



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PANDAWA
(PELAYANAN ADMINISTRASI MELALUI
WHATSAPP) DAN SWITCHING COST TERHADAP
LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PESERTA
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN)**

TESIS

Disusun untuk Memperoleh Gelar Magister Manajemen

Oleh:

**SYARIFATUN KARUNIAEKAWATI
202201052**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
2024**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PANDAWA (PELAYANAN
ADMINISTRASI MELALUI *WHATSAPP*) DAN *SWITCHING COST*
TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PESERTA
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN)**



TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
menyelesaikan jenjang Pendidikan Strata Dua (S2)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus**

Oleh:

SYARIFATUN KARUNIAEKAWATI

202201052

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

TESIS

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PANDAWA (PELAYANAN ADMINISTRASI MELALUI *WHATSAPP*) DAN *SWITCHING COST* TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN)

Oleh :

**SYARIFATUN KARUNIAEKAWATI
202201052**

Telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Tesis
Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 27 Februari 2024

Pembimbing I



Dr. H. Mochamad Edris, Drs., M.M.
NIDN. 0618066201

Pembimbing II



Sutono, SE., M.M., PhD.
NIDN. 0626017003

Mengetahui,
Ketua Program Studi Magister Manajemen



Dr. H. Mochamad Edris, Drs., M.M.
NIDN. 0618066201

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
2024**

IDENTITAS TIM PENGUJI

JUDUL TESIS

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PANDAWA (PELAYANAN ADMINISTRASI MELALUI *WHATSAPP*) DAN *SWITCHING COST* TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN)

Nama Mahasiswa : Syarifatun Karuniaekawati
NIM : 202201052
Program Studi. : Magister Manajemen
Tanggal Ujian. : 27 Februari 2024

TIM PEMBIMBING

Ketua : Dr. H. Mochamad Edris, Drs., M.M. ()

Anggota : Sutono, SE., M.M., PhD. ()

TIM DOSEN PENGUJI

Dosen Penguji : Dr. Kertati Sumekar, SE, M.M. ()

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa di dalam Naskah Tesis dengan judul :

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PANDAWA (PELAYANAN ADMINISTRASI MELALUI *WHATSAPP*) DAN *SWITCHING COST* TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN)

Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka

Apabila ternyata di dalam naskah Penelitian Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia gelas MAGISTER MANAJEMEN dicabut, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kudus, Februari 2024

Mahasiswa



Syarifatun Karuniaekawati

202201052

RIWAYAT HIDUP

Syarifatun Karuniaekawati lahir di Semarang pada tanggal 11 November 1981 yang merupakan anak pertama dari ayah Masduqi (Alm) dan Ibu Kusmiyati. Pendidikan SD kelas 1 sampai dengan kelas 3 ditempuh di kota Semarang sedangkan kelas 3 sampai dengan kelas 6 di Kabupaten Ende Nusa Tenggara Timur serta lulus kelas 6 di Kabupaten Semarang pada tahun 1993. Pendidikan SMP dan SMA ditempuh di Kota Tegal dan lulus pada tahun 1999. Pendidikan strata 1 ditempuh di Fakultas Farmasi Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta dan lulus pada tahun 2004. Sedangkan Pendidikan profesi Apoteker ditempuh di Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta dan lulus pada tahun 2005. Pengalaman bekerja sebagai dosen S1 di Fakultas Farmasi Universitas Wahid Hasyim Semarang pada tahun 2005 sampai dengan tahun 2008. Pada tahun 2008 sampai dengan 2013 bekerja di PT Askes (Persero) dan tahun 2014 sampai dengan saat ini bekerja di BPJS Kesehatan Cabang Kudus.

Kudus, Februari 2024

Mahasiswa

Syarifatun Karuniaekawati

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor Universitas Muria Kudus Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus sekaligus penguji Dr. Kertati Sumekar, SE, MM
3. Ketua Program Studi Magister Manajemen sekaligus pembimbing utama Dr. H. Mochamad Edris, Drs., M.M
5. Pembimbing Anggota Sutono, SE., M.M., PhD
6. Ibu dan Suami tercinta atas kasih sayang, kesabaran, motivasi, dukungan dan doa yang tiada henti
7. dr. Heni Riswanti selaku Kepala BPJS Kesehatan Cabang Kudus
8. Anak-anakku Rafa, Rahma dan Rasyid yang selalu memberikan semangat dan dorongan
9. Rekan-rekan Magister Manajemen Universitas Muria Kudus Angkatan 2022 yang memberikan banyak masukan dan semangat
10. Teman-teman pegawai di lingkungan BPJS Kesehatan Cabang Kudus

Kudus, Februari 2024

Mahasiswa

Syarifatun Karuniaekawati

20220152

ABSTRAK

BPJS Kesehatan merupakan asuransi kesehatan nasional dengan cakupan peserta terbanyak di dunia. Loyalitas perlu diteliti untuk menjaga keberlangsungan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui kepuasan peserta. Pada saat terjadinya COVID-19, BPJS Kesehatan melakukan inovasi dengan membuka kanal layanan non tatap muka melalui *WhatsApp* yang dikenal dengan Pandawa. Adanya COVID-19 membuat penggunaan layanan kesehatan program JKN mengalami penurunan dan dengan diundangkannya Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2020 tentang Jaminan Kesehatan terdapat perubahan iuran bagi peserta sehingga perlu dilakukan penelitian pengaruh *switching cost* dalam loyalitas peserta JKN. Penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner menggunakan *google form* kepada peserta JKN yang mengakses Pandawa pada bulan Oktober 2023 sebanyak 190 responden melalui *WhatsApp blast*. Keterbaruan penelitian ini adanya inovasi layanan administrasi kepesertaan melalui Pandawa yang masih jarang dilakukan penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik *structural equation modeling* (SEM) untuk menganalisis pengaruh antar variabel. Langkah analisis yang digunakan menggunakan *structural equation modeling* dengan *software* SmartPLS versi 4.0. Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan Pandawa tidak berpengaruh terhadap loyalitas peserta tetapi berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan peserta. *Switching cost* berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan dan loyalitas peserta. Kepuasan peserta mampu memediasi secara penuh kualitas layanan Pandawa dan berperan sebagai mediator parsial pada *switching cost*.

Kata Kunci : Kualitas Layanan Pandawa, *Switching Cost*, Loyalitas, JKN, Kepuasan

ABSTRACT

BPJS Kesehatan is the national health insurance with the most participant coverage in the world. Loyalty needs to be examined to maintain the continuity of the National Health Insurance (JKN) program through participant satisfaction. During the onset of COVID-19, BPJS Kesehatan innovated by opening a non-face-to-face service channel through WhatsApp known as Pandawa. The existence of COVID-19 has decreased the use of JKN program health services and with the promulgation of Presidential Regulation Number 64 of 2020 concerning Health Insurance there are changes in contributions for participants, so it is necessary to conduct research on the effect of switching costs on JKN participant loyalty. This research was conducted by distributing questionnaires using google forms to JKN participants who accessed Pandawa in October 2023 as many as 190 respondents through WhatasApp blast. The novelty of this research is the innovation of membership administration services through Pandawa which is still rarely researched. This study uses structural equation modeling (SEM) techniques to analyze the influence between variables. The analysis step used uses structural equation modeling with SmartPLS software version 4.0. The results showed that the quality of Pandawa service did not affect participant loyalty but had a positive and significant effect on participant satisfaction. Switching costs have a positive and significant effect on participant satisfaction and loyalty. Participant satisfaction is able to fully mediate the quality of Pandawa services and act as a partial mediator in switching costs.

Keywords: Pandawa Service quality, Switching Cost, Loyalty, JKN, Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyajikan tulisan tesis yang berjudul : **“Pengaruh Kualitas Layanan Pandawa (Pelayanan Administrasi Melalui *WhatsApp*) dan *Switching Cost* Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)”**.

Penelitian ini menyajikan pokok bahasan terkait loyalitas peserta JKN di wilayah Kabupaten Kudus, Jepara dan Grobogan. Penulis menyadari tulisan ini masih ada kekurangan dan keterbatasan sehingga penulis mengharapkan masukan dan saran yang membangun agar penelitian ini bermanfaat bagi *stakeholder*/pemangku kepentingan terkait.

Kudus, Februari 2024

Mahasiswa

Syarifatun Karuniaekawati

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	v
RIWAYAT HIDUP	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	10
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2. Manfaat Praktis	10
BAB II TELAAH PUSTAKA	12
2.1. Penelitian Terdahulu	12
2.2. Landasan Teori.....	17
2.2.1 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	17

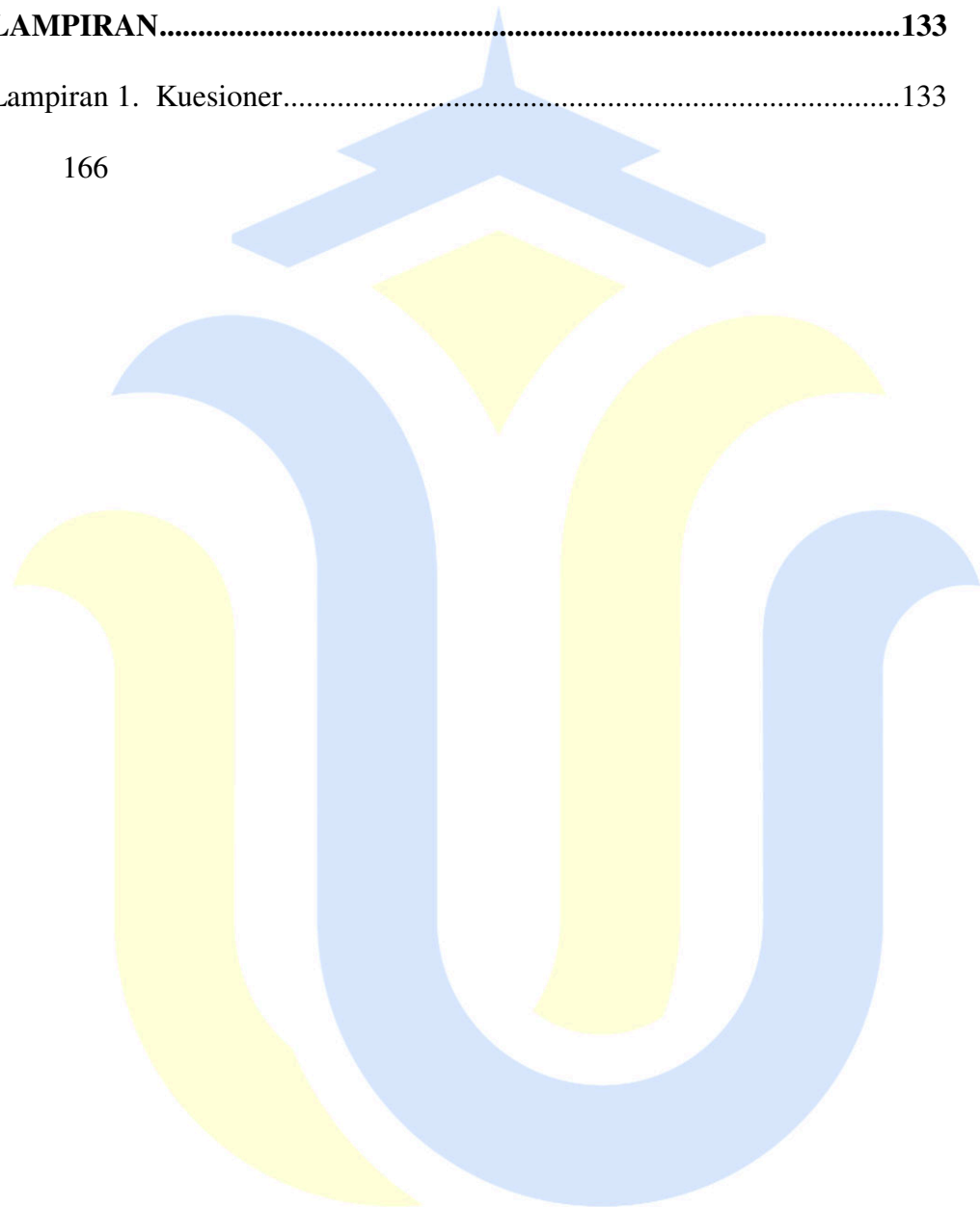
2.2.3. Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>).....	28
2.2.4. Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>).....	30
2.2.5. Pandawa (Pelayanan Administrasi melalui <i>WhatsApp</i>).....	33
BAB III KERANGKA KONSEP PENELITIAN	38
3.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	38
3.2 Pengaruh Antar Variabel.....	39
3.2.1. Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan	39
3.2.2 Pengaruh <i>switching cost</i> terhadap loyalitas pelanggan	39
3.2.3 Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.....	40
3.2.4. Pengaruh <i>switching cost</i> terhadap kepuasan pelanggan.....	41
3.2.5 Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan	41
3.2.6 Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.....	42
3.2.7 Pengaruh <i>switching cost</i> terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.....	43
3.3 Hipotesis	43
3.4 Definisi Operasional	44
BAB IV METODE PENELITIAN	47
4.1. Tempat dan Waktu Penelitian	47
4.2. Metode Pengambilan Sampel	47
4.3. Metode Pengumpulan Data	48
4.4. Variabel Penelitian.....	50
4.5. Jenis Data	51

4.6. Sumber Data.....	51
4.7. Analisis Data	51
4.7.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>) Konstruk Indikator Reflektif	53
4.7.2 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>) Konstruk Indikator Formatif	54
4.8. <i>Goodness of Fit (GoF)</i>	60
4.9 Uji Hipotesis	61
4.10. <i>Multigroup Analysis (MGA)</i>	62
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	64
5.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	64
5.2. Penyajian Data Profil Responden	66
5.2.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
5.2.2 Profil Responden Berdasarkan Umur	67
5.2.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	67
5.2.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	68
5.2.5 Profil Responden Berdasarkan Domisili.....	69
5.2.6 Profil Responden Berdasarkan Lamanya Kepesertaan JKN.....	70
5.2.7 Profil Responden Berdasarkan Kelas Rawat Responden.....	71
5.3. Analisis Statistik Deskriptif	72
5.3.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan Pandawa	73
5.3.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Switching Cost</i>	74
5.3.3. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Peserta.....	76
5.3.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Peserta.....	77
5.4 Analisis Data Menggunakan SEM-PLS.....	78

5.4.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>) Indikator Reflektif	79
5.4.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	87
5.4.3 Evaluasi <i>Goodness of Fit</i> (GoF)	91
5.5 Pengujian Hipotesis	91
5.5.1 Analisis Pengaruh Langsung.....	92
5.5.2 Analisis Pengaruh Tidak Langsung	96
5.5.3 Analisis Pengaruh <i>Total Effects</i>	98
5.5.4 Analisis pengaruh lamanya kepesertaan JKN dengan hubungan antar variabel	98
5.6 Pembahasan.....	109
5.6.1 Pengaruh kualitas layanan Pandawa terhadap loyalitas peserta.....	109
5.6.2 Pengaruh <i>switching cost</i> terhadap loyalitas peserta	112
5.6.3. Pengaruh kualitas layanan Pandawa terhadap kepuasan peserta	115
5.6.4. Pengaruh <i>switching cost</i> terhadap kepuasan peserta.....	118
5.6.5. Pengaruh kepuasan peserta terhadap loyalitas peserta.....	119
5.6.6. Pengaruh kepuasan peserta dalam memediasi pengaruh kualitas layanan Pandawa terhadap loyalitas peserta	122
5.6.7. Pengaruh kepuasan peserta dalam memediasi pengaruh <i>switching cost</i> terhadap loyalitas peserta	123
BAB VI PENUTUP	125
6.1 Kesimpulan	125
6.2 Implikasi Teoritis dan Manajerial	126
6.2.1 Implikasi Teoritis	126

6.2.2 Implikasi Manajerial	127
6.3 Agenda Penelitian Mendatang	128
DAFTAR PUSTAKA	129
LAMPIRAN.....	133
Lampiran 1. Kuesioner.....	133

166



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Bentuk Jawaban Likert	49
Tabel 5.1 Jenis Kelamin Responden	66
Tabel 5.2 Umur Responden	67
Tabel 5.3 Pendidikan Responden.....	68
Tabel 5.4 Pekerjaan Responden.....	69
Tabel 5.5 Domisili Responden.....	70
Tabel 5.6 Lamanya Kepesertaan JKN Responden.....	71
Tabel 5.7 Kelas Perawatan Responden.....	72
Tabel 5.8 Interval Kelas Variabel	73
Tabel 5.9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan Pandawa	74
Tabel 5.10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Switching Cost</i>	75
Tabel 5.11 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Peserta..	77
Tabel 5.12 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Peserta...	78
Tabel 5.13 Hasil Pengujian <i>Loading Factor</i> Pertama.....	80
Tabel 5.14 Hasil Pengujian <i>Loading Factor</i> Revisi 1.....	83
Tabel 5.15 Hasil Pengujian <i>Loading Factor</i> Revisi 2.....	84
Tabel 5.16 <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) Setelah Menghapus Indikator (Revisi 2)	85
Tabel 5.17 Discriminant Validity.....	86
Tabel 5.18 <i>Output Construct Reliability</i>	86

Tabel 5.19 Hasil Pengujian <i>Collinearity</i>	88
Tabel 5.20 Pengujian Koefisien Determinasi (R^2).....	89
Tabel 5.21 Hasil Pengujian <i>f-square</i>	89
Tabel 5.22 Pengujian <i>Q-square</i> (Q^2).....	90
Tabel 5.23 Hasil Pengujian Model.....	91
Tabel 5.24 Hasil Pengujian <i>Path Coefficients Bootstrapping</i>	92
Tabel 5.25 Hasil Pengujian <i>Bootstrapping Indirect Effect</i>	96
Tabel 5.26 Hasil Pengujian <i>Total Effects Bootstrapping</i>	98
Tabel 5.27 Hasil <i>P Values</i> Pengujian 2 Sisi <i>Boostrapping</i> <i>Multi-Group Analysis (MGA)</i>	99
Tabel 5.28 Hasil Pengujian 2 Sisi <i>Bootstrapping</i> MGA Lama Kepesertaan JKN Kurang dari 6 Bulan	100
Tabel 5.29 Hasil Pengujian 2 Sisi <i>Bootstrapping</i> MGA Lama Kepesertaan JKN Lebih dari 7 Tahun	101
Tabel 5.30 Hasil Pengujian 2 Sisi <i>Bootstrapping</i> MGA Lama Kepesertaan JKN 6 bulan sampai dengan 2 tahun	103
Tabel 5.31 Hasil Pengujian 2 Sisi <i>Bootstrapping</i> MGA Lama Kepesertaan JKN 3-6 tahun.....	106
Tabel 5.32 Hasil Pengujian 2 Sisi <i>Bootstrapping</i> MGA Berdasarkan Hak Kelas Rawat	113

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Penilaian pelanggan tentang kualitas layanan.....	18
Gambar 2.2 Model konseptual dari efek Switching Biaya pada Kepuasan Pelanggan, dan efek yang dihasilkan pada Etika Pemasaran yang dirasakan dari skema bantuan medis di Afrika Selatan.	27
Gambar 2.3 Kerangka teoritis penelitian kualitas layanan	31
Gambar 2.4 Kerangka teoritis penelitian pengaruh kualitas layanan pada loyalitas dan kepuasan pelanggan	32
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	38
Gambar 5.1 Hasil Outer Loading Pertama.....	79
Gambar 5.2 Hasil <i>Outer Loading</i> Revisi 1.....	81
Gambar 5.3 Hasil <i>Outer Loading</i> Revisi 2	82
Gambar 5.4 Analisis Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung <i>Bootstrapping</i>	95
Gambar 5.5 <i>Bootstrapping Multi-Group Analysis (MGA)</i> pada Lamanya Kepesertaan JKN Kurang dari 6 Bulan.....	100
Gambar 5.6 <i>Bootstrapping Multi Group Analysis</i> pada Lamanya Kepesertaan JKN Lebih dari 7 Tahun.....	102
Gambar 5.7 <i>Bootstrapping Multi Group Analysis</i> pada Lamanya Kepesertaan JKN 6 bulan sampai 2 Tahun	105
Gambar 5.8 <i>Bootstrapping Multi Group Analysis</i> pada Lamanya Kepesertaan JKN 3-6 Tahun	107

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner.....	133
Lampiran 2. Jawaban Responden.....	140
Lampiran 3. Output <i>Outer Model</i>	160
Lampiran 4. Output <i>Inner Model</i>	163
Lampiran 5. Output <i>Bootstrapping</i> (Pengujian Hipotesis).....	164
Lampiran 6. Eviden pengiriman kuesioner melalui <i>WhatsApp Blast</i>	165
Lampiran 7. Surat Ijin Penelitian	166
Lampiran 8. Persetujuan Ijin Penelitian	167
Lampiran 9. Turnitin	169
Lampiran 10. Kartu Bimbingan Tesis.....	166