

ABSTRAK

FAKTOR – FAKTOR YANG MEMENGARUHI LOYALITAS PESERTA PEKERJA BUKAN PENERIMA UPAH (PBP) BPJS KESEHATAN DI KABUPATEN BANYUMAS

Rafika Ayuda Souba, Yuditha Nindya Kartika Rizqi, Iik Sartika

Latar Belakang: Data BPJS Kesehatan Kabupaten Banyumas menunjukkan terdapat 106.709 (47,36%) peserta PBP berstatus non aktif pada tahun 2025. Hasil studi pendahuluan menunjukkan status non aktif peserta PBP tidak memunculkan keinginan untuk berpindah ke asuransi lainnya. Fenomena ini mengindikasikan bahwa loyalitas dapat ditinjau dari keinginan untuk bertahan dan menggunakan kembali. Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *brand image* BPJS Kesehatan, kepuasan, kepercayaan, dan komitmen terhadap loyalitas peserta PBP di Kabupaten Banyumas.

Metodologi: Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi penelitian ini adalah peserta PBP non aktif di 2 Kecamatan, sedangkan sampel penelitian ini terdiri atas peserta PBP non aktif di 6 desa/kelurahan terpilih. Jumlah sampel penelitian ini sebanyak 96 yang diambil menggunakan metode *stratified random sampling*. Data yang berdistribusi normal diuji menggunakan *chi square* dan dilanjutkan uji regresi logistik.

Hasil Penelitian: Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan *brand image* BPJS Kesehatan ($p\text{ value} = 0,000$), kepuasan ($p\text{ value} = 0,001$), kepercayaan ($p\text{ value} = 0,001$), dan komitmen ($p\text{ value} = 0,000$) dengan loyalitas peserta PBP BPJS Kesehatan. Lebih lanjut, hasil analisis menunjukkan *Brand image* BPJS Kesehatan ($p\text{ value} = 0,045$) dan komitmen ($p\text{ value} = 0,004$) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas peserta PBP BPJS Kesehatan. *Brand image* BPJS Kesehatan memengaruhi loyalitas peserta PBP sebesar 3,1 kali, sedangkan komitmen memberikan pengaruh sebesar 5,461 kali terhadap loyalitas peserta PBP.

Kesimpulan: *Brand image* BPJS Kesehatan dan Komitmen merupakan faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas peserta PBP BPJS Kesehatan di Kabupaten Banyumas. Oleh karena itu, BPJS Kesehatan diharapkan selalu menjaga kualitas dan konsistensi layanan, meningkatkan kemudahan akses informasi Program JKN, serta rutin memberikan edukasi pentingnya status kepesertaan JKN aktif.

Kata Kunci: BPJS Kesehatan, *Brand Image*, Komitmen, Loyalitas

ABSTRACT

FACTORS INFLUENCING LOYALTY OF NON-WAGE RECEIPT WORKER PARTICIPANTS 'BPJS KESEHATAN' IN BANYUMAS REGENCY

Rafika Ayuda Souba, Yuditha Nindya Kartika Rizqi, Iik Sartika

Background: BPJS Kesehatan data for Banyumas Regency reveals 106.709 (47,36%) inactive non-wage receipt worker participants in 2025. Preliminary study results indicate that the inactive status of non-wage receipt participants do not prompt a desire to switch to other insurance providers. This phenomenon suggest that loyalty can be assessed based on the desire to remain and reuse the service.. Therefore, this study aims to determine the effect of brand image of BPJS Kesehatan, satisfaction, trust, and commitment on the loyalty of non-salaried workers participants in Banyumas Regency.

Method: This research method is quantitative with a cross-sectional approach. The research population consist of inactive non-wage receipt worker participants in six selected village/subdistricts. The research sample size is 96, which was obtained using stratified random sampling. Normally distributed data were tested using chi-square and followed by logistic regression testing.

Result: This study found significant bivariate relationship between brand image of BPJS Kesehatan (p value = 0,000), satisfaction (p value = 0,001), trust (p value = 0,001), and commitment (p value = 0,000) with the loyalty of non-wage receipt worker participants. Multivariat logistic regression further revealed that brand image of BPJS Kesehatan (p value = 0,045) and commitment (p value = 0,004) significantly predict loyalty. Specifically, comitment increases the odds of loyalty by 5,461 times ($OR = 5,461$), while brand image of BPJS Kesehatan boost it by 3,1 times ($OR = 3,1$).

Conclusion: brand image of BPJS Kesehatan and commitment significantly influence non-wage receipt worker participants loyalty in Banyumas Regency. To strengthen these, BPJS Kesehatan should maintain consistent service quality, improve access to information about the JKN Program, and regularly provide education on the importance of active JKN membership status.

Keyword: BPJS Kesehatan, Brand image, Commitment, Loyalty

