

**IMPLEMENTASI SISTEM *CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
PASIEN BPJS DI PUSKESMAS PENJARINGAN**



Intelligentia - Dignitas

RADEN RORO ADHINA SORAYA DEWI

1708823021

**Tesis Ini ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Magister Manajemen**

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

**THE IMPLEMENTATION OF A CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT SYSTEM TO IMPROVE
BPJS PATIENT SATISFACTION AT PENJARINGAN
HEALTH CENTER**



Intelligentia - Dignitas

RADEN RORO ADHINA SORAYA DEWI

1708823021

**This thesis is written in partial fulfillment of the requirements for the degree
of Master of Management**

**MASTER OF MANAGEMENT STUDY PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA**

2025

Implementasi Sistem *Customer Relationship Management* untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Penjaringan

Raden Roro Adhina Soraya Dewi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta

Abstrak


Latar Belakang: Puskesmas Penjaringan menghadapi tantangan berupa panjangnya waktu tunggu, kurangnya transparansi informasi, dan minimnya saluran untuk umpan balik pasien, yang berdampak pada kepuasan pasien BPJS. Tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisis dampak komunikasi organisasi, kepercayaan pelanggan, serta komitmen pelanggan kepada implementasi sistem *Customer Relationship Management* (CRM) serta dampaknya pada kepuasan pasien. **Metode penelitian:** Pendekatan kuantitatif melalui desain survey digunakan dalam penelitian ini. Data dihimpun melalui kuesioner dari 200 responden pasien BPJS serta dianalisa melalui Structural Equation Modeling (SEM) dengan AMOS. Variabel utama meliputi komunikasi organisasi, kepercayaan, komitmen pelanggan, sistem CRM, serta kepuasan pasien. **Hasil penelitian:** memperlihatkan bahwasanya komunikasi organisasi, kepercayaan pelanggan, dan komitmen pelanggan secara positif signifikan memengaruhi implementasi sistem CRM. Selain itu, sistem CRM berkontribusi positif signifikan dalam meningkatkan kepuasan pasien dengan mempercepat proses pelayanan dan menyediakan sarana umpan balik yang efektif. Sistem e-Puskesmas dan Google Review terbukti sebagai alat penting dalam meminimalisir waktu tunggu dan meningkatkan pengalaman pasien. **Kesimpulan:** Implementasi sistem CRM yang baik mampu meningkatkan kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pasien BPJS. Studi ini memberikan wawasan penting bagi Puskesmas Penjaringan untuk mengoptimalkan sistem CRM sebagai strategi dalam meningkatkan hubungan jangka panjang dengan pasien, yang juga relevan untuk diterapkan di puskesmas lainnya.

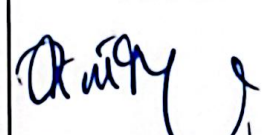
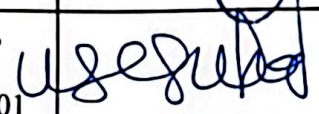


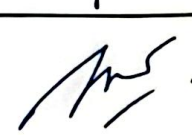
Abstract

Background: Puskesmas Penjaringan faces challenges such as long waiting times, lack of information transparency, and limited channels for patient feedback, which affect BPJS patient satisfaction. The purpose of this study is to analyze the impact of organizational communication, customer trust, and customer commitment to the implementation of the Customer Relationship Management (CRM) system and its impact on patient satisfaction. **Research Methods:** A quantitative approach through survey design was used in this study. Data were collected through questionnaires from 200 BPJS patient respondents and analyzed through Structural Equation Modeling (SEM) with AMOS. The main variables include organizational communication, trust, customer commitment, CRM systems, and patient satisfaction. **Results:** The findings show that organizational communication, customer trust, and customer commitment significantly influence the implementation of the CRM system. Additionally, the CRM system significantly contributes to improving patient satisfaction by accelerating service processes and providing effective feedback channels. The e-Puskesmas system and Google Reviews have proven to be essential tools in reducing waiting times and enhancing patient experiences. **Conclusion:** A well-implemented CRM system can improve the quality of healthcare services and BPJS patient satisfaction. This study provides valuable insights for Puskesmas Penjaringan to optimize the CRM system as a strategy to enhance long-term relationships with patients, which is also relevant for implementation in other healthcare centers.

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis


Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M.
NIP 197206272006041001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Prof. Dr. Umi Widyastuti, SE, M.E NIP 197612112000122001 (Ketua Sidang)		9 Januari 2025
2	Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D NIP 197002122008121001 (Pembimbing 1)		9 Januari 2025
3	Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. NIP 197206272006041001 (Pembimbing 2)		9 Januari 2025
4	Prof. Dr. Corry Yohana, MM NIP 195909181985032011 (Penguji 1)		9 Januari 2025
5	Dr. Andrian Haro, S.Si., M.M NIP 198509242014041002 (Penguji 2)		9 Januari 2025
Nama : Raden Roro Adhina Soraya Dewi No. Registrasi : 1708823021 Program Studi : Magister Manajemen Tanggal Lulus : 9 Januari 2025			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

LEMBAR ORISINALITAS

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Raden Roro Adhina Soraya Dewi
NIM : 1708823021
Tempat/ Tanggal Lahir : Jakarta, 23 Februari 1986
Program Studi : Marketing/ Pemasaran
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul Tesis : Implementasi Sistem *Customer Relationship Management* untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Penjaringan

Menyatakan bahwa tesis yang saya susun ini adalah hasil karya sendiri dan bebas dari plagiarisme. Saya tidak melakukan penjiplakan terhadap karya orang lain baik sebagian maupun keseluruhan tanpa memberikan penghargaan atau mencantumkan sumber yang sesuai. Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya siap menerima sanksi sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan penuh tanggung jawab.

Jakarta, Januari 2025

Yang Menyatakan,



Raden Roro Adhina Soraya Dewi,



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Raden Roro Adhina Soraya Dewi
NIM : 1708823021
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis/ Magister Manajemen
Alamat email : Fatahlasmono@lasmono@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (... ..)

yang berjudul :

Implementasi Sistem Customer Relationship Management untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Penjaringan

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 14 Februari 2025

Penulis

Raden Roro Adhina Soraya Dewi

LEMBAR ORISINALITAS

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Raden Roro Adhina Soraya Dewi
NIM : 1708823021
Tempat/ Tanggal Lahir : Jakarta, 23 Februari 1986
Program Studi : Marketing/ Pemasaran
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul Tesis : Implementasi Sistem *Customer Relationship Management* untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Penjaringan

Menyatakan bahwa tesis yang saya susun ini adalah hasil karya sendiri dan bebas dari plagiarisme. Saya tidak melakukan penjiplakan terhadap karya orang lain baik sebagian maupun keseluruhan tanpa memberikan penghargaan atau mencantumkan sumber yang sesuai. Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya siap menerima sanksi sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan penuh tanggung jawab.

Jakarta, Januari 2025

Yang Menyatakan,



Raden Roro Adhina Soraya Dewi,



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung M, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227, Fax: (021) 4706285, Surat Elektronik: fe@unj.ac.id
Laman: fe.unj.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Raden Roro Adhina Soraya Dewi
No.Reg : 1708823021
Jurusan : Magister Manajemen
Slimilarity Score (Turnitin) : **17 %**

Judul Tesis :

**IMPLEMENTASI SISTEM *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN BPJS DI PUSKESMAS PENJARINGAN**

Mengetahui,
Koordinator Program Studi
S2 Magister Manajemen

Dr. Osly Usman, M.Bus
NIP. 197401152008011008


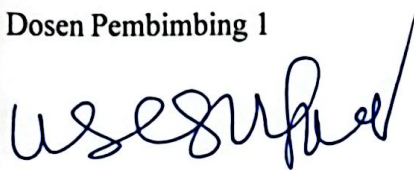
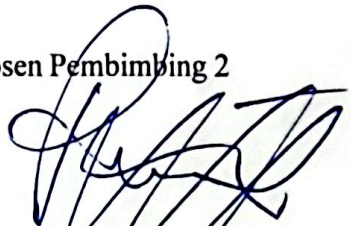
Jakarta, 9 Januari 2025
Mahasiswa,

Raden Roro Adhina Soraya Dewi


Catatan :

Lampirkan hasil turnitin

**VALIDASI HASIL PUBLIKASI TUGAS AKHIR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNJ
JENJANG S-1 DAN S-2**

Nama	: Raden Roro Adhina Soraya Dewi
No. Reg	: 1708823021
Judul Artikel	: The Implementation of a Customer Relationship Management System to Improve BPJS Patient Satisfaction at Penjaringan Health Center
Dosen Pembimbing 1	: Prof. Usep Suhud M.Si., Ph.D
Dosen Pembimbing 2	: Prof. DR. Mohamad Rizan M.M,
Status Publikasi	: [] Terbit
Nama Jurnal	: Journal of Economics, Management and Trade
Volume	: 30
Nomor	: 12
Halaman	: 64-79
Link Artikel	: https://doi.org/10.9734/jemt/2024/v30i121258
Tanda tangan mahasiswa	
 (Raden Roro Adhina Soraya Dewi)	
Dosen Pembimbing 1  (Prof. Usep Suhud M.Si., Ph.D) NIP. 197002122008121001	Dosen Pembimbing 2  (Prof. DR. Mohamad Rizan M.M) NIP. 197206272006041001

Diisi oleh GPJM

[]	Semua dokumen terlampir sudah divalidasi dan valid.
[]	Semua dokumen terlampir sudah divalidasi dan belum valid.
Tanda tangan ketua GPJM	
 Titis Natarina Mahfirah, S.E., M.S.M NIP. 198905022022032011	

Beri tanda ✓ untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut:

No	Komponen	Ya	Tidak
1	Apakah nama-nama dosen pembimbing ditulis lengkap?		
2	Apakah jurnal bisa ditelusuri?		
3	Apakah alamat URL bisa ditelusuri?		

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“Implementasi Sistem *Customer Relationship Management* untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Penjaringan”** ini sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Magister Manajemen di Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.

Tesis ini ditulis sebagai bentuk kontribusi akademik dalam memahami dan menganalisis peran *Customer Relationship Management* (CRM) dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, khususnya bagi pasien BPJS di Puskesmas Penjaringan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pengelola layanan kesehatan dalam mengoptimalkan strategi CRM guna meningkatkan kepuasan pasien dan efisiensi pelayanan.

Penyusunan tesis ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, saya ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. **Bapak/Ibu Pembimbing** yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan arahan dalam penyusunan tesis ini.
2. **Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta**, serta **Ketua Program Studi Magister Manajemen**, yang telah memberikan kesempatan bagi saya untuk menempuh pendidikan di program ini.
3. **Keluarga tercinta**, yang selalu memberikan dukungan moral, doa, dan semangat selama proses penyelesaian tesis ini.
4. **Rekan-rekan di Puskesmas Penjaringan**, yang telah memberikan data dan informasi yang sangat berharga untuk kelancaran penelitian ini.
5. **Seluruh pihak** yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, namun telah berkontribusi dalam berbagai aspek selama proses penelitian dan penyusunan tesis ini.

Saya menyadari bahwa tesis ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, saya sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan penelitian ini. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi akademisi, praktisi kesehatan, serta pembuat kebijakan dalam upaya meningkatkan layanan kesehatan bagi masyarakat, khususnya pengguna BPJS.

Jakarta, 2025

Raden Roro Adhina Soraya Dewi

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR ORISINALITAS.....	i
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR GAMBAR.....	i
DAFTAR TABEL.....	i
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian.....	9
1.3 Perumusan Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	11
1.6 Batasan Penelitian	12
BAB II. KAJIAN TEORI DAN DESAIN PENELITIAN	13
2.1 Kajian Teori.....	13
2.2 Teori Pendukung	13
2.2.1. <i>Customer Satisfaction</i>	13
2.2.2 <i>Organizational Communication</i>	18
2.2.3 <i>Customer Trust</i>	23
2.2.4 <i>Customer Commitment</i>	27
2.2.5 Sistem CRM.....	32
2.3 Review Penelitian yang Relevan.....	37
2.4 Pengembangan Hipotesis dan Kerangka Teori.....	38
2.4.1 <i>Organizational Communication</i> dan Sistem CRM	38
2.4.2 <i>Customer Trust</i> dan Sistem CRM	39
2.4.3 <i>Customer Trust</i> dan <i>Customer Satisfaction</i>	40
2.4.4 <i>Customer Commitment</i> dan Sistem CRM	42
2.4.5 <i>Customer Commitment</i> dan <i>Customer Satisfaction</i>	43

2.4.6 Sistem CRM dan <i>Customer Satisfaction</i>	44
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	49
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	49
3.2 Desain Penelitian	50
3.3 Populasi dan Sampel	51
3.4 Pengembangan Instrumen	54
3.4.1 <i>Organizational Communication</i>	54
3.4.2 <i>Customer Trust</i>	55
3.4.3 <i>Customer Commitment</i>	56
3.4.4 Sistem CRM.....	57
3.4.5 <i>Customer Satisfaction</i>	58
3.5 Teknik Pengumpulan Data	59
3.5.1 Jenis Pertanyaan dalam Kuesioner	60
3.5.2 Proses Pengumpulan Data	61
3.6 Teknik Analisa Data.....	62
3.6.1 Tahap Awal: Pengolahan Data Menggunakan SPSS	62
3.6.2 Tahap Lanjutan: Analisis Menggunakan AMOS	63
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	67
4.1 Deskripsi Data.....	67
4.1.1 Analisa Deskriptif	67
4.1.2 Analisa Deskriptif Variabel <i>Organizational Communication</i>	69
4.1.3 Analisa Deskriptif Variabel <i>Customer Trust</i>	71
4.1.4 Analisa Deskriptif Variabel <i>Customer Commitment</i>	72
4.1.5 Analisa Deskriptif Variabel Sistem CRM	74
4.1.6 Analisa Deskriptif Variable <i>Customer Satisfaction</i>	75
4.2 Analisa Model Pengukuran (Measurement Model)	77
4.2.1 Mengidentifikasi Struktur Faktor dengan EFA.....	77
4.2.1.1 Mengidentifikasi Struktur Faktor Variabel <i>Organizational Communication</i>	79
4.2.1.2 Mengidentifikasi Struktur Faktor Variabel <i>Customer Trust</i>	80
4.2.1.3 Mengidentifikasi Struktur Faktor Variabel <i>Customer Commitment</i>	81
4.2.1.4 Mengidentifikasi Struktur Faktor Variabel Sistem CRM	82
4.2.1.5 Mengidentifikasi Struktur Faktor Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	83

4.2.2 Mengidentifikasi Struktur Faktor dengan CFA.....	84
4.2.3 Mengidentifikasi Struktur Structural Squation Modeling	88
4.3 Uji Normalitas Data.....	90
4.4 Uji Hipotesis Penelitian	91
4.5 Pembahasan	94
4.5.1 Pengaruh <i>Organizational Communication</i> terhadap Sistem CRM.....	94
4.5.2 Pengaruh <i>Customer Trust</i> terhadap Sistem CRM	95
4.5.3 Pengaruh <i>Customer Trust</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	96
4.5.4 Pengaruh <i>Customer Commitment</i> terhadap Sistem CRM.....	97
4.5.5 Pengaruh <i>Customer Commitment</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	98
4.5.6 Pengaruh Sistem CRM terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	99
BAB V. PENUTUP	100
5.1 Kesimpulan	100
5.2 Implikasi.....	101
5.3 Keterbatasan Penelitian	103
5.4 Rekomendasi.....	104
5.4.1 Rekomendasi Akademis	104
5.4.2 Rekomendasi Operasional.....	105
DAFTAR PUSTAKA	1
LAMPIRAN.....	1
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	1
PENULIS	1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Sistem e-Puskesmas dan Google Review di Puskesmas Penjaringan.....	3
Gambar 1.2 Total Pengguna BPJS di DKI Jakarta.....	4
Gambar 2.1 Model Konseptual.....	47
Gambar 4.1 Hasil analisis <i>confirmatory factor analysis</i> model penelitian.....	84
Gambar 4.2 hasil analisis <i>structural equation modeling</i> Hipotesis Penelitian tahap ke dua	88



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hipotesis Penelitian	45
Tabel 2.2 Variabel Eksogen dan Endogen pada Penelitian ini.....	46
Tabel 3.1 Tabel Krejcie dan Morgan.....	53
Tabel 3.2 Indikator Penelitian Variabel <i>Organizational Communication</i>	55
Tabel 3.3 Indikator Penelitian Variabel <i>Customer Trust</i>	56
Tabel 3.4 Indikator Penelitian Variabel <i>Customer Commitment</i>	57
Tabel 3.5 Indikator Penelitian Variabel Sistem CRM.....	58
Tabel 3.6 Indikator Penelitian Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	59
Tabel 3. 7 Skala Likert	61
Tabel 3.8 Uji Ketepatan (Tabel Perbandingan Ukuran-Ukuran GOF).....	64
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	68
Tabel 4.2 Analisa Deskriptif Variabel <i>Organizational Communication</i>	70
Tabel 4.3 Analisa Deskriptif <i>Customer Trust</i>	71
Tabel 4.4 Analisa Deskriptif <i>Customer Commitment</i>	73
Tabel 4.5 Analisa Deskriptif Variabel Sistem CRM.....	74
Tabel 4.6 Analisa Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	76
Tabel 4.7 Hasil Uji KMO and <i>Bartlett's Test</i>	78
Tabel 4.8 Hasil Uji <i>Exploratory Factor Analysis</i> (EFA) Variabel <i>Organizational Communication</i>	79
Tabel 4.9 Hasil Uji <i>Exploratory Factor Analysis</i> (EFA) Variabel <i>Customer Trust</i>	80
Tabel 4.10 Hasil Uji <i>Exploratory Factor Analysis</i> (EFA) Variabel <i>Customer Commitment</i>	81
Tabel 4.11 Hasil Uji <i>Exploratory Factor Analysis</i> (EFA) Variabel Sistem CRM	82
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>Exploratory Factor Analysis</i> (EFA) Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	83
Tabel 4.13 Hasil <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA) model penelitian tahap 1	85
Tabel 4.14 hasil <i>model fit structural equation modeling</i> Hipotesis Penelitian tahap ke dua	89
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas.....	90
Tabel 4.16 <i>Maximum Likelihood Estimates and Regression Weights</i>	91
Tabel 4.17 Hasil Uji Hipotesis Penelitian	92
Tabel 4.18 Hasil Uji R Square Model Penelitian	93