

**DAMPAK KUALITAS LAYANAN TERHADAP RETENSI PASIEN BPJS:
PERAN INTERVENING KEPUASAN PASIEN DAN MODERASI GENDER
(Studi Empiris di Puskesmas Lojejer Kab. Jember)**

TESIS

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Magister Manajemen (S2) dan memperoleh gelar Magister Manajemen



**RETNO HANDAYANI
2420414063**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2026**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : RETNO HANDAYANI
NIM : 2420414063
PRODI : MAGISTER MANAJEMEN

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tesis yang berjudul: **Dampak Kualitas Layanan Terhadap Retensi Pasien BPJS: Peran Intervening Kepuasan Pasien Dan Moderasi Gender (Studi Empiris di Puskesmas Lojejer Kab. Jember)** adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan dalam instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 01 Oktober 2025

Yang menyatakan



RETNO HANDAYANI
NIM. 2420414063

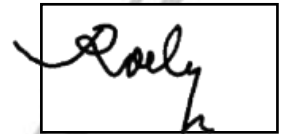
TESIS

DAMPAK KUALITAS LAYANAN TERHADAP RETENSI PASIEN BPJS: PERAN INTERVENING KEPUASAN PASIEN DAN MODERASI *GENDER* (Studi Empiris di Puskesmas Lojejer Kab. Jember)

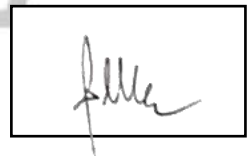
RETNO HANDAYANI
2420414063

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Nurul Qomariah, MM.



Dosen Pembimbing Pendamping : Dr. Diyah Probowulan, SE., MM.,
CADE., CAAT

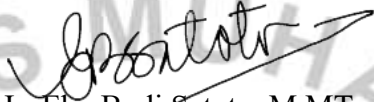


PENGESAHAN

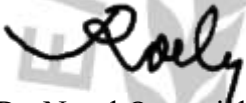
Tesis berjudul : Dampak Kualitas Layanan Terhadap Retensi Pasien BPJS: Peran Intervening Kepuasan Pasien Dan Moderasi *Gender* (Studi Empiris di Puskesmas Lojejer Kab. Jember), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Senin
Tanggal : 19 Januari 2026
Tempat : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji


Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M.MT.
NPK. 1967101611803861

Anggota 1


Dr. Nurul Qomariah, MM.
NPK. 1967081010603426

Anggota 2

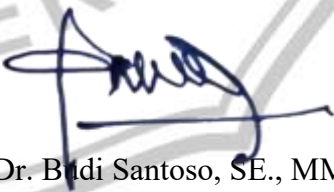

Dr. Diyah Probawulan, SE., MM.,
CADE., CAAT.
NPK. 1974113010503524

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi


Maheni Ika Sari, SE., MM
NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi


Dr. Badi Santoso, SE., MM.
NPK. 1973100911139340

PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah atas limpahan rahmat, kesehatan, dan ilmu-Nya yang tidak terbatas, sehingga saya dapat menyelesaikan tesis ini sesuai dengan rencana. Dengan penuh rasa hormat dan ketulusan, karya ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, almarhum M.H. Soeroso dan almarhumah Hj. Djuwariyah, yang semasa hidupnya telah memberikan kasih sayang, doa, dan keteladanan yang menjadi pijakan utama dalam setiap langkah saya. Semoga karya ini menjadi salah satu amal jariyah yang mengalirkan pahala untuk beliau berdua.
2. Suami dan anak-anak tercinta, atas pengertian, doa, dan semangat yang tidak pernah putus. Terima kasih atas kesabaran dan dukungan yang menjadi kekuatan saya dalam menyelesaikan studi ini
3. Saudara-saudari tersayang yang selalu memberikan perhatian, doa, serta bantuan baik moral maupun material. Terima kasih atas kebersamaan dan dukungan yang berarti bagi saya..
4. Sahabat-sahabat terdekat, yang senantiasa memberi semangat, mendampingi dalam proses penyusunan tesis, dan menjadi teman diskusi yang berharga. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kalian.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama masa studi. Secara khusus kepada Ibu Dr. Nurul Qomariah, M.M., dan Ibu Dr. Diyah Probowulan, S.E., M.M., CADE., CAAT, selaku dosen pembimbing, saya sampaikan terima kasih mendalam atas arahan, kesabaran, dan perhatian yang sangat berarti bagi penyelesaian tesis ini.

MOTTO

“Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman di antara kalian dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat.”

~ QS. Al-Mujādilah: 11~



KATA PENGANTAR



Assalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis berjudul “Dampak Kualitas Layanan terhadap Retensi Pasien BPJS: Peran Intervening Kepuasan Pasien dan Moderasi Gender (Studi Empiris di Puskesmas Lojejer Kabupaten Jember)” dengan baik dan lancar. Penyusunan tesis ini merupakan salah satu persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Jember.

Keberhasilan penyelesaian tesis ini tentu tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, doa, serta dukungan dari berbagai pihak. Dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT atas rahmat, kasih sayang dan kekuatan yang diberikan, sehingga penulis mampu melalui seluruh proses penyusunan tesis ini.
2. Bapak Dr. Hanafi, M. Pd., Rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Maheni Ika Sari S. E., M. M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember atas arahan dan dukungan selama penulis menjalani studi.
4. Kepala Program Studi Manajemen Dr. Budi Santoso, SE., MM atas bantuan dan kemudahan dalam proses administrasi akademik.
5. Ibu Dr. Nurul Qomariah, MM selaku pembimbing utama, atas bimbingan, waktu, perhatian, serta masukan yang sangat berarti bagi penulis selama proses penyusunan tesis.
6. Ibu Dr. Diyah Probawulan, SE., MM., CADE., CAAT, selaku dosen pembimbing pendamping selaku pembimbing pendamping, atas arahan, motivasi, dan dukungan yang tulus dalam setiap tahapan penelitian ini.
7. Bapak Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M.MT. selaku dosen penguji penguji, atas masukan dan saran yang sangat konstruktif untuk penyempurnaan tesis ini.
8. Seluruh dosen Program Studi Magister Manajemen, yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan akademik yang sangat bermanfaat.
9. Keluarga serta sahabat-sahabat penulis, atas doa, dorongan, dan semangat yang tidak pernah putus.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan tesis ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan karya ilmiah ini. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Jember, 01 Oktober 2025
Yang menyatakan

RETNO HANDAYANI
NIM. 2420414063

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN	ii
TESIS.....	iii
PENGESAHAN	iv
PERSEMBAHAN	v
MOTTO.....	vi
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 <i>Grand Theory</i>-Retensi Pelanggan.....	9
2.2 Kajian Teori.....	10
2.2.1 Kepuasan	10
2.2.2 Kualitas Layanan	14
2.2.3 Gender	16
2.2.4 Retensi Pasien.....	18
2.3 Penelitian Terdahulu.....	20
2.4 Kerangka Konseptual	40
2.5 Pengembangan Hipotesis	40
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
3.1 Rancangan Penelitian.....	44
3.2 Definisi Operasional Variabel	44
3.3 Populasi dan Sampel	45
3.3.1 Populasi	45
3.3.2 Sampel	45
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data	46

3.4	Teknik Analisis Data	47
3.4.1	Analisis Deskriptif.....	47
3.4.2	Uji Validitas.....	47
3.4.3	Uji Reabilitas	48
3.4.4	Uji Inner Model	48
3.4.5	Uji Hipotesis	49
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	50
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	50
4.1.1	Visi, Misi dan Tujuan Puskesmas Lojejer Kabupaten Jember	53
4.1.2	Struktur Organisasi Puskesmas Lojejer Kabupaten Jember	54
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden.....	55
4.2.1.	Jenis Kelamin	55
4.2.2	Pendidikan	55
4.2.3	Pekerjaan	56
4.2.4	Peserta BPJS	56
4.2.5	Frekuensi Kunjungan ke Puskesmas	57
4.3	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	57
4.3.1	Deskripsi Variabel Kualitas Layanan (X)	57
4.3.2	Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien (Z).....	59
4.3.3	Deskripsi Variabel Gender (M)	60
4.3.4	Deskripsi Variabel Retensi Pasien.....	61
4.4	Hasil Analisis Data	62
4.4.1	Uji <i>Outer Loading</i>	62
4.4.2	Contruck Reliability dan Validity.....	63
4.4.3	Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	63
4.5	Pembahasan	66
4.5.1	Karakteristik Responden	66
4.5.2	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Retensi Pasien BPJS	67
4.5.3	Pengaruh Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pasien BPJS	69
4.5.4	Pengaruh Kepuasan Pasien dengan Retensi Pasien BPJS	70
4.5.5	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Retensi Pasien melalui Kepuasan	71
4.5.6	Pengaruh Moderasi Gender terhadap Hubungan Kualitas Layanan dan Retensi Pasien.....	72
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1	Kesimpulan	75
5.2	Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA		76

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Aspek Penilaian Kepuasan	3
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Taqdees et al (2017)	20
Tabel 2.2 Ringkasan Penelitian Meesala & Paul (2016)	21
Tabel 2.3 Ringkasan Penelitian Penelitian (Al-Borie & Sheikh Damanhour, 2013)	22
Tabel 2.4 Ringkasan Penelitian Setyawan et al (2020)	23
Tabel 2.5 Ringkasan Penelitian Budiharto et al (2020)	24
Tabel 2.6 Ringkasan Penelitian Penelitian (Meng & Chen, 2024)	25
Tabel 2.7 Ringkasan Penelitian Inaray et al (2024)	26
Tabel 2.8 Ringkasan Penelitian Safitri & Siti Ambarwati (2024)	27
Tabel 2.9 Ringkasan Penelitian Elliott et al (2012)	28
Tabel 2.10 Ringkasan Penelitian Juwita et al (2020)	29
Tabel 2.11 Ringkasan Penelitian Sun et al (2020)	30
Tabel 2.12 Ringkasan Penelitian Setyawan et al (2020)	31
Tabel 2.13 Ringkasan Penelitian Pradani et al (2018)	32
Tabel 2.14 Ringkasan Penelitian Holiiwono & Tan (2020)	33
Tabel 2.15 Ringkasan Peneliti Wulan et al., (2025)	34
Tabel 2.16 Ringkasan Penelitian Al Malki & Jantan (2023)	35
Tabel 2.17 Ringkasan Penelitian Rumi et al (2021)	36
Tabel 2.18 Ringkasan Penelitian Mason et al (2022)	37
Tabel 2.19 Ringkasan Penelitian Masoud et al (2022)	38
Tabel 2.20 Ringkasan Penelitian Putu et al (2018)	39
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	44
Tabel 3.2 Skala Likert	47
Tabel 3.3 <i>Goodness of Fit Mode.</i>	49
Tabel 4.1 Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin	55
Tabel 4.2 Distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir	55
Tabel 4.3 Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis pekerjaan	56
Tabel 4.4 Distribusi frekuensi responden berdasarkan status kepesertaan BPJS	56
Tabel 4.5 Distribusi frekuensi responden berdasarkan jumlah kunjungan ke Puskesmas	57
Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan (X)	57
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pasien (Z)	59
Tabel 4.8 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Gender (M)	61
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Retensi Pasien (Y)	61
Tabel 4.10 Hasil <i>Outer Loading</i>	62
Tabel 4.11 Hasil <i>Contruck Reliability dan validity</i>	63
Tabel 4.12 Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung	63
Tabel 4.13 Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung	64
Tabel 4.14 Signifikansi Hubungan Antar Variabel	65
Tabel 4.15 <i>Adjusted R-squared coefficients</i>	66

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	40
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Puskesmas Lojejer	54
Gambar 4.2 Hasil Analisis Jalur	65



DAFTAR LAMPIRAN.

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	84
Lampiran 2 Ijin Penelitian.....	88
Lampiran 3 Tabulasi Jawaban Responden.....	89
Lampiran 4 Frekuensi Jawaban Responden.....	92
Lampiran 5 <i>Path Coefficient</i>	98
Lampiran 6 <i>Outer Loading</i>	98
Lampiran 7 Uji Validitas dan Reabilitas.....	99
Lampiran 8 <i>R Square</i>	99
Lampiran 9 <i>Bootstrapping</i>	100

