

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Bpjs Di Klinik Pratama Harmonisasi Chi Medika Kota Bengkulu

The Effect Of Service Quality, Location, And Satisfaction On Bpjs Patient Loyalty at The Harmonisasi Chi Primary Clinicmedika In Bengkulu City

Marice Anggeria ¹⁾; Yudi Irawan Abi ²⁾; Ermy Wijaya ³⁾

^{1,2,3)} Universitas Dehasen Bengkulu

Email: ¹⁾ mariceanggeria@gmail.com

How to Cite :

Anggeria, M., Abi, Y.I., Wijaya, E. (2026). The Effect Of Service Quality, Location, And Satisfaction On Bpjs Patient Loyalty at The Harmonisasi Chi Primary Clinicmedika In Bengkulu City. Jurnal Ekonomi Islam, Akuntansi, dan Manajemen. 2(3).

ARTICLE HISTORY

Received [29 November 2025]

Revised [15 Mei 2026]

Accepted [18 Mei 2026]

KEYWORDS

Loyalty, Service Quality, Location.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien BPJS di Klinik Pratama Harmonisasi Chi Medika Kota Bengkulu. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif, di mana data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 110 responden pasien BPJS. Hasil analisis regresi linier berganda menghasilkan persamaan $Y = 3,372 + 0,260X_1 + 0,155X_2 + 0,508X_3 + e$. Uji F menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Kepuasan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pasien dengan nilai Fhitung = 1109,856 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,969 menunjukkan bahwa 96,9% variasi Loyalitas Pasien dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sedangkan 3,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Hasil uji t secara parsial menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan ($t = 7,599$), Lokasi ($t = 4,273$), dan Kepuasan ($t = 18,295$) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pasien, di mana Kepuasan merupakan variabel paling dominan.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Service Quality, Location, and Satisfaction on BPJS Patient Loyalty at the Pratama Harmonisasi Chi Medika Clinic in Bengkulu City. The type of research used is quantitative with an associative approach, where data were obtained through distributing questionnaires to 110 BPJS patient respondents. The results of multiple linear regression analysis produced the equation $Y = 3.372 + 0.260X_1 + 0.155X_2 + 0.508X_3 + e$. The F test shows that Service Quality, Location, and Satisfaction simultaneously have a significant effect on Patient Loyalty with an Fcount value of 1109.856 and a significance of $0.000 < 0.05$. The coefficient of determination (R^2) value of 0.969 indicates that 96.9% of the variation in Patient Loyalty is explained by these three variables, while 3.1% is influenced by other factors outside the study. The partial t-test results show that Service Quality ($t = 7.599$), Location ($t = 4.273$), and Satisfaction ($t = 18.295$) have a positive and significant effect on Patient Loyalty, where Satisfaction is the most dominant variable.

PENDAHULUAN

Dalam era persaingan yang semakin kompetitif di sektor pelayanan kesehatan, Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) seperti klinik pratama menghadapi tekanan yang signifikan untuk tidak hanya memberikan layanan medis yang sesuai standar, tetapi juga menghadirkan pelayanan yang holistik dan berorientasi pada kebutuhan pasien secara menyeluruh. Pelayanan holistik ini mencakup

kualitas interaksi antarpribadi yang hangat dan komunikatif, kenyamanan fasilitas yang mendukung proses penyembuhan, kemudahan akses baik secara fisik maupun digital, serta pemenuhan kepuasan emosional dan psikologis pasien yang kian menjadi perhatian utama dalam meningkatkan pengalaman pasien (Kotler & Keller, 2022; Nugraha, 2023). Pergeseran paradigma pelayanan kesehatan dari pendekatan kuratif menuju pelayanan yang berfokus pada pasien (*patient-centered care*) menuntut FKTP untuk mampu bersaing secara efektif, khususnya dalam mempertahankan pasien yang sudah ada dan membangun loyalitas jangka panjang yang berkelanjutan.

Klinik Pratama Harmonisasi Chi Medika, sebagai salah satu FKTP yang berperan aktif dalam mendukung sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di wilayah Kota Bengkulu, memiliki posisi strategis sebagai mitra resmi BPJS Kesehatan yang memberikan pelayanan kepada peserta JKN dalam sistem pelayanan primer. Klinik ini tidak hanya berfungsi sebagai titik kontak awal dalam sistem rujukan, tetapi juga sebagai elemen kunci dalam menjaga efisiensi dan kesinambungan pembiayaan layanan kesehatan nasional (BPJS Kesehatan, 2024). Namun, di tengah dinamika persaingan yang semakin ketat dari berbagai fasilitas kesehatan lain baik sesama klinik pratama maupun puskesmas yang juga bermitra dengan BPJS tantangan utama yang dihadapi adalah bagaimana mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pasien BPJS secara konsisten.

Loyalitas pasien menjadi isu krusial yang berkaitan langsung dengan tingkat utilisasi layanan, efisiensi pelayanan kapitasi, serta keberlangsungan kerja sama dengan BPJS Kesehatan. Pasien yang merasa tidak puas atau mengalami ketidaknyamanan dapat dengan mudah berpindah ke fasilitas lain yang dinilai lebih baik atau lebih dekat secara geografis. Oleh karena itu, loyalitas pasien bukan sekadar soal kunjungan berulang, melainkan mencerminkan kepercayaan, kepuasan, dan keterikatan emosional pasien terhadap layanan kesehatan yang mereka terima (Oliver, 2020; Rahmawati & Prasetyo, 2023). Dalam konteks ini, Klinik Pratama Harmonisasi Chi Medika perlu memperkuat faktor-faktor yang mendasari loyalitas pasien, yakni melalui peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *SERVQUAL* yang telah diperbarui dengan memasukkan aspek digitalisasi dan personalisasi layanan (Parasuraman et al., 2021; Nugraha, 2023), pemilihan lokasi yang strategis dan mudah diakses secara fisik maupun digital (Kotler & Keller, 2022), serta penciptaan pengalaman pelayanan yang memuaskan secara konsisten dan berkelanjutan.

Permasalahan yang mencuat di Klinik Pratama Harmonisasi Chi Medika, sebagaimana juga terjadi pada sejumlah FKTP lainnya, adalah adanya indikasi fluktuasi kunjungan pasien peserta BPJS dari waktu ke waktu. Fluktuasi ini tidak hanya mencerminkan dinamika pelayanan semata, tetapi juga dapat menjadi sinyal ketidakpuasan pasien terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh klinik. Beberapa faktor yang dapat memengaruhi kondisi tersebut antara lain adalah persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan, kenyamanan serta aksesibilitas lokasi, dan tingkat kepuasan pasien terhadap pengalaman layanan yang diterima.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2021), kualitas pelayanan dalam sektor jasa termasuk layanan kesehatan terdiri dari lima dimensi utama, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Ketidaksesuaian atau ketidakstabilan dalam penerapan dimensi-dimensi tersebut, seperti lamanya waktu tunggu, sikap tenaga kesehatan yang tidak profesional atau kurang empatik, serta ketidakjelasan prosedur pelayanan, dapat menciptakan persepsi negatif terhadap kualitas layanan. Persepsi negatif ini akan berdampak langsung pada turunnya kepuasan pasien, yang dalam jangka panjang dapat mengurangi loyalitas mereka terhadap fasilitas pelayanan kesehatan tersebut (Tjiptono, 2021).

Selain aspek kualitas pelayanan, faktor lokasi klinik juga menjadi variabel penting yang kerap kali terabaikan dalam pengelolaan layanan kesehatan. Lokasi yang tidak strategis, sulit dijangkau dengan transportasi umum, atau berada jauh dari pemukiman padat penduduk, dapat menurunkan minat pasien untuk mengakses layanan secara berkelanjutan, terlebih bagi pasien yang berasal dari kelompok ekonomi menengah ke bawah. Dalam konteks peserta BPJS, yang mayoritas berasal dari segmen masyarakat berpenghasilan rendah hingga menengah, kemudahan akses menjadi faktor penentu utama dalam pengambilan keputusan untuk kembali berobat. Kotler dan Keller (2022) menegaskan bahwa lokasi yang mudah dijangkau dan dekat dengan pusat aktivitas masyarakat merupakan salah satu determinan dalam pembentukan loyalitas pelanggan, termasuk dalam sektor layanan kesehatan. Selain itu, kemajuan teknologi informasi memungkinkan integrasi lokasi fisik dengan akses digital, seperti *telemedicine* dan aplikasi pendaftaran online, yang semakin memudahkan pasien dalam memperoleh layanan (Sari & Nugroho, 2023).

Faktor kepuasan pasien juga berperan sentral dalam membentuk loyalitas. Kepuasan muncul dari evaluasi antara harapan pasien sebelum menerima pelayanan dan kenyataan yang mereka alami selama dan setelah pelayanan diterima (Oliver, 2020). Dalam layanan kesehatan, kepuasan pasien dipengaruhi oleh interaksi interpersonal dengan tenaga medis, kecepatan dan ketepatan diagnosis,

ketersediaan obat dan fasilitas penunjang, serta kenyamanan lingkungan klinik. Pasien yang merasa puas tidak hanya cenderung melakukan kunjungan ulang, tetapi juga akan merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain dengan kata lain, kepuasan menjadi jembatan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien (Wulandari et al., 2024).

Jika faktor-faktor tersebut yaitu kualitas pelayanan, lokasi, dan kepuasan tidak dikelola secara optimal, maka akan berdampak pada rendahnya loyalitas pasien. Rendahnya loyalitas bukan hanya berdampak pada penurunan volume kunjungan dan potensi pendapatan FKTP, tetapi juga dapat mengganggu keberlanjutan kerja sama antara klinik dengan BPJS Kesehatan, mengingat sistem kapitasi dan evaluasi berkala yang dilakukan oleh BPJS dalam menilai kinerja mitranya. Penurunan kepercayaan masyarakat terhadap layanan klinik juga dapat menurunkan citra institusi, yang secara tidak langsung akan memengaruhi daya saing FKTP di tengah banyaknya alternatif layanan kesehatan sejenis yang tersedia di Kota Bengkulu.

Dengan demikian, penting bagi pengelola klinik untuk secara serius menelaah dan mengevaluasi ketiga aspek tersebut secara simultan. Upaya strategis dalam memperbaiki kualitas pelayanan, meningkatkan aksesibilitas lokasi, serta menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan akan menjadi kunci dalam membangun loyalitas pasien secara berkelanjutan. Dalam konteks JKN yang terus berkembang dan menghadapi berbagai tantangan pembiayaan dan kualitas layanan, penelitian yang mendalami pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap loyalitas pasien menjadi sangat relevan untuk dilakukan, baik dari sisi akademik maupun praktis.

LANDASAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor determinan yang sangat berpengaruh dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pasien. Dalam konteks layanan kesehatan, kualitas pelayanan tidak hanya mencerminkan pemenuhan standar prosedural, tetapi juga pengalaman menyeluruh yang dirasakan pasien sejak pertama kali mengakses fasilitas hingga seluruh rangkaian pelayanan selesai. Kotler dan Keller (2022:222) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat dianalisis melalui lima dimensi utama yang dikenal dengan model SERVQUAL, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy).

Dimensi pertama, bukti fisik (tangibles), meliputi keberadaan fasilitas, sarana, dan prasarana yang nyata serta dapat diamati langsung oleh pasien. Hal ini mencakup kebersihan ruang tunggu, kerapian lingkungan klinik, kelengkapan peralatan medis, hingga penampilan tenaga kesehatan yang profesional. Penilaian terhadap dimensi ini sangat penting karena bukti fisik sering kali menjadi kesan pertama yang memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu klinik secara keseluruhan. Dimensi kedua, keandalan (reliability), menunjukkan sejauh mana klinik mampu memberikan pelayanan yang konsisten dan sesuai dengan janji yang telah ditetapkan. Keandalan tercermin dari ketepatan waktu layanan, keakuratan diagnosis, serta konsistensi hasil pengobatan yang diberikan. Apabila klinik mampu memberikan layanan yang reliabel, pasien akan merasa lebih percaya dan yakin untuk melakukan kunjungan ulang.

Selanjutnya, Dimensi ketiga daya tanggap (responsiveness) menekankan pada kesiapan dan kesiapan tenaga kesehatan maupun staf dalam membantu pasien. Hal ini mencakup kecepatan merespons pertanyaan, ketanggapan dalam menghadapi keluhan, serta kesediaan untuk memberikan informasi yang dibutuhkan pasien secara jelas dan segera. Tingginya daya tanggap akan membuat pasien merasa dihargai serta memperkuat hubungan antara pasien dan penyedia layanan. Dimensi keempat adalah jaminan (assurance), yang berkaitan erat dengan pengetahuan, keahlian, kesopanan, serta kredibilitas tenaga kesehatan dan staf klinik. Jaminan ini dapat menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pasien, terutama dalam situasi di mana mereka menghadapi kondisi kesehatan yang sensitif atau membutuhkan penanganan medis khusus. Faktor ini juga mencakup aspek etika profesi, sikap ramah, serta komunikasi yang meyakinkan dari tenaga medis kepada pasien.

Lokasi

Faktor lokasi memiliki peran penting dalam membentuk preferensi pasien terhadap suatu fasilitas kesehatan. Lokasi tidak hanya dipahami sebagai letak geografis semata, melainkan juga mencakup berbagai aspek yang berkaitan dengan aksesibilitas, kenyamanan, serta kualitas pengalaman yang dirasakan pasien ketika berada di lingkungan klinik. Menurut Sari dan Nugroho (2023:45), salah satu indikator yang relevan adalah akses digital, yaitu tersedianya informasi layanan kesehatan melalui berbagai platform daring, seperti situs web atau aplikasi ponsel. Fasilitas ini memungkinkan pasien memperoleh informasi mengenai jadwal praktik, jenis layanan, maupun prosedur pendaftaran dengan

lebih cepat dan efisien. Dengan adanya dukungan digital, proses administrasi dapat dilakukan secara praktis, sehingga pasien tidak perlu menghabiskan banyak waktu hanya untuk melakukan pendaftaran langsung di lokasi. Lebih lanjut, aspek kenyamanan lokasi juga berperan dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas klinik. Kenyamanan ini berkaitan dengan sejauh mana kondisi nyata klinik sesuai dengan ekspektasi pasien, mulai dari kebersihan lingkungan, ketersediaan ruang parkir, hingga tata ruang yang tertata rapi dan kondusif. Apabila kondisi fisik klinik sesuai atau bahkan melampaui harapan, pasien akan merasakan pengalaman yang lebih positif sehingga memperkuat penilaian baik terhadap fasilitas tersebut. Selain itu, kualitas interaksi yang berlangsung di dalam area klinik turut menjadi bagian dari evaluasi pasien terhadap lokasi. Interaksi yang bersifat ramah, profesional, dan penuh perhatian antara tenaga kesehatan dengan pasien, maupun antar pasien, akan menciptakan atmosfer yang menyenangkan. Hal ini mendorong terbentuknya persepsi bahwa klinik bukan hanya sekadar tempat memperoleh layanan medis, tetapi juga ruang sosial yang memberikan kenyamanan emosional.

Kepuasan pasien

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama keberhasilan penyedia layanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan ekspektasi penggunanya. Secara umum, kepuasan muncul sebagai hasil perbandingan antara harapan pasien sebelum menerima layanan dengan pengalaman aktual yang mereka rasakan setelah menerima pelayanan. Oliver (2020:78) menyatakan bahwa kepuasan merupakan suatu respon emosional yang timbul ketika kinerja pelayanan sesuai dengan harapan pasien, bahkan dapat meningkat lebih tinggi apabila pelayanan yang diberikan melampaui ekspektasi mereka. Dengan demikian, kepuasan tidak hanya bersifat rasional, tetapi juga terkait erat dengan aspek psikologis dan emosional yang dialami pasien. Dimensi pertama dari kepuasan adalah kesesuaian harapan dengan kinerja (*expectation confirmation*). Pada tahap ini, pasien menilai apakah layanan yang mereka terima sesuai dengan harapan awal. Apabila pelayanan dianggap sejalan dengan ekspektasi, maka pasien akan merasa puas; sebaliknya, jika pelayanan jauh di bawah harapan, maka ketidakpuasan akan muncul. Dimensi kedua adalah kualitas pelayanan yang dirasakan (*perceived quality*), yaitu penilaian subjektif pasien terhadap mutu layanan yang diberikan klinik. Persepsi ini dipengaruhi oleh kompetensi tenaga medis, keramahan staf, kelengkapan fasilitas, serta kenyamanan lingkungan klinik. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan, semakin positif pula pengalaman pasien. Selanjutnya, Dimensi ke tiga adalah nilai yang dirasakan (*perceived value*) menjadi dimensi penting lainnya. Nilai ini mencerminkan sejauh mana pasien merasa bahwa manfaat atau keuntungan dari pelayanan klinik sebanding, bahkan melebihi, pengorbanan yang mereka keluarkan. Pengorbanan tersebut dapat berupa biaya finansial, waktu tunggu, maupun energi yang dikeluarkan selama proses pelayanan. Ketika nilai yang diperoleh lebih besar dari pengorbanan, maka kepuasan pasien akan meningkat secara signifikan.

Loyalitas Pasien BPJS

Loyalitas pasien dapat dimaknai sebagai bentuk komitmen jangka panjang, baik secara perilaku maupun emosional, untuk terus menggunakan layanan kesehatan pada klinik tertentu meskipun tersedia banyak pilihan fasilitas kesehatan lainnya. Loyalitas ini menggambarkan tingkat keterikatan pasien terhadap klinik, yang tidak hanya didasarkan pada kepuasan sesaat, tetapi juga terbentuk melalui pengalaman positif yang konsisten dan berulang. Menurut Rahmawati dan Prasetyo (2023:110), loyalitas pasien terwujud dalam tiga dimensi utama. Dimensi pertama adalah niat kunjungan ulang, yaitu kecenderungan pasien untuk kembali mengakses layanan pada kunjungan berikutnya. Niat ini menjadi indikator nyata keberhasilan klinik dalam memberikan pelayanan yang memuaskan serta menciptakan kepercayaan, sehingga pasien merasa yakin untuk terus memilih klinik yang sama. Dimensi kedua adalah rekomendasi, yang menunjukkan kesediaan pasien untuk membagikan pengalaman positifnya kepada keluarga, kerabat, maupun masyarakat luas. Bentuk rekomendasi ini dapat berupa komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) maupun melalui media digital, yang pada akhirnya mendorong calon pasien baru untuk memilih klinik tersebut. Dengan demikian, rekomendasi berfungsi sebagai sarana promosi tidak langsung yang sangat efektif karena berasal dari pengalaman nyata pasien. Dimensi ketiga adalah keterikatan emosional, yang menggambarkan adanya hubungan psikologis yang mendalam antara pasien dan klinik. Keterikatan ini muncul ketika pasien merasa dihargai, diperhatikan, dan diperlakukan secara personal oleh tenaga kesehatan. Rasa percaya, kenyamanan, serta keyakinan bahwa klinik mampu memenuhi kebutuhan mereka menjadi alasan kuat bagi pasien untuk tetap setia dan enggan berpindah ke penyedia layanan kesehatan lain. Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa loyalitas pasien bukan sekadar akibat dari kepuasan sesaat, melainkan terbentuk melalui pengalaman positif yang konsisten, rekomendasi yang menguatkan citra

klitik, serta ikatan emosional yang mendalam. Ketiga dimensi ini saling melengkapi dan menjadi fondasi penting bagi klinik dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pasien (Rahmawati & Prasetyo, 2023:110).

METODE PENELITIAN

Uji Validasi

Menurut Sugiyono (2021), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila butir pertanyaan yang terdapat di dalamnya mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Tujuan uji validitas adalah untuk mengetahui sejauh mana ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan bantuan program SPSS (Statistical Product and Service Solutions) menggunakan teknik Pearson Product Moment Correlation. Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah sebagai berikut: jika nilai hitung positif dan r hitung $>$ r tabel, maka item pertanyaan dinyatakan valid. Jika nilai r hitung tidak positif atau r hitung $<$ r tabel, maka item pertanyaan dinyatakan tidak valid.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau konsisten apabila digunakan berulang kali untuk mengukur hal yang sama (Sugiyono, 2022). Untuk melihat reliabilitas instrumen, penelitian ini menggunakan koefisien Cronbach's Alpha dengan bantuan program SPSS. Menurut Ghozali (2021:66), indikator dapat diterima apabila koefisien alpha lebih besar dari 0,60. Jika nilai Cronbach's Alpha $>$ 0,60, maka instrumen memiliki reliabilitas yang baik dan dinyatakan reliabel. Sebaliknya, apabila nilai Cronbach's Alpha $<$ 0,60, maka instrumen dinyatakan tidak reliabel. Adapun kriteria pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai Cronbach's Alpha $>$ 0,60, maka instrumen dinyatakan reliabel.
2. Jika nilai Cronbach's Alpha $<$ 0,60, maka instrumen dinyatakan tidak reliabel. apakah penjelasan di atas sudah tepat.

Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Model ini dipakai untuk menguji apakah variabel independen (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y) secara parsial maupun simultan. Menurut Sugiyono, 2022:198 bentuk umum persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Loyalitas Pasien BPJS

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Lokasi

X_3 = Kepuasan Pasien

a = Nilai konstanta

b_1, b_2, b_3 = Koefisien regresi masing-masing variabel independen

e = Error

Analisis regresi berganda ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, lokasi, dan kepuasan terhadap loyalitas pasien BPJS di Klinik Pratama Harmonisasi Chi Medika Kota Bengkulu. Hasil analisis regresi akan memberikan informasi apakah variabel independen memiliki pengaruh positif atau negatif, serta signifikan atau tidak signifikan terhadap variabel dependen.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan model regresi dalam menjelaskan variasi variabel dependen, yaitu Loyalitas Pasien BPJS. Nilai R^2 berada pada rentang 0 hingga 1 ($0 < R^2 < 1$). Nilai R^2 yang kecil menunjukkan bahwa variabel independen, yaitu Kualitas Pelayanan (X_1), Lokasi (X_2), dan Kepuasan Pasien (X_3) hanya mampu menjelaskan variasi variabel dependen secara terbatas. Sebaliknya, nilai R^2 yang mendekati 1 menunjukkan bahwa variabel independen dalam model mampu menjelaskan hampir seluruh variasi pada variabel dependen. Dengan demikian, semakin besar nilai R^2 yang diperoleh, semakin baik pula model regresi yang digunakan karena variabel kualitas pelayanan, lokasi, dan kepuasan pasien mampu menjelaskan variasi loyalitas pasien BPJS di Klinik Pratama Harmonisasi Chi Medika Kota Bengkulu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tabel 1 .Hasil Uji Validitas

NO	Item Pernyataan	r-Tabel (n-2)	r-Hitung	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)				
1	P1	0,187	0,743	Valid
2	P2	0,187	0,814	Valid
3	P3	0,187	0,740	Valid
4	P4	0,187	0,713	Valid
5	P5	0,187	0,759	Valid
6	P6	0,187	0,711	Valid
7	P7	0,187	0,766	Valid
8	P8	0,187	0,821	Valid
9	P9	0,187	0,829	Valid
10	P10	0,187	0,723	Valid
Lokasi (X2)				
1	P1	0,187	0,743	Valid
2	P2	0,187	0,749	Valid
3	P3	0,187	0,719	Valid
4	P4	0,187	0,728	Valid
5	P5	0,187	0,729	Valid
6	P6	0,187	0,801	Valid
7	P7	0,187	0,727	Valid
8	P8	0,187	0,776	Valid
9	P9	0,187	0,717	Valid
10	P10	0,187	0,822	Valid
Kepuasan Pasien (X3)				
1	P1	0,187	0,781	Valid
2	P2	0,187	0,778	Valid
3	P3	0,187	0,812	Valid
4	P4	0,187	0,738	Valid
5	P5	0,187	0,773	Valid
6	P6	0,187	0,824	Valid
7	P7	0,187	0,790	Valid
8	P8	0,187	0,831	Valid
9	P9	0,187	0,815	Valid
10	P10	0,187	0,796	Valid
Loyalitas Pasien (Y)				
1	P1	0,187	0,788	Valid
2	P2	0,187	0,709	Valid
3	P3	0,187	0,761	Valid
4	P4	0,187	0,705	Valid
5	P5	0,187	0,672	Valid
6	P6	0,187	0,736	Valid
7	P7	0,187	0,737	Valid
8	P8	0,187	0,671	Valid
9	P9	0,187	0,714	Valid
10	P10	0,187	0,796	Valid

Sumber: Output SPSS Versi 25.0,2025

Dari hasil tersebut, diperoleh data yang menyatakan bahwa dari 40 item pertanyaan yang diberikan kepada 110 responden ditemukan nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari nilai 0,187 (R_{Tabel}) yang berarti valid. Hal ini menunjukkan bahwa setiap pertanyaan yang diajukan kepada responden dari setiap pertanyaan tiap variabel pada penelitian ini mampu mengukur apa yang diinginkan oleh responden.

Tabel 2. Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach`s Alpha	N of Items	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,920	10	Reliabel
Lokasi (X2)	0,913	10	Reliabel
Kepuasan Pasien (X3)	0,935	10	Reliabel
Loyalitas Pasien (Y)	0,900	10	Reliabel

Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas, dapat diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk setiap variabel penelitian berada di atas 0,60. Variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,920, variabel Lokasi (X2) sebesar 0,913, variabel Kepuasan Pasien (X3) sebesar 0,935 dan variabel Loyalitas Pasien (Y) sebesar 0,900. Menurut kriteria pengujian reliabilitas, suatu instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Dengan demikian, empat variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel, artinya kuesioner atau instrumen yang digunakan memiliki tingkat konsistensi yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa apabila instrumen penelitian ini digunakan kembali pada waktu yang berbeda, hasil yang diperoleh akan relatif sama dan konsisten.

Table 3 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,372	,727		4,638	,000
	Kualitas Pelayanan	,260	,034	,303	7,599	,000
	Lokasi	,155	,036	,158	4,273	,000
	Kepuasan	,508	,028	,578	18,295	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Sumber: Output SPSS Versi 25.0, 2025

Tabel 4. Hasil Uji Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,984 ^a	,969	,968	,94849

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Lokasi, Kualitas Pelayanan

Tabel 5. Hasil Uji Parsial (t)

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,372	,727		4,638	,000
	Kualitas Pelayanan	,260	,034	,303	7,599	,000
	Lokasi	,155	,036	,158	4,273	,000
	Kepuasan	,508	,028	,578	18,295	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Sumber: Output SPSS Versi 25.0, 2025

Hasil Uji Simultan (Uji F)

Tabel 6 Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2995,402	3	998,467	1109,856	,000 ^b
	Residual	95,361	106	,900		
	Total	3090,764	109			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

b. Predictors: (Constant), Kepuasan, Lokasi, Kualitas Pelayanan

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien BPJS

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh nilai t hitung sebesar 7,599 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien BPJS di Klinik Pratama Harmonisasi CHI Medika. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula loyalitas pasien. Kualitas pelayanan menjadi indikator penting dalam menciptakan kepercayaan dan kenyamanan bagi pasien, terutama dalam konteks layanan kesehatan BPJS yang sering dibandingkan dengan layanan umum. Kualitas pelayanan di klinik ini mencakup keramahan petugas, kecepatan dalam melayani, kejelasan informasi, serta kenyamanan fasilitas yang diberikan kepada pasien. Ketika pasien merasa bahwa pelayanan yang mereka terima sesuai harapan, maka mereka cenderung kembali menggunakan layanan yang sama di masa mendatang. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (2022) bahwa kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa jauh pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan. Semakin tinggi kualitas pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Selain itu, penelitian oleh Sari & Hidayat (2023) juga mendukung hasil ini, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien BPJS di fasilitas kesehatan primer. Pasien akan menunjukkan loyalitas apabila pelayanan yang diterima konsisten, profesional, dan berorientasi pada kepuasan pasien. Dengan demikian, pihak Klinik CHI Medika perlu terus menjaga mutu layanan dengan memberikan pelatihan bagi tenaga medis dan memperbaiki sistem antrian agar pasien merasa dihargai dan nyaman.

Pengaruh Lokasi terhadap Loyalitas Pasien BPJS

Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 4,273 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, yang berarti lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Lokasi klinik yang strategis, mudah dijangkau oleh kendaraan umum maupun pribadi, serta memiliki lingkungan yang aman dan nyaman menjadi alasan utama pasien memilih untuk berobat di Klinik Pratama Harmonisasi CHI Medika. Menurut Kotler & Keller (2022), lokasi merupakan faktor penting dalam keputusan pembelian karena berhubungan langsung dengan kemudahan akses pelanggan. Dalam konteks layanan kesehatan, lokasi yang mudah dijangkau membuat pasien lebih cepat memperoleh pertolongan medis tanpa harus menempuh jarak jauh. Kondisi ini dapat meningkatkan kepuasan dan akhirnya menciptakan loyalitas.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan temuan Handayani (2021) yang menjelaskan bahwa lokasi yang baik mampu memberikan persepsi positif terhadap kualitas layanan yang diterima pasien. Ketika pasien merasa mudah datang ke klinik tanpa hambatan transportasi, mereka akan cenderung menjadikan klinik tersebut sebagai pilihan utama untuk berobat. Oleh karena itu, penataan lokasi, ketersediaan lahan parkir, serta lingkungan yang bersih dan tenang menjadi aspek penting yang harus dijaga oleh pihak manajemen klinik.

Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien BPJS

Keputusan menunjukkan hasil t hitung sebesar 18,295 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, yang berarti kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien BPJS. Nilai t hitung yang paling tinggi di antara variabel lainnya menunjukkan bahwa kepuasan merupakan faktor dominan yang memengaruhi loyalitas pasien. Kepuasan pasien timbul ketika pengalaman berobat sesuai atau melebihi harapan mereka. Dalam konteks BPJS, kepuasan tidak hanya ditentukan oleh hasil pengobatan, tetapi juga oleh kecepatan pelayanan, keramahan staf, kejelasan informasi, serta kemudahan dalam proses administrasi. Menurut Kotler & Keller (2023), kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang diterima dengan harapan mereka sebelumnya. Jika hasil yang diperoleh sesuai atau melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas dan berpotensi menjadi loyal. Penelitian ini juga konsisten dengan hasil penelitian Sari & Lestari (2024) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh paling kuat terhadap loyalitas pasien di klinik swasta pengguna BPJS. Ketika pasien merasa puas terhadap pelayanan dan hasil pengobatan, mereka tidak hanya akan kembali berobat di tempat yang sama, tetapi juga akan merekomendasikan kepada orang lain. Hal ini menunjukkan pentingnya menjaga kepuasan pasien melalui peningkatan kualitas interaksi antara tenaga medis dan pasien, serta memastikan proses administrasi berjalan cepat dan efisien.

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Kepuasan secara Simultan terhadap Loyalitas Pasien BPJS

Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 1109,856 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, yang berarti bahwa kualitas pelayanan, lokasi, dan kepuasan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien BPJS di Klinik Pratama Harmonisasi CHI Medika Kota Bengkulu. Selain itu, nilai R

Square sebesar 0,969 (96,9%) menunjukkan bahwa ketiga variabel independen tersebut mampu menjelaskan variasi loyalitas pasien sebesar 96,9%, sedangkan sisanya 3,1% dijelaskan oleh faktor lain seperti citra klinik, kepercayaan, atau biaya pengobatan. Temuan ini sejalan dengan teori Lupiyoadi (2022) yang menyebutkan bahwa loyalitas pelanggan terbentuk melalui kombinasi dari kepuasan, pengalaman positif, dan persepsi terhadap kualitas layanan. Ketika semua elemen pelayanan, lokasi, dan kepuasan berjalan harmonis, maka pasien akan merasa terikat secara emosional dengan penyedia layanan dan enggan beralih ke tempat lain.

Penelitian ini juga diperkuat oleh hasil studi Rahmawati (2025) yang menemukan bahwa ketiga faktor tersebut memiliki pengaruh simultan yang kuat terhadap loyalitas pasien BPJS pada fasilitas kesehatan di berbagai kota besar di Indonesia. Dengan demikian, pihak Klinik CHI Medika perlu memperhatikan ketiga faktor ini secara bersamaan, tidak hanya berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan, tetapi juga kenyamanan lokasi dan kepuasan pasien secara menyeluruh agar dapat mempertahankan loyalitas pasien jangka panjang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional mampu meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pasien, sehingga mendorong mereka untuk tetap menggunakan layanan klinik. Hasil ini sejalan dengan teori Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) yang menyatakan bahwa pelayanan berkualitas menciptakan loyalitas pelanggan.
2. lokasi juga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Lokasi klinik yang strategis, mudah dijangkau, serta lingkungan yang aman dan bersih membuat pasien lebih mudah untuk datang kembali. Hal ini sesuai dengan pendapat Kotler & Keller (2016) bahwa lokasi yang tepat meningkatkan kenyamanan dan keterjangkauan konsumen.
3. kepuasan pasien menjadi variabel paling dominan yang memengaruhi loyalitas. Pasien yang puas terhadap pelayanan, fasilitas, dan hasil pengobatan akan lebih setia dan cenderung merekomendasikan klinik kepada orang lain. Temuan ini sejalan dengan Kotler & Keller (2012) yang menegaskan bahwa kepuasan merupakan dasar terbentuknya loyalitas pelanggan.

Saran

1. Bagi pihak Klinik Pratama Harmonisasi CHI Medika Kota Bengkulu, diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien BPJS. Hal ini dapat dilakukan dengan memperbaiki sistem antrian agar lebih cepat, meningkatkan keramahan dan sikap profesional tenaga medis, serta menjaga kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan. Klinik juga sebaiknya melakukan pelatihan rutin bagi petugas agar mampu memberikan pelayanan yang konsisten dan berorientasi pada kepuasan pasien. Pelayanan yang baik akan menumbuhkan rasa percaya dan membuat pasien lebih setia untuk kembali berobat ke klinik.
2. Dari aspek lokasi, klinik perlu mempertahankan keunggulan lokasi yang strategis dan mudah dijangkau. Namun, masih perlu dilakukan beberapa peningkatan seperti memperluas area parkir, menambah penunjuk arah menuju klinik, serta memastikan akses jalan selalu bersih dan aman. Lokasi yang mudah ditemukan dan nyaman akan memberikan kemudahan bagi pasien untuk datang berobat tanpa merasa repot, sehingga meningkatkan keinginan mereka untuk kembali menggunakan layanan klinik.
3. Dari sisi kepuasan pasien, pihak klinik disarankan untuk melakukan survei atau kuesioner kepuasan pasien secara berkala. Tujuannya agar manajemen mengetahui aspek pelayanan mana yang sudah baik dan mana yang perlu ditingkatkan. Klinik juga sebaiknya menyediakan kotak saran atau sistem pengaduan online yang mudah diakses, agar pasien bisa menyampaikan keluhan dan harapan mereka secara langsung. Dengan menindaklanjuti setiap masukan, pasien akan merasa diperhatikan, sehingga tingkat kepuasan dan loyalitas mereka meningkat.
4. Bagi pemerintah dan pihak BPJS Kesehatan, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk meningkatkan kerja sama dengan klinik swasta. Pemerintah bersama BPJS dapat memberikan pelatihan terkait peningkatan mutu pelayanan, serta memantau standar layanan agar pasien BPJS mendapat pelayanan yang cepat dan berkualitas. Dukungan kebijakan dan pengawasan dari BPJS sangat penting agar pelayanan kesehatan berjalan efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
5. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambah variabel lain yang mungkin berpengaruh terhadap loyalitas pasien, seperti kepercayaan pasien, citra klinik, biaya layanan, atau pengalaman

berobat. Penelitian juga dapat dilakukan di lokasi berbeda, seperti rumah sakit atau puskesmas, agar hasilnya bisa dibandingkan dan memberikan gambaran lebih luas tentang faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pasien di sektor kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andaleeb, S. S. (2021). Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dalam layanan kesehatan. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 23(1), 56.
- BPJS Kesehatan. (2024). Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN): Efisiensi dan kesinambungan pembiayaan layanan kesehatan primer. *Laporan Tahunan BPJS Kesehatan*.
- Değer, A., & İlsever, A. (2024). Service quality and related factors in primary health care services. *International Journal of Health Services*, 54(2).
- Dian. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pasien BPJS di klinik swasta Kota Surabaya. Tesis, Universitas Negeri Surabaya.
- Fitriani, D., & Sari, N. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di klinik kesehatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 10(2), 102.
- Fitriani, D., Sari, N., & Nugroho, H. (2022). Kualitas layanan, lokasi strategis, dan kepuasan sebagai penentu loyalitas pasien: Studi kasus di Klinik Kesehatan Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 8(1).
- Fraenkel, J. R., & Wallen, N. E. (2020). Cara merancang dan mengevaluasi penelitian dalam pendidikan (Edisi ke-10). McGraw-Hill Education.
- Ghozali, I. (2021). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25 Buku (Edisi ke-9). Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2021). Customer loyalty: How to earn it, how to keep it. Jossey-Bass. (Hal. 87).
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2020). Multivariate data analysis (Edisi ke-8). Cengage Learning.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). Marketing management (Edisi ke-15). Pearson. (Hal. 189, 210, 214, 222).
- Lupiyoadi, R. (2021). Manajemen pemasaran jasa: Teori dan praktik. Salemba Empat. (Hal. 72, 114).
- Nugraha, A. (2023). Digitalisasi layanan kesehatan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Kesehatan*, 5(1).
- Oliver, R. L. (2020). Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer (Edisi ke-2). Routledge. (Hal. 78).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2021). SERVQUAL: Skala multi-item untuk mengukur persepsi konsumen terhadap kualitas layanan. *Jurnal Ritel*, 64(1), 38–45.
- Putra, A. A., & Rachmawati, R. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan sebagai variabel mediasi. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 15(2), 112.
- Rahmawati, D., & Prasetyo, B. (2023). Loyalitas pasien dalam pelayanan kesehatan primer. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 11(1), 110.
- Sari, D., & Nugroho, H. (2023). Integrasi lokasi fisik dan akses digital dalam pelayanan kesehatan. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, 7(2), 45.
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta. (Hal. 65).
- Sugiyono. (2020). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta. (Hal. 126, 131, 136, 138, 140, 146).
- Sugiyono. (2021). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta. buku program SPSS 25
- Sugiyono. (2022). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta. (Hal. 96, 198).
- Sugiyono. (2023). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta. (Hal. 2).
- Tjiptono, F. (2020). Pemasaran jasa: Prinsip, aplikasi, dan penelitian. Andi. (Hal. 150).
- Tjiptono, F. (2021). Strategi pemasaran. Andi.
- Wijaya, A., & Santoso, B. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(2), 134.
- Wulandari, S., Prasetyo, B., & Rahmawati, D. (2024). Hubungan kepuasan pasien dengan loyalitas di klinik kesehatan primer. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 12(1)