



PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP RETENSI PASIEN MELALUI KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT KOTA MEDAN

Jenny Nurani Hutasoit^{*1}, Maykhael Bernandus Gultom², Rizky Sanjaya Nainggolan³, Anita Christine Sembiring⁴

^{1,2,3,4} PUI - Transportasi dan Logistik Perkotaan, Medan, Indonesia

^{1,2,3,4} Universitas Prima Indonesia, Medan, indonesia

*Corresponding Author: jennihutasoit2020@gmail.com

Info Article Received: 02 Desember 2025 Revised: 01 Januari 2026 Accepted: 03 Februari 2026 Publication: 28 Februari 2026	Abstract: <i>Customer Relationship Management (CRM) is a crucial strategy for retaining customers and preventing them from switching to competitors. This study examines the effects of CRM, service quality, and trust on patient retention through patient satisfaction among inpatients using the Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) approach. The results indicate that the measurement model satisfies the required reliability and validity criteria. The coefficient of determination (R^2) is 0.404 for patient satisfaction and 0.554 for patient retention, indicating moderate to substantial explanatory power. CRM and service quality have positive and significant effects on both patient satisfaction and patient retention, whereas trust has no significant effect on either variable. Patient satisfaction significantly influences patient retention but does not mediate the relationships between CRM, service quality, trust, and patient retention. These findings highlight the importance of strengthening CRM implementation and improving service quality to enhance BPJS inpatient retention and foster long-term patient loyalty.</i>
Keywords: CRM, Service Quality, Trust, Patient Satisfaction, Patient Retention Kata Kunci: Manajemen Hubungan Pelanggan (CRM), Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan Pasien, Retensi Pasien.	Abstrak: Customer Relationship Management (CRM) merupakan strategi penting untuk mempertahankan pelanggan dan mencegah perpindahan ke pesaing. Penelitian ini menganalisis pengaruh CRM, kualitas layanan, dan kepercayaan terhadap retensi pasien melalui kepuasan pasien pada layanan rawat inap menggunakan pendekatan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Hasil menunjukkan bahwa model pengukuran memenuhi persyaratan reliabilitas dan validitas. Nilai R^2 sebesar 0,404 pada kepuasan pasien dan 0,554 pada retensi pasien menunjukkan kemampuan model yang cukup baik. CRM dan kualitas layanan berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan dan retensi pasien, sedangkan kepercayaan tidak berpengaruh signifikan. Kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap retensi pasien, namun tidak memediasi hubungan CRM, kualitas layanan, maupun kepercayaan dengan retensi pasien. Temuan ini menegaskan pentingnya penguatan CRM dan peningkatan kualitas layanan untuk meningkatkan retensi pasien rawat inap BPJS serta mendukung loyalitas pasien jangka panjang.

Licensed Under a
Creative Commons
Attribution 4.0
International
License



INTRODUCTION

Customer Relationship Management (CRM) merupakan pendekatan strategis yang berfokus pada pembangunan dan pemeliharaan hubungan jangka panjang antara organisasi dan pelanggan (Riani Angelica & Cici Demiyati, 2023). Dalam konteks industri jasa, khususnya pelayanan kesehatan, CRM tidak hanya berkaitan dengan pengelolaan data pasien, tetapi juga mencakup kualitas interaksi, komunikasi yang efektif, serta kemampuan rumah sakit dalam memahami kebutuhan dan harapan pasien secara berkelanjutan. Implementasi CRM yang optimal diyakini mampu meningkatkan kepuasan pasien, memperkuat loyalitas, serta mendorong retensi pasien dalam jangka panjang (Hastuti et al., 2024); (Dina Mutia Sari1 et al., 2022).

Dalam industri pelayanan kesehatan di Indonesia, persaingan antar rumah sakit, baik milik pemerintah maupun swasta, semakin meningkat. Kondisi ini menuntut rumah sakit untuk tidak hanya unggul dalam aspek klinis, tetapi juga dalam pengelolaan hubungan dengan pasien. Retensi pasien menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan rumah sakit, karena berhubungan dengan keberlanjutan operasional, efisiensi biaya, serta citra institusi di mata masyarakat. Selain CRM, kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang memengaruhi persepsi pasien terhadap rumah sakit. Kualitas pelayanan dalam sektor kesehatan mencakup dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik yang secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya meningkatkan pengalaman pasien selama menerima layanan, tetapi juga memperbesar kemungkinan pasien untuk kembali menggunakan layanan yang sama (Daniawati et al., 2022); (Mauliddina & Marwati, 2022).

Di sisi lain, kepercayaan pasien terhadap rumah sakit juga menjadi elemen penting dalam membangun hubungan jangka panjang. Kepercayaan berkaitan dengan persepsi terhadap kompetensi tenaga medis, keamanan tindakan medis, serta transparansi dalam penyampaian informasi. Meskipun demikian, dalam beberapa konteks pelayanan kesehatan, kepercayaan tidak selalu menjadi faktor dominan dibandingkan kualitas pelayanan dan pengalaman langsung pasien (Darzi et al., 2023); (Sholeh & Chalidyanto, 2021).

Kepuasan pasien merupakan hasil evaluasi terhadap pengalaman pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapan awal. Pasien yang merasa puas cenderung memiliki kecenderungan untuk kembali menggunakan layanan yang sama serta merekomendasikannya kepada pihak lain. Dengan demikian, kepuasan pasien berperan

sebagai faktor kunci dalam membentuk retensi pasien. Rumah Sakit di Kota Medan sebagai salah satu rumah sakit swasta melayani pasien umum dan peserta BPJS Kesehatan, khususnya pada layanan rawat inap kelas 1, 2, dan 3. Berdasarkan data penelitian, jumlah kunjungan pasien tergolong tinggi dan menunjukkan adanya potensi loyalitas. Namun demikian, tingginya kunjungan tersebut belum tentu mencerminkan tingkat retensi pasien yang optimal.

Hasil survei terhadap 200 responden menunjukkan bahwa sebagian besar pasien telah melakukan kunjungan lebih dari dua kali. Akan tetapi, masih terdapat beberapa indikator pelayanan yang belum optimal. Hal ini ditunjukkan oleh nilai Average Variance Extracted (AVE) pada variabel kualitas pelayanan sebesar 0,429 ($< 0,50$), yang mengindikasikan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan belum sepenuhnya kuat dan konsisten. Selain itu, hasil analisis menunjukkan adanya indikator kualitas pelayanan yang belum memenuhi validitas diskriminan, khususnya pada aspek kebersihan dan fasilitas umum. Temuan ini mengindikasikan bahwa masih terdapat kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan observasi lapangan dan wawancara dengan pasien rawat inap BPJS, ditemukan beberapa permasalahan yang sering dikeluhkan, seperti lamanya proses penempatan kamar, kurang optimalnya komunikasi petugas, miskomunikasi antara tenaga medis dan pasien, serta keterlambatan kunjungan dokter. Kondisi tersebut menyebabkan ketidakjelasan informasi dan menurunkan tingkat kepuasan pasien. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa implementasi CRM dan kualitas komunikasi pelayanan belum berjalan secara optimal. Jika tidak dikelola dengan baik, kondisi ini berpotensi menurunkan kepuasan pasien dan berdampak pada retensi pasien.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Customer Relationship Management (CRM), kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap retensi pasien melalui kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Squares (PLS) untuk menguji hubungan antar variabel secara simultan dan komprehensif. Melalui penelitian ini, diharapkan diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan retensi pasien rawat inap BPJS di Rumah Sakit Di kota medan Medan, sehingga dapat menjadi dasar dalam perumusan strategi peningkatan kualitas pelayanan dan penguatan hubungan dengan pasien.

METHOD

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori (*explanatory research*). Penelitian kuantitatif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antar variabel melalui pengukuran data numerik yang diperoleh dari responden, kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik untuk menghasilkan kesimpulan yang objektif dan terukur. Jenis penelitian eksplanatori digunakan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel Customer Relationship Management, kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap retensi pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening. Hubungan kausal tersebut diuji melalui perumusan hipotesis yang selanjutnya dianalisis secara empiris berdasarkan data yang dikumpulkan di lapangan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan cross-sectional, yaitu pengumpulan data dilakukan pada satu waktu tertentu tanpa melakukan pengamatan berulang. Data dikumpulkan secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner yang disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel penelitian. Untuk menganalisis hubungan antar variabel secara simultan, penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM). SEM dipilih karena mampu menguji model pengukuran dan model struktural secara bersamaan, serta menganalisis pengaruh langsung maupun tidak langsung antar variabel laten dalam satu model yang terintegrasi. Dengan demikian metode ini dinilai sesuai untuk menjelaskan peran kepuasan pasien sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara CRM, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap retensi pasien.

RESULTS AND DISCUSSION

Results

Karakteristik Responden dan Implikasinya Terhadap Penelitian

Mayoritas responden berada pada rentang usia 40–50 tahun (50%), diikuti usia 18–30 tahun (30%) dan usia di atas 50 tahun (20%). Komposisi ini menunjukkan bahwa responden didominasi oleh kelompok usia dewasa yang umumnya telah memiliki pengalaman berulang dalam menggunakan layanan rawat inap BPJS. Kondisi ini relevan untuk penelitian retensi pasien karena responden memiliki dasar pengalaman yang cukup dalam menilai kualitas layanan, CRM, kepercayaan, dan kepuasan.

Distribusi responden berdasarkan lokasi ruang perawatan menunjukkan keterwakilan berbagai kelas BPJS (kelas 1, 2, dan 3) yang tersebar di beberapa lantai perawatan. Hal ini memperkuat validitas eksternal penelitian karena persepsi pasien tidak hanya berasal dari satu kelas layanan tertentu, melainkan mencerminkan kondisi pelayanan rawat inap BPJS secara menyeluruh di RS Di kota medan.

Selain itu, mayoritas responden merupakan pasien dengan frekuensi kunjungan lebih dari 2–3 kali. Data ini mengindikasikan bahwa responden telah memiliki pengalaman sebelumnya, sehingga penilaian terhadap variabel retensi pasien (Y) menjadi lebih akurat dan relevan.

Tabel 1. Implementasi Penelitian

Model	Pengujian	Parameter	Rule of Thumb	Sumber
Outer Model	Validitas Konvergen	Loading Factor	> 0.70 > 0.50 masih dapat diterima	Hamid & Anwar (2019); Savitri et al. (2021); Haryono (2016)
Outer Model	Validitas Diskriminan	Cross Loading	Korelasi indikator dengan konstruksya lebih besar dibanding konstruk lain	Haryono (2016); Budhiasa (2016)
Outer Model	Validitas Diskriminan	Average Variance Extracted (AVE)	> 0.50	Hamid & Anwar (2019); Savitri et al. (2021)
Outer Model	Validitas Diskriminan	Fornell–Larcker	Akar AVE lebih besar dari korelasi antar konstruk	Haryono (2016); Budhiasa (2016)
Outer Model	Uji Reliabilitas	Cronbach's Alpha	> 0.70 > 0.60	Savitri et al. (2021); Haryono (2016)
Outer Model	Uji Reliabilitas	Composite Reliability	> 0.70	Hamid & Anwar (2019); Savitri et al. (2021)
Inner Model	R Square (R^2)	Nilai R^2	0.70 (Kuat), 0.50 (Moderat), 0.25 (Lemah)	Hamid & Anwar (2019); Haryono (2016)
Inner Model	Effect Size (f^2)	Nilai f^2	0.35 (Kuat), 0.15 (Moderat), 0.02 (Lemah)	Savitri et al. (2021)
Inner Model	Uji Hipotesis	t-statistic	> 1.65 (α 10%), > 1.96 (α 5%), > 2.58 (α 1%)	Hamid & Anwar (2019)
Goodness of fit	GOF	AVE x R^2	0.10 (Kecil), 0.25 (Moderat), 0.36 (Besar)	Haryono (2016)
Goodness of fit	Q^2 Predictive Relevance	Nilai Q^2	$Q^2 > 0$ (Memiliki Predictive Relevance) $Q^2 < 0$ (Tidak Memiliki Predictive Relevance)	Haryono (2016); Setiawan (2023)
Goodness of fit	NFI dan SRMR	NFI dan SRMR	NFI Mendekati 1 dan SRMR < 0.08 / < 0.10	Santoso & Rahardjo (2021); Garson (2016)

Hasil Analisis Model

Pengukuran (Outer Model)

Validitas Konvergen

Validitas konvergen dievaluasi menggunakan nilai *outer loading*, *Composite Reliability* (CR), dan *Average Variance Extracted* (AVE) sebagaimana disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Loading, Outer VIF, CR, AVE

Konstruk/ Item	Outer Loading	VIF	CR	AVE
CRM			0.867	0.568
X1.1	0.739	1.701		
X1.2	0.724	1.507		
X1.4	0.828	1.915		
X1.5	0.812	2.012		
KUALITAS			0.813	0.429
X2.4	0.749	1.580		
X2.5	0.773	1.755		
X2.6	0.710	1.665		
KEPERCAYAAN			0.877	0.641
X2.1	0.757	1.391		
X2.2	0.803	1.692		
X2.3	0.749	1.999		
X2.4	0.885	2.411		
KEPUASAN			0.874	0.635
Z1.1	0.824	1.805		
Z1.2	0.834	1.834		
Z1.3	0.808	1.824		
Z1.4	0.715	1.416		
RETENSI			0.874	0.636
Y1.2	0.748	1.423		
Y1.3	0.887	2.705		
	0.848	2.311		

Berdasarkan data tersebut, seluruh indikator pada variabel CRM, kepercayaan, kepuasan, dan retensi memiliki nilai *outer loading* di atas 0,708. Nilai ini menunjukkan bahwa masing-masing indikator mampu menjelaskan lebih dari 50% variansi konstruk laten yang diukurnya. Sebagai contoh, indikator X1.4 pada variabel CRM memiliki nilai *outer loading* sebesar 0,828, yang menunjukkan kontribusi indikator yang kuat dalam merepresentasikan konstruk CRM. Nilai *Composite Reliability* seluruh konstruk berada di atas 0,70, yaitu CRM sebesar 0,867, kualitas pelayanan sebesar 0,813, kepercayaan sebesar 0,877, kepuasan sebesar 0,874, dan retensi sebesar 0,874. Nilai ini menandakan bahwa instrumen penelitian memiliki konsistensi internal yang baik.

Namun demikian, nilai AVE pada variabel kualitas pelayanan sebesar 0,429 masih berada di bawah batas minimum 0,50. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun

indikator kualitas pelayanan reliabel, kemampuan konstruk ini dalam menjelaskan variansi indikator relatif lebih rendah dibandingkan konstruk lainnya. Kondisi ini dapat dipengaruhi oleh adanya indikator kualitas pelayanan yang memiliki persepsi beragam di antara responden, sebagaimana terlihat pada hasil *cross loading*.

Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan diuji menggunakan metode cross loading dan Heterotrait–Monotrait Ratio (HTMT), sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Cross Loading

	CRM	Kepercayaan	Kepuasan	Kualitas	Retensi
X1.1	0.739	0.264	0.317	0.398	0.335
X1.2	0.724	0.251	0.392	0.405	0.434
X1.3	0.651	0.285	0.265	0.458	0.307
X1.4	0.828	0.225	0.432	0.358	0.512
X1.5	0.812	0.261	0.448	0.448	0.457
X2.1	0.315	0.345	0.275	0.507	0.246
X2.2	0.271	0.358	0.143	0.428	0.188
X2.3	0.371	0.236	0.479	0.687	0.478
X2.4	0.486	0.334	0.457	0.749	0.485
X2.5	0.379	0.404	0.440	0.773	0.428
X2.6	0.278	0.359	0.411	0.710	0.365
X3.1	0.346	0.757	0.280	0.457	0.242
X3.2	0.280	0.803	0.295	0.418	0.178
X3.3	0.116	0.749	0.131	0.292	0.094
X3.4	0.256	0.885	0.350	0.370	0.246
Y1.1	0.366	0.259	0.399	0.453	0.693
Y1.2	0.551	0.233	0.522	0.444	0.748
Y1.3	0.439	0.171	0.573	0.475	0.887
Y1.4	0.409	0.173	0.602	0.506	0.848
Z1.1	0.412	0.339	0.824	0.486	0.576
Z1.2	0.454	0.285	0.834	0.439	0.596
Z1.3	0.469	0.229	0.808	0.457	0.488
Z1.4	0.256	0.277	0.715	0.527	0.445

Berdasarkan hasil *cross loading*, sebagian besar indikator memiliki nilai loading tertinggi pada konstruk yang diukurnya masing-masing. Namun, terdapat satu indikator pada variabel kualitas pelayanan, yaitu indikator X2.2 (kebersihan ruangan dan fasilitas umum), yang menunjukkan nilai *cross loading* relatif tinggi pada konstruk lain. Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi responden terhadap kebersihan tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan semata, tetapi juga berkaitan dengan kepuasan dan retensi pasien.

Tabel 4. HTMT Value

	CRM	Kepercayaan	Kepuasan	Kualitas	Retensi
CRM					
Kepercayaan	0.394				
Kepuasan	0.605	0.404			
Kualitas	0.704	0.668	0.731		
Retensi	0.673	0.301	0.813	0.727	

Hasil pengujian HTMT menunjukkan seluruh nilai berada di bawah ambang batas 0,90. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan model telah memenuhi kriteria validitas diskriminan dan setiap konstruk memiliki perbedaan konseptual yang jelas.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas konstruk dievaluasi menggunakan *Composite Reliability*. Mengacu pada data Bab IV, seluruh variabel laten memiliki nilai CR > 0,70, sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan konsisten dalam mengukur konstruk CRM, kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan, dan retensi pasien.

Analisis Model Struktural (Inner Model)

Koefisien Determinasi (R^2)

Berdasarkan Tabel 4 Bab IV, nilai R^2 kepuasan pasien sebesar 0,404. Artinya, sebesar 40,4% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel CRM, kualitas pelayanan, dan kepercayaan. Sisanya sebesar 59,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Tabel 5. Analisis R^2

	R-square
Kepuasan	0.404
Retensi	0.554

Nilai R^2 retensi pasien sebesar **0,554** menunjukkan bahwa **55,4%** variasi retensi pasien dapat dijelaskan oleh CRM, kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan pasien. Berdasarkan kriteria Hair et al., nilai ini termasuk dalam kategori model yang kuat.

Kesesuaian Model (Model Fit)

Hasil pengujian model fit menggunakan indikator *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR) menunjukkan nilai sebesar 0,104. Nilai ini mendekati nol, sehingga dapat disimpulkan bahwa perbedaan antara matriks korelasi empiris dan matriks

korelasi model relatif kecil. Dengan demikian, model SEM yang dibangun telah sesuai dan layak digunakan untuk pengujian hipotesis.

Effect Size (F^2) dan Implikasinya

Tabel 5. Nilai Effect Size

	CRM	Kepercayaan	Kepuasan	Kualitas	Retensi	Kepuasan x Kualitas	Kepuasan x Kepercayaan	Kepuasan x CRM
CRM			0.075		0.089			
Kepercayaan			0.005		0.022			
Kepuasan					0.231			
Kualitas			0.187		0.088			
Retensi								
Kepuasan x Kualitas					0.020			
Kepuasan x Kepercayaan					0.021			
Kepuasan x CRM					0.009			

Pengaruh CRM terhadap kepuasan memiliki nilai f^2 sebesar 0,075 yang termasuk dalam kategori lemah. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun CRM berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, kontribusinya secara praktis masih relatif kecil dibandingkan variabel lain. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan memiliki nilai f^2 sebesar 0,187 yang berada pada kategori sedang (moderate). Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang paling dominan dalam membentuk kepuasan pasien rawat inap BPJS di RS Di kota medan.

Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan menunjukkan nilai f^2 sebesar 0,005 yang termasuk kategori sangat lemah. Hal ini memperkuat hasil uji signifikansi yang menyatakan bahwa kepercayaan tidak memberikan kontribusi yang berarti terhadap kepuasan pasien. Selanjutnya, pengaruh kepuasan terhadap retensi pasien memiliki nilai f^2 sebesar 0,231 yang termasuk dalam kategori sedang. Artinya, kepuasan pasien memberikan kontribusi nyata dalam mendorong retensi pasien untuk kembali menggunakan layanan rawat inap BPJS.

Pengaruh langsung CRM, kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap retensi pasien masing-masing memiliki nilai f^2 sebesar 0,089; 0,088; dan 0,022 yang seluruhnya berada pada kategori lemah. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun beberapa pengaruh signifikan secara statistik, kekuatan pengaruhnya relatif kecil secara praktis. Sementara itu, pengaruh tidak langsung melalui variabel kepuasan (CRM →

Kepuasan → Retensi, Kualitas → Kepuasan → Retensi, dan Kepercayaan → Kepuasan → Retensi) menunjukkan nilai f^2 di bawah 0,02. Temuan ini mengindikasikan bahwa peran kepuasan sebagai variabel mediasi tergolong sangat lemah dan tidak memberikan kontribusi yang substansial dalam model penelitian. Dengan demikian, analisis effect size mempertegas bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pasien merupakan variabel dengan kontribusi paling kuat dalam model, sedangkan CRM dan kepercayaan memiliki peran yang lebih terbatas.

Pembahasan

Pengaruh CRM terhadap Kepuasan dan Retensi Pasien

Tabel 6. Hipotesis

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Crm -> Kepuasan	0.252	0.252	0.085	2.973	0.003
Crm -> Retensi	0.249	0.251	0.071	3.481	0.001
Kepercayaan -> Kepuasan	0.060	0.061	0.066	0.916	0.360
Kepercayaan -> Retensi	-0.120	-0.117	0.075	1.614	0.107
Kepuasan -> Retensi	0.433	0.423	0.072	5.980	0.000
Kepuasan x Crm -> Retensi	-0.072	-0.073	0.075	0.966	0.334
Kepuasan x Kepercay. -> Retensi	-0.151	-0.148	0.077	1.957	0.050
Kepuasan x Kualitas -> Retensi	0.120	0.117	0.075	1.605	0.109
Kualitas -> Kepuasan	0.430	0.440	0.072	5.993	0.000
Kualitas -> Retensi	0.308	0.316	0.105	2.929	0.003

Pengujian pengaruh langsung dilakukan menggunakan teknik *bootstrapping* dengan 5.000 sub-sampel. Kriteria signifikansi ditentukan berdasarkan nilai *t-statistics* > 1,96 dan *p-values* < 0,05. Berdasarkan hasil path analysis pada Tabel 7 Bab IV, CRM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai *t-statistik* sebesar 2,973 dan *p-value* sebesar 0,003. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik pengelolaan hubungan dengan pasien, maka tingkat kepuasan pasien rawat inap BPJS di RS Di kota medan akan meningkat. CRM juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi pasien dengan nilai *t-statistik* sebesar 3,481 dan *p-value* sebesar 0,001. Hal ini menunjukkan bahwa upaya rumah sakit dalam membangun komunikasi, perhatian, dan hubungan jangka panjang dengan pasien mampu mendorong pasien untuk tetap menggunakan layanan rumah sakit di masa mendatang.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Retensi Pasien

Variabel kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai *t-statistik* sebesar 5,993 dan *p-value* sebesar

0,000. Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek-aspek pelayanan seperti fasilitas, ketepatan layanan, dan profesionalisme tenaga medis memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pasien. Selain itu, kualitas pelayanan juga berpengaruh signifikan terhadap retensi pasien dengan nilai t-statistik sebesar 2,929 dan p-value sebesar 0,003. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi positif terhadap kualitas pelayanan mendorong pasien untuk kembali menggunakan layanan rawat inap BPJS di RS Di kota medan.

Temuan ini mendukung berbagai penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kepuasan dan persepsi positif terhadap kualitas pelayanan berkontribusi terhadap niat kunjungan ulang serta loyalitas pasien terhadap fasilitas pelayanan Kesehatan dilakukan oleh Ferrer et al (2023), bahwa kualitas pelayanan yang baik mampu menciptakan pengalaman positif, meningkatkan kepercayaan pasien, serta memperkuat hubungan jangka panjang antara pasien dan penyedia layanan kesehatan. Dalam konteks rumah sakit, pelayanan yang cepat, akurat, ramah, dan profesional menjadi faktor penting yang mendorong loyalitas dan retensi pasien (Situmorang et al., 2025); (Kusnadi & Syabanasyah, 2026)

Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan dan Retensi Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (t-statistik 0,916; p-value 0,360) maupun terhadap retensi pasien (t-statistik 1,614; p-value 0,107). Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun kepercayaan penting, dalam konteks pasien rawat inap BPJS, faktor pelayanan dan CRM lebih dominan dalam memengaruhi kepuasan dan retensi dibandingkan kepercayaan semata.

Temuan ini sejalan dengan dengan penelitian Goranda et al (2021) juga menjelaskan bahwa pengaruh kepercayaan terhadap perilaku pasien dapat berbeda-beda tergantung pada karakteristik layanan kesehatan dan kondisi responden. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas pasien masih menghasilkan temuan yang bervariasi sehingga kepercayaan tidak selalu menjadi prediktor utama dalam membentuk loyalitas atau retensi pasien

Pengaruh Kepuasan terhadap Retensi Pasien

Variabel kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi pasien dengan nilai t-statistik sebesar 5,980 dan p-value sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan merupakan faktor kunci yang mendorong pasien untuk

kembali menggunakan layanan rumah sakit. Hal ini sejalan dengan riset yang dilakukan oleh Utomo dan Berlianto (2022) juga menjelaskan bahwa pengaruh kepercayaan terhadap perilaku pasien dapat berbeda-beda tergantung pada karakteristik layanan kesehatan dan kondisi responden. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas pasien masih menghasilkan temuan yang bervariasi sehingga kepercayaan tidak selalu menjadi prediktor utama dalam membentuk loyalitas atau retensi pasien (Rahma & Prayoga, 2022).

Pengaruh Tidak Langsung (Mediasi Kepuasan Pasien)

Berdasarkan hasil pengujian pengaruh tidak langsung, seluruh hubungan mediasi CRM, kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap retensi pasien melalui kepuasan pasien menunjukkan hasil tidak signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan pasien belum mampu berperan sebagai variabel intervening, melainkan lebih berfungsi sebagai variabel independen yang secara langsung memengaruhi retensi pasien.

Goodness of Fit dan Predictive Relevance

	Q²predict
Kepuasan	0.363
Retensi	0.376

Berdasarkan nilai Q² pada Bab IV, nilai Q² kepuasan sebesar 0,363 dan Q² retensi sebesar 0,376, yang keduanya lebih besar dari nol. Hal ini menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan prediktif yang baik, sehingga variabel CRM, kualitas pelayanan, dan kepercayaan mampu menjelaskan serta memprediksi kepuasan dan retensi pasien dengan cukup kuat.

CONCLUSION

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data menggunakan pendekatan SEM-PLS terhadap pasien rawat inap BPJS di Rumah Sakit Di kota medan, dapat disimpulkan bahwa Customer Relationship Management (CRM) dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Namun, kepercayaan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Selain itu, Customer Relationship Management (CRM) dan kualitas pelayanan juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi pasien, sedangkan kepercayaan kembali tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap retensi pasien. Kepuasan pasien sendiri berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi pasien,

tetapi tidak berperan sebagai variabel intervening dalam hubungan antara CRM, kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap retensi pasien. Secara keseluruhan, model penelitian yang digunakan memiliki kemampuan penjelasan yang baik dalam menjelaskan hubungan antar variabel yang diteliti.

REFERENCES

- Daniawati, S., Muhardi, M., & Haraha, D. A. (2022). The effect of health services marketing mix on patient loyalty with patient trust as an intervening variable. *International Journal of Environmental*, 4(1), 125–134.
- Darzi, M. A., Islam, S. B., Khursheed, S. O., & Bhat, S. A. (2023). Service quality in the healthcare sector: A systematic review and meta-analysis. *LBS Journal of Management & Research*, 21(1), 13–29. <https://doi.org/10.1108/lbsjmr-06-2022-0025>
- Dina Mutia Sari, D. U. Daihani, & Astuti, P. (2022). Determinan kepuasan pasien dengan metode SEM-PLS: Pengaruh waktu tunggu dan nilai pelanggan melalui pelayanan prima dan kewajaran harga pada Rumah Sakit Swasta "X" di Kota Pekanbaru. *Jurnal Teknik Industri*, 12(1), 91–99. <https://doi.org/10.25105/jti.v12i1.14030>
- Ferrer-Estévez, M., & Chalmeta, R. (2023). Sustainable customer relationship management. *Marketing Intelligence & Planning*, 41(2), 244–262. <https://doi.org/10.1108/MIP-06-2022-0266>
- Goranda, I. R., Nurhayati, P., & Simanjuntak, M. (2021). Analysis of consumer satisfaction and loyalty factors with CRM approach in agribusiness e-commerce company. *Journal of Consumer Sciences*, 6(2), 111–128. <https://doi.org/10.29244/jcs.6.2.111-128>
- Hastuti, H., Windarti, S., Junus, D., & Fadila, F. (2024). The influence of customer relationship management and hospital image on outpatient satisfaction at H. Padjonga Daeng Ngalle Regional General Hospital, Takalar Regency. *Proceeding International Collaborative Conference on Multidisciplinary Science*, 2(1), 1–18.
- Kusnadi, M., & Syabanasyah, I. (2026). Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruangan rawat inap Rumah Sakit Ummi Bogor tahun 2025. *Jurnal Ilmu Kesehatan Umum*, 20–35.

- Mauliddina, S. A., & Marwati, T. (2022). Analisis pengaruh program customer relationship management (CRM) terhadap kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. *International Journal of Healthcare Research*, 4(1), 1–8. <https://doi.org/10.12928/ijhr.v4i1.7027>
- Rahma, D. A., & Prayoga, D. (2022). Faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit: Scoping review. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 16(3), 384–391.
- Riani Angelica, & Demiyati, C. (2023). Analisis kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien unit rawat inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Setya Bakti tahun 2022. *Jurnal Ilmu Kesehatan dan Gizi*, 1(3), 42–57. <https://doi.org/10.55606/jikg.v1i3.1311>
- Sholeh, M., & Chalidyanto, D. (2021). The effect of service quality on loyalty through patient satisfaction in outpatient of Hospital X, Malang. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)*, 10(2), 148–157. <https://doi.org/10.18196/jmmr.v10i2.10239>
- Situmorang, A. H. G., Manihuruk, P., Simangungsong, E., & Sagala, R. (2025). The impact of service quality on patient loyalty: The moderating role of patient satisfaction at Santa Elisabeth Hospital Medan. *Seminar Nasional Manajemen dan Akuntansi (SMA)*, 3, 2952–2963.
- Utomo, N. A., & Berlianto, M. P. (2022). Pengaruh service quality, customer satisfaction, dan customer value terhadap customer relationship management quality pada customer loyalty dealer Yamaha dengan brand image sebagai variabel moderasi. *The Opportunity of Digital and Technology Disruption*, 1(2), 5.