhi kinerja rumah sakit.

ABSTRACT

Hospitals as a complex organization have experienced challenges in the era of the Universal Health Coverage since 2014. Quality of service, patient satisfaction and patient loyalty are factors that support hospital performance. The study was to see the impact of non UHC health service and patient satisfaction on hospital performance through the level of patient loyalty. The study was at Imanuel Way Halim Hospital Bandar Lampung in September and October 2019 with 178 respondents consisting of non UHC patients. This study uses the Structural Equation Model (SEM) to analyze the pattern of variable relationships. The independent variable is service quality and patient satisfaction, intervening variable is patient loyalty, and the dependent variable is hospital performance. The results showed that customer of Imanuel Way Halim Hospital had good fanaticism. The hospital financial performance was good, and respondents rated the quality of hospital services as good, so that they were satisfied and loyal to the hospital. Patient loyalty is determined not only by the quality of service. These three factors (service quality, patient satisfaction and patient loyalty) influence the performance of the hospital.

Keywords:

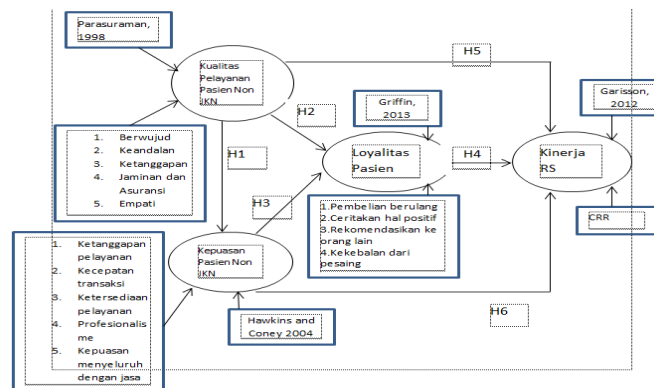
Influence;
quality;
satisfaction;
loyalty;
performance;
hospital;

Pendahuluan

Rumah sakit sebagai penyedia jasa kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik, meningkatkan kinerjanya dengan memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat di bidang kesehatan. (DUMUPA, 2012) Indonesia telah mengembangkan Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dengan dibentuknya program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Setiap pasien mengharapkan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat tercapai kepuasan. (Darwati, 2018) Kepuasan pelanggan terhadap suatu perusahaan dapat dinilai dari loyalitas pelanggan dalam menggunakan suatu produk. (Lovelock & Lovelock, 2001).

Semakin pelanggan sering menggunakan produk sebuah perusahaan, maka loyalitas pelanggan terhadap perusahaan tersebut akan semakin meningkat. (Panjaitan, 2016) Kualitas pelayanan, kepuasan dan citra rumah sakit berpengaruh terhadap loyalitas pasien di RSUD Kabupaten Buton. (Rif'adarajad et al., 2017) Kinerja adalah hasil dari semua kegiatan yang dilakukan suatu perusahaan atau organisasi dan sekaligus merupakan strategi dari suatu organisasi (Lovelock & Lovelock, 2001).

RS Imanuel Way Halim adalah RS swasta kelas B dengan kapasitas 165 tempat tidur yang berada di Kota Bandar Lampung, propinsi Lampung. Sejak tahun 2014 awal mulainya JKN di Indonesia, RS ini sudah ambil bagian. (Soedargo, 2019)



Gambar 1
Kerangka Teoritik

Metode Penelitian

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Imanuel Way Halim Bandar Lampung pada bulan September 2019 saat RS Imanuel Way Halim melayani pasien peserta JKN dan non JKN. Penelitian ini menggunakan model Structural Equation Model (SEM) untuk menganalisis pola hubungan variabel. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Menurut (Noeraini & Sugiyono, 2016). Data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat

yang berasal dari data kuisioner yang diubah menjadi data kuantitatif dengan menggunakan skala interval atau sering disebut juga skala Likert, yaitu skala yang berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut: Sangat Tidak Setuju (1), Tidak Setuju (2), Kurang Setuju (3), Setuju (4) dan Sangat Setuju (5). (Noeraini & Sugiyono, 2016).

Sampel dipilih dari pasien rawat jalan RS Imanuel Way Halim Bandar Lampung yang menggunakan fasilitas non JKN (reguler dan asuransi komersial). Metode yang

digunakan dalam penelitian ini adalah dengan tehnik probability sampling. Jumlah sampel adalah 190 pasien pribadi/reguler dan atau asuransi komersial. Tehnik pengumpulan data melalui metode kuesioner yang merupakan suatu cara memperoleh data pada obyek penelitian. Kuesioner dalam penelitian ini berisi seperangkat pertanyaan mengenai kualitas. (Sutrisno, 2016)

Pelayanan, kepercayaan, kepuasan dan loyalitas pasien. Skala untuk semua indikator masing-masing variable menggunakan skala interval (skala 1 sampai dengan 5), dimulai dari sangat tidak setuju (STS) sampai dengan sangat setuju (SS). Dimana pada skala ini jika nilainya semakin mendekati 1, maka semakin tidak setuju dan jika nilainya

mendekati angka 5 berarti semakin setuju. (Sunjaya & Yanuar, 2012).

Hasil dan Pembahasan

A. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara langsung kepada responden pasien rawat jalan non JKN di RS Imanuel Way Halim Bandar Lampung. Dari 190 lembar kuisisioner yang dibagikan, terisi dan kembali sebanyak 178 lembar (93,68%). (Lasut et al., 2021)

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Jumlah distribusi skor variabel Kualitas Pelayanan terlihat dari tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1
Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan

Dimensi	Skor Rerata	Kategori
<i>Tangible</i>	4,29	Sangat Tinggi
<i>Reliability</i>	4,15	Tinggi
<i>Responsiveness</i>	4,27	Sangat Tinggi
<i>Assurance</i>	4,25	Sangat Tinggi
<i>Emphaty</i>	4,30	Sangat Tinggi

Sumber: Penghitungan Statistik

2. Variabel Kepuasan Pasien (X2)

Jumlah distribusi skor Variabel Kepuasan Pasien terlihat dari tabel 2 sebagai berikut :

Tabel 2
Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan

Dimensi	Skor Rerata	Kategori
Ketanggapan pelayanan	4,28	Sangat Tinggi
Kecepatan transaksi	4,16	Tinggi
Ketersediaan pelayanan	4,20	Tinggi
Profesionalisme	4,26	Sangat Tinggi
Kepuasan menyeluruh	4,22	Sangat Tinggi

Sumber: Penghitungan Statistik

3. Variabel Loyalitas Pasien (Z)

Jumlah distribusi skor Variabel Loyalitas Pasien terlihat dari tabel 3 sebagai berikut :

Tabel 3
Distribusi Responden Berdasarkan Loyalitas

Dimensi	Skor Rerata	Katogori
Pembelian berulang	4,20	Tinggi
Ceritakan hal positif	3,97	Tinggi
Rekomendasi ke orang lain	4,27	Sangat Tinggi
Kekebalan dari pesaing	4,19	Tinggi

Sumber: Penghitungan Statistik

4. Variabel Kinerja Rumah Sakit (Y)

Tabel 4
Kinerja Rumah Sakit

Kinerja RS	Skor	Kategori
CRR	4,94	Sangat Tinggi

Sumber: Laporan Keuangan RS 2019

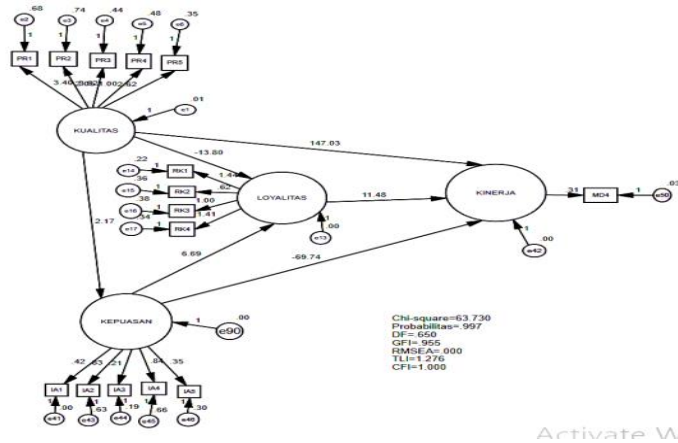
Pada penelitian ini, peneliti mengukur kualitas data dengan melakukan uji validitas dan reabilitas menggunakan instrument SPSS. Pada instrumen kualitas pelayanan dengan 15 pertanyaan didapatkan nilai koefisien reliabilitasnya 0,771 dan nilai r hitung di atas r tabel 0,339. Pada instrumen kepuasan dengan 5 pertanyaan didapatkan nilai koefisien reliabilitasnya 0,833 dan nilai r hitung di atas r tabel 0,339. Pada instrumen loyalitas dengan 4 pertanyaan didapatkan nilai koefisien reliabilitasnya 0,838 dan nilai r hitung di atas r tabel 0,339. Sehingga

seluruh instrumen pertanyaan dalam kuesioner dapat digunakan dalam penelitian Teknik analisis data menggunakan analisis structural equation modelling (SEM) (Darwati, 2018). Penelitian ini terdiri dari 4 variabel yaitu variabel kualitas pelayanan, kepuasan pasien, loyalitas pasien dan kinerja rumah sakit. Dari total 24 pernyataan yang ada di kuisisioner, masing-masing indikator yang mempunyai lebih dari 1 pernyataan dibuat average terlebih dahulu. (Mailani & Fitri, 2017)

Tabel 5
Hasil Uji Kecocokan Model Goodness of Fit (GOF)

Ukuran <i>Goodness of Fit</i>	Kriteria kecocokan	Nilai estimasi
CMIN/ DF	$\leq 2,00$	0,650
P Value	$P > 0,05$	0,997
RMSEA	$\leq 0,08$	0,000
IFI	$\geq 0,90$	1,245
TLI	$\geq 0,95$	1,276
CFI	$> 0,90$	1,000

Sumber: Output SEM V23



Gambar 2
Confirmatory Factor Analysis (CFA)

Uji hipotesa dilakukan untuk mengetahui berpengaruh atau tidaknya variabel independen terhadap variabel dependent Hipotesis dinyatakan diterima

jika nilai Prob(P) <0,005 . Hasil uji hipotesis dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 6
Regression Weight: (Group Number 1 – Deafult Model)

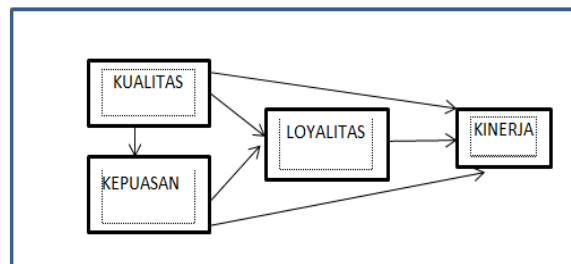
		Estimate	P	Hasil
Kepuasan	← Kualitas	2,166	0,000	Diterima
Loyalitas	← Kepuasan	6,694	0,000	Diterima
Loyalitas	← Kualitas	-13,799	0,002	Ditolak
Kinerja	← Loyalitas	11,478	0,000	Diterima
Kinerja	← Kualitas	147,025	0,015	Diterima
Kinerja	← Kepuasan	69,738	0,014	Diterima

Sumber: Output SEMV23

a. Uji intervening

Uji intervening dihitung dengan melihat nilai pada parameter estimasi

dimana pengaruh tidak langsung lebih besar dari pengaruh langsung (PTL>PL).



Gambar 3
Uji Intervening

Tabel 6
Kualitas kepuasan loyalitas

	Kualitas	Kepuasan	Loyalitas
Kepuasan	.000	.000	.000
Loyalitas	6.438	.000	.000
Kinerja	-24.346	28.635	.000

Berdasarkan tabel 6 dapat disimpulkan loyalitas pasien tidak mampu mengantarkan kinerja rumah sakit karena kualitas pelayanan, tetapi kepuasan dan loyalitas pelanggan berpengaruh positif terhadap kinerja rumah sakit.

B. Pembahasan

Dalam penelitian ini, responden dipilih dari pasien yang tidak menggunakan fasilitas JKN saat berobat di RS Imanuel Way Halim. Saat di poliklinik, pelayanan bagi pasien JKN hampir sama dengan pasien non JKN (asuransi ataupun reguler). Perbedaan adalah dalam hal pendaftaran dan pemberian. obat – obatan. Responden pasien non JKN menerima layanan yang lebih fleksibel dan akomodatif. Pemberian obat bagi pasien non JKN lebih fleksibel dan tidak rumit dalam hal akses dan juga administrasi, karena di RS Imanuel Way Halim Bandar Lampung sudah menerapkan *electronic prescription*.

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien non JKN.

Kualitas pelayanan pasien non JKN mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Dalam penelitian oleh Lili Nurlitasari dan Tantri Yanuar tahun 2017, kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. (Ikhtiarini et al., 2017) Sedangkan dalam penelitian Firma Tri Yulianda di Padang tentang pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan Titipan Kilat didapatkan hasil pengaruh yang negatif dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Hal seperti tidak tepat waktu, prosedur

yang rumit menjadi faktor yang berpengaruh. (Dewi et al., 2020). Tetapi dengan hasil penelitian dengan nilai estimasi yang negatif, menunjukkan pengaruh negatif dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien non JKN. Kelengkapan alat, ketepatan waktu layanan, dan kesederhanaan prosedur sangat di harapkan oleh pelanggan non JKN. Pasien non JKN memiliki banyak pilihan untuk berobat, berbeda dengan pasien peserta JKN yang sudah ditentukan regionalisasi dan sistem rujukan berjenjang yang harus dijalani. (Darwati, 2018).

2. Pembahasan intervening (mediasi).

Dalam penelitian ini didapatkan $PTL < PL$, yang menunjukkan loyalitas pasien non JKN tidak berpengaruh mengantarkan kinerja rumah sakit.

Dalam penelitian Lisa Maritseda di tahun 2016, didapatkan bahwa loyalitas adalah variabel intervening yang mendukung tercapainya kinerja keuangan di berbagai perusahaan yang didukung oleh kepuasan pelanggan. (Kristian, 2022) Dengan kualitas pelayanan yang baik dan kepuasan pasien sudah dapat mempengaruhi positif terhadap kinerja rumah sakit. Loyalitas pasien di era JKN sudah berbeda dengan masa sebelum JKN. RS Imanuel Way Halim Bandar Lampung mempunyai laporan keuangan yang cukup baik. Pendapatan dari pelayanan pasien non JKN masih lebih dominan dibandingkan pendapatan dari pelayanan JKN. Pasien JKN yang dilayani di RS Imanuel Way Halim

Bandar Lampung terseleksi oleh sistem HFIS (Healthcare Facilities Information System) dari BPJS Kesehatan. Pasien non JKN lebih leluasa berobat di RS Imanuel Way Halim Bandar Lampung karena tidak perlu mengikuti sistem rujukan berjenjang. Pengeluaran dana yang dilakukan oleh rumah sakit menyesuaikan dengan pendapatan yang diperoleh.

3. Loyalitas Pasien

Pasien non JKN di RS Imanuel Way Halim Bandar Lampung memiliki tingkat loyalitas yang tinggi. Dalam penelitian, sebagian besar responden menjawab akan berobat ke RS Imanuel Way Halim Bandar Lampung. Pengalaman positif yang diterima akan dibagikan kepada orang lain. Keuntungan bagi pasien peserta non JKN ini saat berobat di RS Imanuel, mereka mengetahui bahwa RS Imanuel Way Halim juga menerima pasien peserta JKN, sehingga saat ada kesulitan dalam pembiayaan secara mandiri, pasien dapat menggunakan fasilitas JKN saat keadaan darurat dan sesuai regulasi yang ada.

4. Kualitas Pelayanan

Pelayanan di RS Imanuel Way Halim Bandar Lampung menurut responden masuk kategori yang baik. Kesemua aspek kualitas pelayanan diberikan nilai tinggi oleh responden, sehingga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pasien di RS Imanuel sesuai dengan harapan pasien. Merupakan tantangan bagi pihak rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang berkualitas melebihi harapan pasien.

Dalam penelitian ditemukan bahwa kualitas pelayanan di RS Imanuel Way Halim dinilai tinggi oleh pelanggan tetapi ada beberapa hal yang belum sesuai harapan pelanggan. Contohnya dengan adanya mesin

pendaftaran mandiri diharapkan pelanggan dapat memilih nomor antrian dan mendaftar secara mandiri. Tetapi sejak diluncurkan tahun 2018, pengguna layanan ini tercatat sekitar 5 – 10% dari total pelanggan rawat jalan. Pasien lebih memilih untuk dilayani oleh petugas pendaftaran dibandingkan mendaftar secara mandiri ataupun dengan fasilitas RSIM Mobile. Keterkaitan semua unsur di rumah sakit baik dari peralatan, staf dan juga lingkungan, sangat mempengaruhi pasien dalam menerima pelayanan yang berkualitas.

5. Kepuasan Pasien

Sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan di RS Imanuel Way Halim Bandar Lampung. Dengan layanan non JKN yang memang ada perbedaan terutama dalam hal kecepatan transaksi, masih menjadi modal yang bagus untuk RS dapat memberi kepuasan bagi pasien non JKN. Tantangan di masa depan, saat JKN sudah memperbaiki sistem layanan dan kecepatan yang makin meningkat, akan.

Kesimpulan

Berdasarkan analisa yang dilakukan maka kesimpulan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah Kualitas pelayanan pasien non JKN berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Dengan peningkatan kualitas layanan yang ada, tingkat kepuasan pasien juga akan semakin meningkat. Kualitas pelayanan pasien non JKN ada pengaruh terhadap loyalitas pasien, tetapi ditemukan dalam penelitian ini bahwa kualitas pelayanan memberi pengaruh negatif terhadap loyalitas pasien. Loyalitas pasien bukan ditentukan semata mata oleh kualitas pelayanan yang ada. Kepuasan pasien non JKN berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Dengan kepuasan yang meningkat maka tingkat loyalitas pasien juga semakin meningkat. Kepuasan pasien non

JKN berpengaruh terhadap kinerja rumah sakit. Pengaruh positif kepuasan pasien berdampak bagi kinerja rumah sakit (keuangan rumah sakit). Didapatkan bahwa fanatisme pelanggan non JKN di RS Imanuel Way Halim mempengaruhi kinerja RS khususnya dalam hal kinerja keuangan. Walaupun dalam hal kualitas pelayanan masih ada yang belum sesuai dengan harapan pelanggan. Tetapi fanatisme pelanggan (kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan) masih cukup tinggi. Hal ini harus dipertahankan dan ditingkatkan oleh RS Imanuel Way Halim. Pelayanan yang dilakukan disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi pelanggan yang ada.

BIBLIOGRAFI

- Darwati, L. (2018). Analisis Perbandingan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kebidanan pada Peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan non BPJS di Ruang Bersalin RSUD Soegiri Lamongan Jawa Timur. *Journal for Quality in Women's Health*, 1(2), 28–34. [Google Scholar](#)
- Dewi, K., Yaspita, H., & Yulianda, A. (2020). *Manajemen Kewirausahaan*. Deepublish. [Google Scholar](#)
- Dumupa, A. T. (2012). Meningkatkan Hasil Belajar Siswa Melalui Model Pelajaran Kooperatif Tipe Jigsaw Pada Meteri Apbn Dan Kebijakan Fiskal Pada Mata Pelajaran Ips Ekonomi Terpadu Di Smp Negeri 3 Gorontalo. *Skripsi*, 1(211408109). [Google Scholar](#)
- Ikhtiarini, P. H., Nurlitasari, B., & Hanifa, H. A. (2017). Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Dan Pemilihan Mitra Badan Pusat Statistik (Bps) Kabupaten Gunungkidul Menggunakan Metode Saw Berbasis Web. *Semnasteknomedia Online*, 5(1), 3–5. [Google Scholar](#)
- Lasut, R. F., Mandey, S. L., & Jan, A. H. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Besaran Premi Terhadap Tingkat Kolektibilitas Dan Kepuasan Peserta Sebagai Variabel Intervening Pada Bpjs Kesehatan Cabang Manado. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 7(2), 633–646. [Google Scholar](#)
- Lovelock, J. E., & Lovelock, J. (2001). *Homage To Gaia: The Life Of An Independent Scientist*. Oxford University Press, Usa. [Google Scholar](#)
- Mailani, F., & Fitri, N. (2017). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Di Ruang Rawat Inap Rsud Dr. Rasidin Padang. *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 2(2), 203–208. [Google Scholar](#)
- Rif'adarajad, S., Sarita, B., & Balaka, M. Y. (2017). *Faktor-faktor yang Berpengaruh pada Loyalitas Pengguna Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton*. Haluoleo University. [Google Scholar](#)
- Soedargo, B. P. (2019). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan Di RS Melania Bogor. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 7(3), 295–302. [Google Scholar](#)
- Sunjaya, H., & Yanuar, Y. (2012). Pengaruh Rasio Massa Daun Suji/Pelarut, Temperatur Dan Jenis Pelarut Pada Ekstraksi Klorofil Daun Suji Secara Batch Dengan Pengontakan Dispersi. *Research Report-Engineering Science*, 1. [Google Scholar](#)
- Sutrisno, S. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan, dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Tingkat II Tentara Nasional Indonesia*. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. [Google Scholar](#)
- Darwati, L. (2018). Analisis Perbandingan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kebidanan pada Peserta BPJS (Badan

- Penyelenggara Jaminan Sosial) dan non BPJS di Ruang Bersalin RSUD Soegiri Lamongan Jawa Timur. *Journal for Quality in Women's Health*, 1(2), 28–34. [Google Scholar](#)
- Dewi, K., Yaspita, H., & Yulianda, A. (2020). *Manajemen Kewirausahaan*. Deepublish. [Google Scholar](#)
- DUMUPA, A. T. (2012). Meningkatkan Hasil Belajar Siswa Melalui Model Pelajaran Kooperatif Tipe Jigsaw Pada Meteri Apbn Dan Kebijakan Fiskal Pada Mata Pelajaran Ips Ekonomi Terpadu Di SMP Negeri 3 Gorontalo. *Skripsi*, 1(211408109). [Google Scholar](#)
- Kristian, A. (2022). *Perancangan Sistem Pengukuran Kinerja Pada Ukm Makanan Ringan Dengan Metode Balance Scorecard Dan Pembobotan Analytical Hierarchy Process (Ahp)*. Universitas Muhammadiyah Malang. [Google Scholar](#)
- Lasut, R. F., Mandey, S. L., & Jan, A. H. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Besaran Premi Terhadap Tingkat Kolektibilitas dan Kepuasan Peserta sebagai Variabel Intervening pada BPJS Kesehatan Cabang Manado. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 7(2), 633–646. [Google Scholar](#)
- Lovelock, J. E., & Lovelock, J. (2001). *Homage to Gaia: The life of an independent scientist*. Oxford University Press, USA. [Google Scholar](#)
- Mailani, F., & Fitri, N. (2017). Hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien bpjs di ruang rawat inap rsud dr. Rasidin padang. *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 2(2), 203–208. [Google Scholar](#)
- Noeraini, I. A., & Sugiyono, S. (2016). Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Dan Hargaterhadap Kepuasan Pelanggan Jne Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (Jirm)*, 5(5). [Google Scholar](#)
- Soedargo, B. P. (2019). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan Di RS Melania Bogor. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 7(3), 295–302. [Google Scholar](#)
- Sunjaya, H., & Yanuar, Y. (2012). Pengaruh Rasio Massa Daun Suji/Pelarut, Temperatur Dan Jenis Pelarut Pada Ekstraksi Klorofil Daun Suji Secara Batch Dengan Pengontakan Dispersi. *Research Report-Engineering Science*, 1. [Google Scholar](#)
- Sutrisno, S. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan, dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Tingkat II Tentara Nasional Indonesia*. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. [Google Scholar](#)

Copyright holder:

Daniel Novian Dharma Setia Budi, Rokiah Kusumapradja (2022)

First publication right:

Jurnal Health Sains

This article is licensed under:

