

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap retensi pasien BPJS di Puskesmas Lojejer Kabupaten Jember dengan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi, serta menguji peran gender sebagai variabel moderasi dalam hubungan tersebut. Kualitas layanan dianalisis melalui indikator kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), dan daya tanggap (*responsiveness*). Data dikumpulkan dari pasien BPJS yang berkunjung ke Puskesmas Lojejer menggunakan teknik survei dan penyebaran kuesioner dianalisis dengan metode statistik menggunakan *SmartPLS*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dan kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap retensi pasien. Selain itu, kualitas layanan juga berpengaruh langsung dan tidak langsung melalui kepuasan pasien terhadap retensi pasien. Gender terbukti memoderasi hubungan antara kualitas layanan dan retensi pasien, dengan perbedaan pengaruh yang signifikan antara pasien laki-laki dan perempuan. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas layanan dan perhatian terhadap perbedaan kebutuhan gender dalam upaya mempertahankan pasien BPJS. Implikasi praktisnya, Puskesmas Lojejer perlu mengembangkan layanan yang sensitif gender dan terus memperbaiki kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan dan retensi pasien.

Kata kunci: kualitas layanan, kepuasan pasien, retensi pasien, gender

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality on BPJS patient retention at the Lojejer Community Health Center in Jember Regency, with patient satisfaction as a mediating variable. Service quality was analyzed using indicators such as reliability, assurance, tangibles, empathy, and responsiveness. Data collected from BPJS patients visiting the Lojejer Community Health Center using survey techniques and questionnaires were analyzed statistically using SmartPLS. The results indicate that service quality has a significant effect on patient satisfaction, and patient satisfaction has a significant effect on patient retention. Furthermore, service quality also has a direct and indirect effect on patient retention through patient satisfaction. Gender was shown to moderate the relationship between service quality and patient retention, with a significant difference in the effect between male and female patients. These findings emphasize the importance of improving service quality and addressing gender differences in BPJS patient retention. Practical implications: The Lojejer Community Health Center needs to develop gender-sensitive services and continuously improve service quality to enhance patient satisfaction and retention.

Keywords: *service quality, patient satisfaction, patient retention, gender*

