

# HUBUNGAN PERSEPSI MANFAAT BPJS, PENGALAMAN PASIEN, DAN LOYALITAS PASIEN TERHADAP MOTIVASI DATANG KEMBALI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI POLIKLINIK PENYAKIT DALAM RUMAH SAKIT AN-NISA TANGERANG

Bintaria M. Firdaus

Universitas Esa Unggul Jakarta

## ABSTRAK

Poli penyakit dalam di RS An-Nisa dengan mayoritas pasien diagnosis kronis tetapi 52,75% pasien melakukan satu kali kunjungan, hal ini menunjukkan potensi ketidakpatuhan terhadap anjuran kontrol. Ketidakpatuhan ini berdampak pada Tingkat loyalitas pasien dan cara mereka memandang dan mempercayai layanan Kesehatan. Tujuan penelitian ini menekankan pentingnya memahami penyebab ketidakpatuhan dan menerapkan strategi untuk meningkatkan partisipasi kunjungan kontrol dengan cara menganalisis hubungan antara persepsi manfaat BPJS, pengalaman pasien, dan loyalitas pasien terhadap motivasi datang kembali sebagai variabel *intervening* di poliklinik penyakit dalam rumah sakit An-Nisa Tangerang. Jenis penelitian menggunakan kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* dan Teknik analisis jalur, sampel pada penelitian berjumlah 321 dengan teknik pengambilan menggunakan metode *probability sampling* dari total kunjungan pasien sebanyak 1.659 dimulai dari Januari hingga Oktober. Berdasarkan hasil pengujian analisis membuktikan terdapat hubungan positif dan signifikan antara pengalaman pasien, persepsi manfaat bpjs, terhadap loyalitas melalui variabel motivasi datang kembali sebagai variabel *intervening* dengan nilai *p-value*  $0.002 < 0.05$ . Pengaruh mediasi motivasi datang kembali dalam kaitan variabel persepsi pasien dan pengalam pasien terhadap loyalitas pasien diketahui sebesar 0.130, dengan besaran hitung t-hitung 3.147 ( $t > 1.96$ ). Artinya, peningkatan dalam Persepsi Manfaat BPJS dan Pengalaman Pasien dapat meningkatkan Motivasi datang kembali, yang pada akhirnya dapat meningkatkan Loyalitas Pasien.

**Kata Kunci : Persepsi Manfaat BPJS, Pengalaman Pasien, Motivasi Datang Kembali, Loyalitas Pasien, Analisis Jalur**

***THE RELATIONSHIP OF BPJS BENEFIT PERCEPTION, PATIENT EXPERIENCE, AND PATIENT LOYALTY TOWARDS THE MOTIVATION TO RETURN AS AN INTERVENING VARIABLE IN THE INTERNAL MEDICINE POLYCLINIC AT AN-NISA HOSPITAL, TANGERANG***

**Bintaria M. Firdaus**

*Esa Unggul University, Jakarta*

**ABSTRACT**

*The internal medicine clinic at An-Nisa Hospital has a majority of patients with chronic diagnoses, but 52.75% of patients only make one visit, indicating potential non-compliance with control recommendations. This non-compliance impacts the level of patient loyalty and how they view and trust health services. The purpose of this study is to emphasize the importance of understanding the causes of non-compliance and implementing strategies to increase participation in control visits by analyzing the relationship between the perception of BPJS benefits, patient experience, and patient loyalty to the motivation to return as an intervening variable in the internal medicine clinic at An-Nisa Hospital, Tangerang. This research uses a quantitative approach with a cross-sectional approach and path analysis technique, the sample in the study amounted to 321 using the probability sampling method from a total of 1,659 patient visits starting from January to October. Based on the results of the analysis test, it proves that there is a positive and significant relationship between patient experience, perception of BPJS benefits, towards loyalty through the variable motivation to return as an intervening variable with a p-value of  $0.002 < 0.05$ . The effect of mediation of the motivation to return in relation to the patient's perception variable and patient experience on patient loyalty is known to be 0.130, with a calculated value of t-count 3.147 ( $t > 1.96$ ). This means, an increase in the Perception of BPJS Benefits and Patient Experience can increase the Motivation to return, which in the end can increase Patient Loyalty.*

***Keywords: BPJS Benefit Perception, Patient Experience, Motivation to Return, Patient Loyalty, Path Analysis***