

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Empathy* terhadap Loyalitas Pasien BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Kartini Lampung dengan Kepuasan Pasien Sebagai Mediasi.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Kartini Lampung Tengah. Jumlah responden yang diambil pada penelitian ini adalah 229 responden. Metode purposive sampling digunakan dalam penentuan responden. Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan pendekatan pembahasan secara deskriptif kuantitatif.

Berdasarkan hasil penelitian dan Analisa menggunakan SPSS 25 ini menunjukkan bahwa: (1) *reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien; (2) *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien; (3) *empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien; (4) kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien (5) kepuasan pasien memperkuat pengaruh positif *reliability* terhadap loyalitas pasien; (6) kepuasan pasien memperkuat pengaruh positif *responsiveness* terhadap loyalitas pasien; (7) kepuasan pasien memperkuat pengaruh positif *empathy* terhadap loyalitas pasien.

Implikasi dari penelitian ini yaitu terkait dengan keterlibatan pasien BPJS rawat jalan maka pihak manajemen diharapkan mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada dimensi *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy*. Peningkatan kualitas dapat meliputi perbaikan ketepatan waktu pelayanan dan peningkatan kemampuan komunikasi efektif bagi seluruh pihak yang terlibat dalam pemberian layanan agar tercipta kepuasan dan loyalitas pasien yang tinggi kepada RSU Kartini Lampung Tengah.

Kata Kunci: *Reliability*, *Responsiveness*, *Empathy*, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien, BPJS.

SUMMARY

This study aims to determine the effect of Reliability, Responsiveness, and Empathy on Outpatient BPJS Patient Loyalty at Kartini General Hospital Lampung with Patient Satisfaction as Mediation.

The population in this study were outpatient BPJS patients at Kartini General Hospital, Central Lampung. The number of respondents taken in this study were 229 respondents. The purposive sampling method was used in determining the respondents. This research is a survey research with a quantitative descriptive discussion approach.

Based on the research results and analysis using SPSS 25, it shows that: (1) reliability has a positive and significant effect on patient satisfaction; (2) responsiveness has a positive and significant effect on patient satisfaction; (3) empathy has a positive and significant effect on patient satisfaction; (4) patient satisfaction has a positive and significant effect on patient loyalty (5) patient satisfaction strengthens the positive effect of reliability on patient loyalty; (6) patient satisfaction strengthens the positive effect of responsiveness on patient loyalty; (7) patient satisfaction strengthens the positive influence of empathy on patient loyalty.

The implication of this research is related to the involvement of BPJS outpatient patients, the management is expected to be able to improve service quality, especially in the dimensions of reliability, responsiveness, and empathy. Improving quality can include improving service timeliness and increasing effective communication skills for all parties involved in providing services in order to create high patient satisfaction and loyalty to RSU Kartini Central Lampung.

Keywords: *Responsiveness, Empathy, Patient Satisfaction, Patient Loyalty, BPJS.*